



CENTRO ANZIANI
STORELLI



CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 31 marzo 2021

Gentile Ospite, egregio Familiare,

Vi ringraziamo di aver pensato alla nostra Residenza ed aver deciso di verificare la bontà della nostra offerta di servizi, erogati con trasparenza, uguaglianza, riservatezza, tempestività ed attenzione alla qualità ed al suo continuo miglioramento.

Questa Carta dei Servizi della nostra Residenza è una risposta alle Vostre necessità di informazioni chiare e complete sui nostri servizi ma desidera anche essere un documento importante e significativo, che impegni gli operatori tutti ad “essere” quanto Vi stiamo assicurando, in linea con gli obiettivi generali e specifici che la nostra Associazione persegue e con quanto le leggi nazionali e regionali, che ci hanno permesso l'autorizzazione al funzionamento, l'accreditamento e poi, in parte, la contrattualizzazione con l'ASL BAT, ci chiedono.

Le finalità di questa nostra organizzazione partono e si pongono come obiettivo il miglioramento della qualità di vita dei nostri ospiti ed, indirettamente, dei loro familiari. La nostra organizzazione, ispirandosi ai principi cristiani secondo lo spirito del Vangelo ed alla luce del Concilio Vaticano II, aspira a poter partecipare attivamente alla elevazione della qualità della vita dell'intero territorio nel quale opera, alla realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato, attento anche al benessere dei propri collaboratori, alla loro formazione ed alla loro soddisfazione.

Le saremo riconoscenti, inoltre, se vorrà comunicare le Sue eventuali osservazioni, idee, proposte che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

È con questo proposito ed impegno che Le porgiamo il nostro cordiale benvenuto.

La Direzione

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi della RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) Centro Anziani “Silvestro e Aurelia Storelli”, formulata nel rispetto di alcune normative¹, contiene i principi fondamentali stabiliti nel DPCM 19.05.1995 e nelle LINEE-GUIDA N. 2/95 *“Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale”*, a cui tutto il personale del CAS conforma il proprio comportamento nell’erogare le prestazioni agli utenti (eguaglianza, imparzialità, continuità, ...) e tiene conto delle normative regionali regionali in materia di assistenza e qualità dei servizi preposti alla cura ed assistenza delle persone anziane.

1

- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 27 GENNAIO 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” - Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994;
- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DELL’11 OTTOBRE 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” - Gazzetta Ufficiale n. 261 dell’8 novembre 1994;
- LEGGE 11 luglio 1995 n. 273 “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi”;
- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 19 MAGGIO 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” - supplemento n. 65 della Gazzetta Ufficiale del 31 maggio 1995;
- MINISTERO DELLA SANITÀ – LINEE GUIDA N. 2/1995 “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” - supplemento n. 203 della Gazzetta Ufficiale del 31 agosto 1995, serie generale n. 108;
- DECRETO DEL MINISTERO DELLA SANITÀ 15 FEBBRAIO 1996 “Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere nonché l’andamento delle attività di prevenzione delle malattie”.
- LEGGE REGIONE PUGLIA DEL 10 LUGLIO 2006, n.19 “Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia”

Indice

DOVE SIAMO	6
CHI SIAMO	7
La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)	7
Cenni istituzionali	8
La Mission	10
I NOSTRI VALORI	11
Principi fondamentali	11
IL SISTEMA QUALITÀ ED ACCREDITAMENTO	13
Premessa	13
Standard di qualità	14
Obiettivi generali/strategici	15
Obiettivi specifici	16
COSA OFFRIAMO	17
I servizi offerti	17
Accoglienza e inserimento	17
Cosa portare in caso di ammissione nel CAS	20
Assistenza sanitaria	21
Servizi specialistici	21
Farmaci	21
Prelievi ematochimici – analisi varie – accertamenti diagnostico/specialistici	21
Servizio di telecardiologia	21
Assistenza infermieristica	22
Prestazioni assistenziali	22
Servizio di riabilitazione	22
Servizio di animazione	23
Terapia della bambola (Doll Therapy)	24
Servizio sociale	24
Servizio di assistenza religiosa	24
Associazioni di volontariato	25
Assistenza integrativa privata non sanitaria	25
Modalità di gestione nel caso di decesso dell'ospite	25
SERVIZI ALBERGHIERI	26
Servizio di ristorazione	26
Servizio dietetico	26
Servizio di lavanderia	26
Servizio di pulizia	27

