



# GUIDA PER GLI UTENTI DEL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Doc. acc doc 5 ente Sad/BI /Sersa 3



## PREMESSA

Il presente lavoro prende spunto dalla realtà quotidiana, dalle numerose domande che frequentemente gli utenti e i familiari rivolgono sia agli assistenti sociali che agli operatori addetti alla consegna dei pasti a domicilio circa il servizio di consegna pasti.

Abbiamo pensato di formulare questa breve guida convinti che informare in modo preciso e corretto gli utenti sia un nostro dovere.

# COME VIENE PREPARATO IL PASTO

I pasti vengono preparati quotidianamente dal personale della Cucina di Ser.s.a. e consegnati a casa dell'utente in un contenitore termico.

In ogni contenitore vengono posizionate tre vaschette, rispettivamente con : primo e secondo piatto del giorno, due contorni cotti/crudi. Viene inoltre inserita la frutta e il pane fresco .

Il **MENU'**, autorizzato dall'Ulss, consente una dieta bilanciata ed equilibrata. Il menù proposto è diversificato nell'arco delle diverse stagioni, propone verdure fresche del periodo e piatti "estivi".

Copia del menu viene consegnata mensilmente a casa dell'utente dalle operatrici addette alla consegna pasti.



## DIETE PARTICOLARI

Nel caso in cui vi siano esigenze sanitarie di diete particolari (per diabetici, iposodica, per celiachia,

ecc.), Ser.S.A. è in grado di predisporre pasti con i cibi specifici, con conseguente variazione dei piatti rispetto al menu consegnato mensilmente.

La necessità va comunicata dall'utente all'assistente sociale di riferimento e attestata per iscritto dal medico di famiglia; l'attestazione va consegnata a Sersa prima dell'attivazione del servizio stesso.

## **RICHIESTE DI ALIMENTI PARTICOLARI**

L'utente può richiedere, sempre per iscritto su apposito modulo, che alcuni alimenti non vengano inseriti nel suo menù.

Tale richiesta può essere fatta anche senza certificazione del medico; i cuochi Ser.S.A. cercheranno, nell'ambito del possibile, di tenerne conto.

## **COME UTILIZZARE IL CONTENITORE**

Il nostro servizio utilizza contenitori termici specifici per i pasti a domicilio; all'interno sono

posizionate le vaschette con coperchio (monouso o in acciaio)

2

E' raccomandabile mantenere in frigorifero i pasti che non vengono consumati subito.

Nel caso delle vaschette in acciaio le successive e eventuali manipolazioni del cibo (aggiunta di condimenti, riscaldamenti sul fuoco o al microne, ecc.) vanno effettuate in contenitori diversi da quelli del trasporto, oppure a bagnomaria, al fine di evitare danni alle attrezzature.

**Ricordare di consegnare puliti e svuotati  
ogni giorno tutti i pezzi del contenitore**

## **COME AVVIENE LA CONSEGNA DEL PASTO A DOMICILIO**

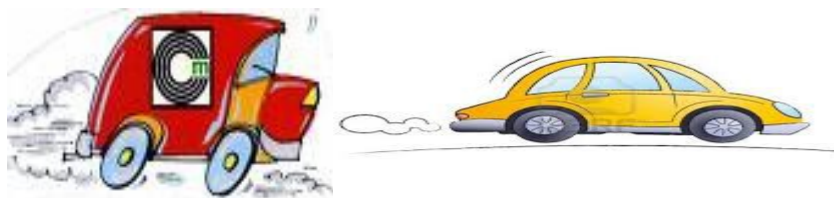
Il trasporto del pasto è effettuato tramite auto di Ser.s.a. o della Cooperativa Sociale "Le Valli" (incaricata

dall'ente per l'effettuazione del servizio) nella fascia oraria che va dalle 11.30 alle 13.15, su tutto il territorio del Comune di Belluno.

Il pasto viene recapitato da operatori collegati al servizio di assistenza domiciliare che, su specifica richiesta, effettuano anche una supervisione dell'utente.

**Il servizio è attivo a pranzo, dal lunedì alla domenica, compresi i giorni festivi.**

Normalmente la consegna del pasto avviene sempre alla stessa ora, salvo imprevisti suddetti (traffico, cattivo tempo, ecc.). Vi preghiamo di accogliere personalmente o di lasciare precise disposizioni affinché il pasto venga consegnato senza inutili perdite di tempo.



## **COME RIPRENDERE O SOSPENDERE IL PASTO**

Si riprende la consegna del pasto telefonando al numero 0437273768, possibilmente entro le ore 9.00 del giorno prima.

La sospensione può essere fatta telefonando al numero 0437273768 entro le ore 9.00 del giorno stesso.

### Raccomandazioni

In caso di sospensione anche temporanea del servizio, è necessario **riconsegnare tempestivamente i contenitori.**



## **COME PAGARE IL SERVIZIO**

Ogni 2 mesi l'economato della Ser.s.a. prepara le fatture e le invia a casa degli utenti. Il pagamento può essere effettuato tramite versamento su c/c bancario IT 6 77

02008 11910 000040060976 Unicredit Banca Belluno.  
L'utente può richiedere l'addebito delle fatture in conto  
corrente bancario (RID) fornendo all'ufficio amministrativo  
della Ser.s.a. tutti i dati personali necessari.

2



## **GESTIONE DEI RECLAMI**

Eventuali segnalazioni dell'utente possono essere fatte all'assistente sociale del servizio, telefonando al **0437/273768**.

Qualora l'eventuale problema si ripresentasse, l'utente può chiedere, tramite l'assistente sociale, di parlare direttamente con il capocuoco di Sersa.