



Carta del servizio

Servizio di fornitura e trasporto dei pasti a domicilio
Comune di Rho

Anno 2016



1.CHI SIAMO

1.1 PRESENTAZIONE COOPERATIVA IL GRAPPOLO

IL GRAPPOLO si costituisce e fissa la sua sede a Lainate nell'Ottobre del 2001, assorbendo operatori e incarichi della Cooperativa Sociale Spazio Aperto di Milano (socio fondatrice de IL GRAPPOLO), già attiva da anni sul territorio del Rhodense.

Da 10 anni IL GRAPPOLO garantisce un sistema di interventi e servizi rivolti a differenti fasce di età e di condizioni di bisogno e di fragilità. Lavoriamo con gli strumenti dell'Impresa Sociale, cercando di migliorare, attraverso le nostre competenze, il territorio in cui operiamo. Un cambiamento che deve sempre più coinvolgere tutti, portando alla costruzione di una rete di soggetti e organizzazioni, di interventi e servizi che agiscano a sostegno della persona, accogliendone i bisogni e sviluppandone le potenzialità.

IL GRAPPOLO si occupa principalmente dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, così come definite dalla legge 381/91, dalla legge 68/1999 e dalla legge regionale 30/2003 e successive modifiche. Questo si realizza con la progettazione di percorsi personalizzati orientati alla scoperta di potenzialità già presenti nella persona, all'acquisizione di capacità professionali e all'ingresso nel mondo del lavoro. Riconfermando ogni giorno la propria identità di Cooperativa Sociale di tipo B, IL GRAPPOLO continua con forza ed impegno a sostenere il proprio ruolo di impresa sociale prettamente legata al mondo del lavoro ed alle diverse realtà, umane e professionali, che esso racchiude e rappresenta.

Per avere ulteriori informazioni e' possibile reperirle sul sito www.ilgrappolocoop.org e sul bilancio sociale.

1.2 PRESENTAZIONE FONDAZIONE RESTELLI

Il fornitore per la produzione dei pasti caldi è la Fondazione Restelli Onlus (servizio subappaltato ai sensi art 118 D.Lgs.163/2006 e ss.mm.ii), individuato secondo i seguenti criteri di selezione:

- **La qualità del servizio erogato:** la competenza in ambito socio – sanitario - assistenziale, la storica presenza sul territorio ed il servizio rivolto ai cittadini Rhodensi esterni oppure ospiti nella RSA "Perini" – sede del centro cottura - è garantita dalla reputazione e dal certificato del sistema di Qualità ISO 9001.
- **La continuità del servizio:** Fondazione Restelli è fornitore storico e produttore apprezzato dei pasti per il servizio oggetto di gara.
- **La territorialità e la vicinanza del centro di cottura:** produzione a "kilometro zero" per la locazione del centro cottura in posizione centrale al territorio Rhodense.

Situato in via Carroccio 1 a Rho alla distanza di circa 2 km dal Municipio, il Centro ha una capacità produttiva di circa 700 pasti/die compresi festivi e week end.

2.DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di produzione e consegna giornaliera dei pasti caldi al domicilio, delle persone anziane indicate dall'Amministrazione Comunale, ha lo scopo di dare una risposta continuativa, in termini di giorni e orari, ed adeguata, in termini di somministrazione di menù equilibrati e personalizzati, ad uno dei bisogni fondamentali della persona. Il pasto giornaliero è composto da: primo piatto, secondo piatto, contorno, frutta, pane.

Si dispone di un menù invernale e un menù estivo. Il menù è fisso. I pasti, dietro prescrizione medica, possono essere personalizzati per rispondere a particolari esigenze dietologiche dell'utente.

L'attività di distribuzione e consegna pasti a domicilio avviene, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 13.00, con possibilità di estensione alle giornate di sabato, domenica e festivi in funzione del bisogno rilevato e della disponibilità di risorse.

3.ARTICOLAZIONE DEL MENU STANDARD

I menù prevedono ricette standardizzate, che consentono il raggiungimento degli apporti nutrizionali idonei, prevedono l'alternanza stagionale e privilegiano i prodotti del territorio, rispettano le abitudini alimentari tengono conto delle tradizioni locali, nello specifico di quelle relative ai giorni festivi o a ricorrenze nelle quali sia previsto il consumo di cibi particolari.