GIORNATA TIPO DELL’OSPITE NEL CAS _____	27
LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA _____	29
Retta _____	30
Strumenti di partecipazione e tutela _____	31
Richiesta di copia della cartella sanitaria _____	31
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ANZIANE BISOGNOSE DI CURA ED ASSISTENZA A LUNGO TERMINE_____	32

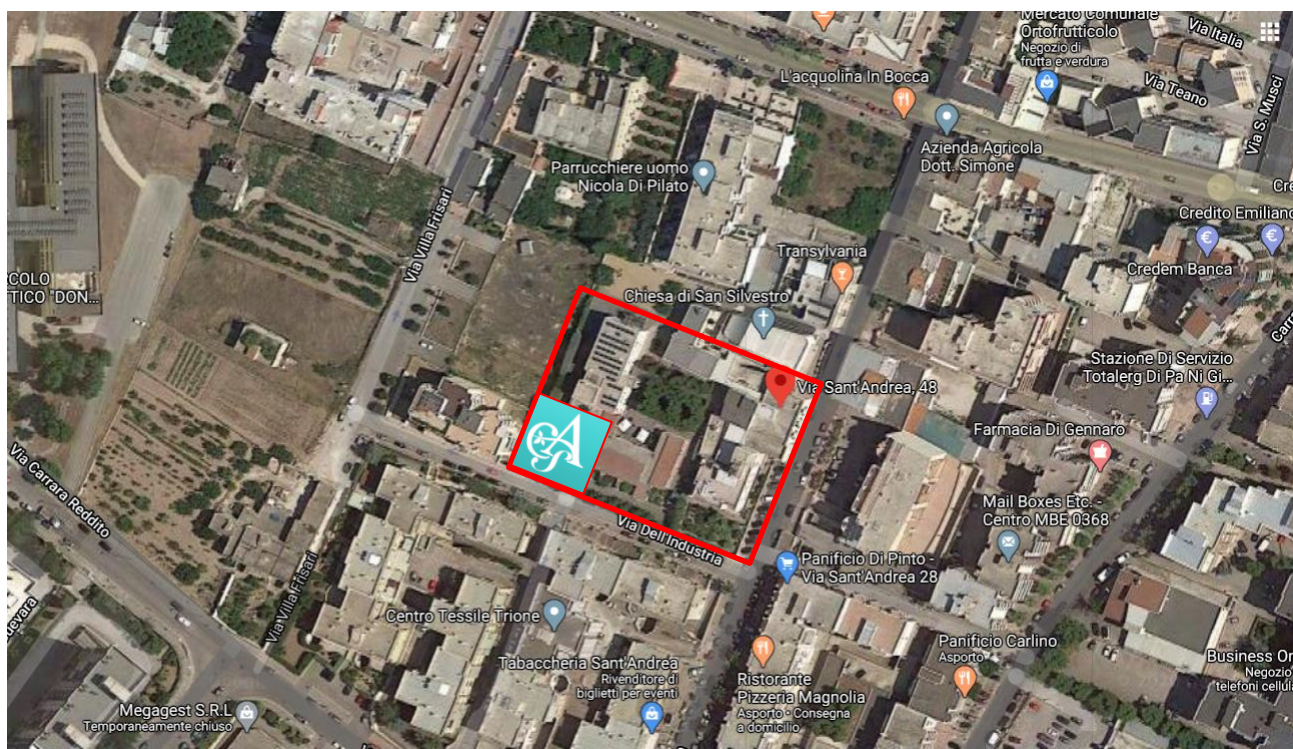
ALLEGATI

Certificazione ISO 9001:2015 – copia

Questionario customer satisfaction fac-simile

Menù tipo

Dove siamo



Il Centro Anziani “Silvestro e Aurelia Storelli” è collocato all’interno del centro abitato del Comune di Bisceglie alla via s. Andrea 48, facilmente raggiungibile sia a piedi, sia con i mezzi di trasporto. Si trova nelle vicinanze delle più importanti vie di comunicazione come p.e. l’extra urbana SS.16 bis, e a 5 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria.

L’ingresso del CAS è in via s. Andrea 48, 76011 Bisceglie.

Tel.: 0803924773/0803926189 - Fax: 0802228319

e-mail: info@centroanzianistorelli.it

PEC: sansilvestroonlus@legpec.it

Sito internet: www.centroanzianistorelli.it

Chi Siamo

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per soggetti non autosufficienti è istituita al fine di semplificare e rendere agevole l'accesso di persone non autosufficienti in strutture residenziali extra-ospedaliere e poter fruire di prestazioni socio-sanitarie, assistenziali, socio-riabilitative e tutelari².

La RSA per soggetti non autosufficienti è articolata in:

- a) RSA **estensiva**;
- b) RSA **di mantenimento**.

La RSA per soggetti non autosufficienti è organizzata in nuclei dedicati per tipologia di ospite, rispettivamente **tipo A**-anziani e **tipo B**-soggetti affetti da demenza, e livelli di assistenza differenziata (estensiva, mantenimento). Nell'ambito della RSA possono coesistere:

- nuclei di diversa intensità assistenziale;
- nuclei dedicati per anziani non autosufficienti e nuclei dedicati a soggetti affetti da demenza.

Il **nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo A** ospita persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, che, pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi, richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore.

Il **nucleo di assistenza residenziale estensiva di tipo B** ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività, che richiedono trattamenti estensivi di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto

Il **nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A** ospita persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie

² REGOLAMENTO REGIONALE 21 gennaio 2019, n.4 "Regolamento regionale sull'Assistenza residenziale e semiresidenziale ai soggetti non autosufficienti Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) estensiva e di mantenimento- Centro diurno per soggetti non autosufficienti."

complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

Il **nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo B** ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, che richiedono trattamenti di lungoassistenza, anche di tipo riabilitativo, di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto.

CENNI ISTITUZIONALI

Siamo lieti di presentarLe il Centro Anziani "Silvestro e Aurelia Storelli", da ora in poi CAS, gestito dall'Associazione laicale S. Silvestro, ente ecclesiastico, fondato dal sacerdote biscegliese Mons. Pasquale Caputi nel 1971.

L'Associazione Laicale San Silvestro, in coerenza con la propria natura istituzionale, gestisce, senza finalità di lucro e secondo principi cristiani, perseguendo il perfezionamento spirituale dei propri membri secondo lo spirito del Vangelo e alla luce del Concilio Vaticano II, servizi sociali e sociosanitari, con particolare riguardo al settore dell'assistenza degli anziani.

Relativamente agli specifici ambiti di attività e nel rispetto delle proprie finalità, l'Associazione opera fra l'altro, con particolare attenzione, nei servizi ad alta integrazione socio-sanitaria e di supporto alla non autosufficienza, impegnandosi altresì ad attivare servizi e ogni intervento utile a rispondere ai bisogni via via emergenti, inclusi servizi con carattere temporaneo o di urgenza.

Nel settore dei servizi alla popolazione anziana, l'Associazione eroga, nella propria RSA, in forma residenziale ed integrata servizi socio assistenziali e sanitari alle persone non autosufficienti o con gravi disabilità, che non possono essere assistiti a domicilio ma che non necessitano di recupero ospedaliero.

La RSA dispone di **86 posti letto** suddivisi come di seguito indicato:

- **n.70 p.l. RSA mantenimento tipo A;**
- **n.10 p.l. RSA mantenimento tipo B;**

- n.6 p.l. RSA estensiva tipo A.