Il menù viene strutturato tenendo conto dei fabbisogni nutrizionali espressi dai **LARN Livelli di Assunzione di Riferimento di nutrienti ed energia per la popolazione italiana REVISIONE 2012** e delle indicazioni fornite dalle recenti *Linee di indirizzo nazionali per la ristorazione ospedaliera e assistenziale* del Ministero della Salute.

Vengono proposti **2 menù stagionali (primaverile-estivo e autunnale-invernale)** al fine di utilizzare per quanto possibile derrate fresche e di stagione. I menù sono proposti con rotazione su 4 settimane.

Gestione delle diete

Nel caso si debba erogare un servizio di ristorazione differenziato per tipologie di regime dietetico alternativo e personalizzato verrà adottato un iter specifico.

La Procedura di attivazione di uno schema dietetico prevede:

- La richiesta ufficiale da parte del Comune, accompagnata da specifico certificato medico
- L'elaborazione dello schema dietetico da parte di Dietiste o Biologi nutrizionisti
- Gestione giornaliera della dieta personalizzata in relazione alle presenze

Qualsiasi altra indicazione di dieta, che non abbia seguito questa procedura, a tutti gli effetti non sarà da considerarsi valida.

4.CONFEZIONAMENTO DEI PASTI

I pasti a domicilio vengono confezionati in **piatti monouso termosaldati**. Il confezionamento in monoporzione garantisce le massime condizioni di sicurezza igienico-sanitaria, corretta grammatura ed evita qualsiasi approssimazione nella porzionatura dei pasti al momento del confezionamento.

Le monoporzioni, per ciascun utente a domicilio, vengono alloggiate in appositi **contenitori isotermici personalizzati** fatti di materiale idoneo per il contatto con sostanze alimentari ed a mantenere **la catena del caldo e del freddo**.

Il PASTO DOMENICALE viene fornito insieme al pasto del sabato e deve essere conservato in frigorifero . Questo secondo pasto, **sempre prodotto in giornata** con legume fresco-caldo, è abbattuto sotto i +10°C garantendo la sicurezza igienica del pasto. Il confezionamento avviene nello stesso modo in piatti monouso termosaldati provvisti di etichetta riportante le indicazioni in lettere stampatello, ben leggibili, ad esempio, **etichetta Piatto cotto da consumarsi caldo oppure etichetta Piatto freddo da consumarsi freddo**.

5.PECULIARITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio ha carattere socio assistenziale e viene sviluppato in coerenza con il mandato comunale e la missione della cooperativa Il Grappolo, ovvero la scelta di assegnare al servizio una valenza e un orientamento marcatamente sociale, in tutta la sua complessità che si sostanzia in questi aspetti di fondo:

- L'impiego di operatori, privilegiando profili con formazione e attitudine socio-assistenziali.
- La definizione di procedure e protocolli che mettono al centro la persona anziana e le sue necessità
- La consegna del pasto direttamente all'interno dell'abitazione dell'utente. Nel caso l'anziano non sia in grado di aprire da solo, l'operatore può essere incaricato di aprire la porta del cancello con le relative chiavi.

Una volta entrato nell'abitazione dell'utente, l'operatore, mostrando disponibilità al dialogo e mantenendo un comportamento riservato, educato ed attento, consegna il pasto all'anziano e provvede a:

- A. Aprire il contenitore nell'abitazione dell'anziano;
- B. Rimuovere la pellicola del piatto termico (se necessario);
- C. Controllare la quantità/qualità del cibo;
- D. Rilevare e segnalare al coordinatore ogni lamentela dell'utente o le irregolarità riscontrate. Il coordinatore, a sua volta, segnalerà all'Amministrazione Comunale quanto accertato;

E. Ritirare il contenitore VUOTO alla consegna del pasto che viene subito riportato al centro di cottura;

F. Verificare, nel caso di consegna del "pasto domenicale", il contenuto e provvedere alla sua deposizione in frigorifero, ricordando all'anziano di eliminare gli avanzi del pranzo e non riutilizzare i cibi già riscaldati.