Nella RSA vengono trattate problematiche geriatriche afferenti all'area della senescenza (parziale o totale limitazione dell'autosufficienza) con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche ed all'area della disabilità, riferita a persone portatrici di handicap funzionali, in condizioni di notevole dipendenza. L'attività assistenziale prevede l'erogazione dell'assistenza sanitaria (curata dai Medici di base e supervisionata dal Responsabile Sanitario), di prestazioni a carattere riabilitativo, individuali o di gruppo e di attività ricreative e socializzanti, il tutto teso al miglioramento della qualità della vita di ogni singolo residente. Le attività riabilitative, tra le quali la fisiochinesiterapia, la terapia occupazionale, ecc., non costituiscono momenti isolati ma occupano una gran parte della giornata degli ospiti in un clima di intensa collaborazione ed integrazione tra tutte le figure professionali coinvolte (infermieri, fisioterapisti, educatori professionali, psicologo, ecc.). Allo stesso modo viene riservato un ampio spazio alle attività ricreative (feste di compleanno, feste di carnevale, piccoli spettacoli, ecc.), che costituiscono parte integrante della vita quotidiana degli ospiti; a tali attività partecipano, oltre agli operatori del CAS, anche volontari che, singolarmente o in gruppi, offrono il loro tempo per allietare e vivacizzare la vita dei residenti.

La RSA è autorizzata al funzionamento ed accreditata in quanto rispetta i requisiti strutturali, organizzativi e tecnologici previsti da:

- REGOLAMENTO REGIONALE 21 gennaio 2019, n.4 “Regolamento regionale sull'Assistenza residenziale e semiresidenziale ai soggetti non autosufficienti Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) estensiva e di mantenimento- Centro diurno per soggetti non autosufficienti.”;
- REGOLAMENTO REGIONALE 23 luglio 2019, n. 16 “Disposizioni in materia di accreditamento - approvazione manuali di accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie”.

La RSA è stata ammessa al convenzionamento con il S.S.R. per un totale di 73 p.l. (cfr. Deliberazione della Giunta Regionale n.1006 del 30 giugno 2020 e s.m.i.).

LA STRUTTURA

Attualmente il CAS si estende su una superficie totale di circa 4000 mq.

Il complesso è costituito da uno storico edificio centrale, dove sono collocati gli ingressi, la segreteria, gli uffici, alcuni soggiorni, il refettorio, l'ambulatorio, bagni comuni, stanza del personale, e sui tre piani stanze singole o doppie, per 26 p.l.

Da questo plesso si giunge direttamente ad una struttura su tre piani, definita Zona Nuova, costruita nel 1993, che contiene 30 p.l., n. 3 soggiorni, n.1 ambulatorio, bagni comuni, bagni disabili.

Attraverso un corridoio esterno delimitato e coperto che attraversa la zona verde si giunge ad un altro edificio del 1987 e ristrutturato nel 1997, denominato Zona Nuovissima, che si sviluppa su due piani, e che accoglie 30 p.l., n.2 soggiorni, n.1 refettorio, n.1 cucina, bagni comuni, bagno disabili, locale deposito, stanza del personale.

Il CAS può accogliere Ospiti in camere singole o doppie. Tutte le camere hanno servizi igienici interni, climatizzazione e sono dotate di sistema di chiamata di sicurezza/emergenza.

La Struttura, inoltre, possiede ampi spazi all'aperto, una pineta con spazi verdi attrezzati per lo sosta all'aria aperta, fontane, percorsi guidati per le passeggiate.

Gli anziani o i loro familiari, possono liberamente visitare la struttura previo accordo con il Servizio Sociale.

La Direzione del CAS, molto attenta alla cura e funzionalità della struttura, è impegnata in continui ammodernamenti della stessa.

LA MISSION

L'Associazione assicura, attraverso il proprio personale qualificato, una valida risposta ad una vasta gamma di bisogni: garantisce prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale e sanitario continuativi e nel contempo svolge un significativo intervento rivolto alla ri-socializzazione, alla riattivazione ed al mantenimento delle capacità residue della persona, attraverso una metodologia integrata, che pone al centro la persona assistita nella sua unicità.

La “Mission” dell’Ente consiste, quindi, nell’offrire agli utenti servizi qualificati e continuativi che garantiscano una qualità di vita il più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l’autonomia funzionale, l’inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio, traducendo praticamente il concetto globale di promozione alla salute, in stretta collaborazione con i servizi territoriali e la famiglia.