6. BENEFICIARI DEL SERVIZIO

I destinatari sono le persone in possesso dei seguenti requisiti:

- ✓ aver compiuto 65 anni. Deroghe a tale limite potranno essere concesse dal Comune in casi particolari e adeguatamente motivati;
- ✓ essere parzialmente non-autosufficienti o con difficoltà organizzative rispetto alla gestione della casa, in condizione di solitudine e di isolamento psicologico o con problemi nel mantenere i rapporti con il mondo esterno.

I richiedenti devono, inoltre, possedere i seguenti prerequisiti:

1. Essere cittadini italiani residenti nel territorio comunale;
2. Essere cittadini di Stati diversi da quello italiano, in regola con le disposizioni che disciplinano il soggiorno e residenti nel Comune di Rho, profughi, rifugiati, richiedenti asilo, stranieri con permesso umanitario ai sensi del D.Lgs. 25 luglio 1998, n. 286 e successive modificazioni (Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero), apolidi, rimpatriati e comunque appartenere a coloro che beneficiano di una forma di protezione personale, riconosciuta a livello internazionale;
3. Essere persone diverse da quelle indicate nei punti 1) e 2), comunque presenti sul territorio comunale, allorché si trovino in situazioni tali da esigere interventi non differibili e non sia possibile indirizzarli ai corrispondenti servizi della regione o dello Stato di appartenenza.

Non rientrano tra i beneficiari di questo servizio persone che non sono in grado di alimentarsi in maniera autonoma e presuppongono la presenza di una figura di supporto per garantire tale prestazione. In tal caso l'Assistente Sociale attiverà altre risorse e servizi più idonei.

7. MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata previo colloquio con l'assistente sociale, assegnato dallo sportello sociale presso il QUIC di Via De Amicis, 1. A seguito del colloquio, se il servizio è ritenuto pertinente al bisogno rilevato, l'assistente sociale consegna il modulo di domanda. Il richiedente protocolla la domanda completa dei vari allegati e l'assistente sociale avvia l'iter di attivazione che può prevedere una visita domiciliare. Contemporaneamente

viene fatta l'istruttoria dall'ufficio amministrativo per definire la tariffa a carico dell'utente. Se il richiedente accetta la tariffazione, si passa alla definizione del Piano d'Intervento (PI) in accordo con l'ente gestore. A conclusione dell'iter l'Assistente Sociale procederà ad attivare il servizio.

In assenza di posti liberi il richiedente viene inserito in una lista d'attesa mediante elaborazione di una graduatoria. Il piano di intervento viene confermato o modificato dopo un mese di erogazione del servizio.

Il tempo di conclusione dell'iter, corrispondente alla comunicazione dell'esito dell'istruttoria, è di 30 giorni e decorre dalla data di presentazione della domanda. Il beneficiario del servizio è chiamato a firmare per accettazione il Piano d'Intervento contenente giorni, orari di erogazione e tariffe a suo carico.

8. TARIFFE

La giunta comunale stabilisce annualmente con proprio atto deliberativo le tariffe per il pagamento del servizio.

I beneficiari del servizio partecipano al costo dello stesso in ragione del reddito familiare valutato in base all'ISEE - Indicatore della Situazione Economica Equivalente - .

Le fasce ISEE vanno dal minimo vitale, che dà diritto alla gratuità, fino ad un valore superiore al minimo vitale moltiplicato per 3,5 volte, che prevede il pagamento pieno del costo standard del servizio stesso.

Le tariffe sono calcolate sulla base dell'effettivo utilizzo del servizio e qualora l'utente usufruisca di un numero superiore a 12 prestazioni mensili, sarà applicato uno sconto del 27% sul totale dovuto.

Richieste di sospensione del servizio - L'utente può richiedere che il servizio reso sia sospeso, per un periodo massimo di un mese, per ragioni personali; oltre tale periodo non potrà essere garantita la continuità del servizio. La richiesta di reimmissione dovrà comunque pervenire entro 5 giorni dalla data prevista, in difetto, i tempi di reimmissione saranno subordinati alle esigenze organizzative del servizio.

Disdetta della prestazioni programmate - L'utente che intende disdire le prestazioni programmate deve comunicarlo agli uffici preposti entro 2 giorni dalla prevista prestazione, in caso contrario sarà tenuto al pagamento della prestazione stessa anche se non effettuata. Fanno eccezione al limite di 2 giorni le urgenze debitamente motivate e documentate.

Si allega il prospetto tariffe, all. 01

9. MEZZI IMPEGATI E STAFF

La consegna dei pasti giornalieri prevede l'utilizzo di tre automezzi della cooperativa e prevede tre percorsi: uno al centro di Rho e due esterni. Ogni percorso prevede l'impiego di due operatori della Cooperativa.

10. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La cooperativa sociale si pone il problema della **tutela** e della **verifica della qualità delle prestazioni erogate**. Nella fase di **erogazione** e **post-erogazione** il monitoraggio avviene:

Monitoraggio a breve termine

L'organizzazione complessiva del Servizio di consegna pasti nella messa in atto del servizio e nella sua buona funzionalità dovrà garantire alcune condizioni:


- tempi di consegna atti a garantire il rispetto della catena caldo-freddo
- presa in carico di particolari esigenze alimentari degli utenti a seguito di certificazione medica
- corsi periodici di formazione del personale come procedure HACCP (REG CE 852/04) ecc..
- conoscenza degli utenti in carico
- raccolta dei reclami ed elogi comunicati dai fruitori, dai committenti e dagli operatori, che vengono gestiti dal Responsabile di Commessa, dal Coordinatore e dal Responsabile Qualità della Cooperativa.

Monitoraggio a lungo termine

La somministrazione annuale e la successiva elaborazione dei questionari di soddisfazione.

11. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

E' possibile rivolgersi a:

- La responsabile o l'Assistente Sociale del Comune, chiedendo un appuntamento al n. 02/93332441 – E.mail: cristina.cozzi@comune.rho.mi.it; paola.sassi@comune.rho.mi.it;
- direttamente presso lo Sportello del Cittadino di via De Amicis, n. 1
- telefonicamente contattando lo Sportello del Cittadino negli orari di apertura al pubblico – telefono 02.93332700;
- via e-mail, inviando un messaggio di posta elettronica allo Sportello del Cittadino - indirizzo: sportello.delcittadino@comune.rho.mi.it
- utilizzando il **nuovo applicativo**  per gestire le segnalazioni on line, andando sul sito: www.comunichiamo.com o scaricando l'app gratuita comuni-chiamo.

12.CONTATTI

Grappolo Società Cooperativa Sociale - Servizio trasporto anziani

Orari ufficio: da lunedì a venerdì 9-13/14-18

Sede: via Re Umberto I, 103 – 20020 Lainate (MI)

Telefono 0293796218 – Fax 02/93571619

Mail: anzianipasti@ilgrappolocoop.org

Comune di Rho

- Per informazioni e per attivare il servizio chiedere un appuntamento con l'assistente sociale presso lo **Sportello Sociale del QUIC**

Via De Amicis 1

Orari: lunedì e venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.00

mercoledì: dalle 7.30 (dalle 7.30 alle 8.30 solo su prenotazione) alle 13.00

martedì e giovedì: dalle ore 8.30 alle ore 18.30

sabato: dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Numero verde 800.553.389 - Centralino:02.933321

- Chi usufruisce già del servizio può contattare direttamente l'**Assistente Sociale** tel. 02/93332441 – E.mail: paola.sassi@comune.rho.mi.it

INDICE

1. CHI SIAMO
 - PRESENTAZIONE COOPERATIVA IL GRAPPOLO
 - PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE RESTELLI
2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
3. ARTICOLAZIONE MENU' STANDARD
4. CONFEZIONAMENTO DEI PASTI
5. PECULIARITA' DEL SERVIZIO
6. BENEFICIARI DEL SERVIZIO
7. MODALITA' DI ACCESSO
8. TARIFFE
9. MEZZI IMPIEGATI E STAFF
10. STANDARD DI QUALITA'
11. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI
12. CONTATTI