I nostri valori

PRINCIPI FONDAMENTALI

All’interno del CAS le prestazioni agli utenti vengono erogate nel rispetto di alcuni principi fondamentali, a cui tutto il personale conforma il proprio comportamento, indicati nel DPCM 19.05.1995 e nelle LINEE-GUIDA N. 2/95 *“Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale”*:

➤ EGUAGLIANZA

L’erogazione dei nostri servizi garantisce una parità di trattamento per gli utenti a parità di condizioni del servizio prestato, senza alcuna discriminazione legata alla distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.

➤ IMPARZIALITÀ

Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti equi, trasparenti, obiettivi ed imparziali.

➤ CONTINUITÀ

Il CAS garantisce la continuità, regolarità dell’assistenza erogata nel rispetto dei piani di assistenza individualizzati definiti per ogni singolo ospite ed aggiornati in relazione ai cambiamenti dello stato di salute degli stessi.

➤ EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il CAS è costantemente impegnato a garantire le prestazioni erogate corrispondono ai criteri di efficacia ed efficienza; verifica periodicamente se gli obiettivi di salute relativi agli ospiti sono stati o meno raggiunti ed assicura la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti, mirando contemporaneamente

ad ottenere un rapporto ottimale tra gli obiettivi di salute e le risorse disponibili impiegate per ottenerli.

➤ **PARTECIPAZIONE**

Il CAS garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso le seguenti modalità:

1. spazi predisposti per riunioni di famiglia, iniziative varie;
2. rilevazione del grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi, attraverso un questionario all'uopo predisposto.

➤ **APPROPRIATEZZA**

Le prestazioni si definiscono “appropriate” quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico ed accettabili sia per i clienti sia per gli operatori.

➤ **TRASPARENZA DEGLI ATTI E DELLE PROCEDURE - SEGRETO D'UFFICIO**

Tutto il Personale dell'Ente può in ogni momento rendere conto dei servizi effettuati anche tramite la documentazione prodotta, al fine di garantirne da un lato la privacy per taluni documenti prodotti (D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679 - GDPR) e la trasparenza e completezza per altri (Legge 241/90).

Il personale è vincolato alla riservatezza, al segreto d'ufficio e al segreto professionale a seconda del ruolo e delle mansioni così come previsto espressamente dalle norme del codice civile e penale in materia.

Il Sistema Qualità ed Accreditamento

PREMESSA

La struttura si adopera continuamente per promuovere, diffondere e supportare la cultura della Qualità.

La Direzione ha fissato gli Standard di Qualità, cioè quegli aspetti oggettivamente importanti oppure soggettivamente percepibili come importanti, che contribuiscono a determinare nell'ospite/familiare la percezione della qualità del servizio. Sono stati individuati anche gli Indicatori di Qualità cioè le variabili quantitative che sono appunto "indicativi" del raggiungimento o meno degli specifici obiettivi.

Tale impegno ha comportato la creazione di un proprio Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa ISO 9001:2008 prima (anno 2014), ed adeguato alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nell'anno 2017. Nel dicembre 2014 il nostro Sistema di Gestione ha ottenuto la Certificazione di Qualità, che è stata rinnovata nel dicembre 2017 (adeguamento alla norma ISO 9001:2015), dall'Ente di Certificazione DNV GL, in quanto conforme ai requisiti della norma ISO 9001 per il Sistema di Gestione della Qualità.

La nostra Residenza inoltre ha introdotto, a partire dall'anno 2020, un Sistema di Gestione Integrato Qualità ed Accreditamento che integra i requisiti della norma internazionale sopracitata con quelli specifici previsti dalla normativa in materia di autorizzazione all'esercizio e di accreditamento.

Quanto predetto è garanzia della capacità del CAS di erogare, in maniera efficace ed efficiente, un servizio conforme alle richieste, aspettative e bisogni espressi o impliciti dell'utente, servizio valutato annualmente dall'Ente di Certificazione e periodicamente dall'ASL competente con visite ispettive da parte dei servizi competenti.

➤ **STANDARD DI QUALITA'**

Gli standard di qualità generali corrispondono ai livelli assicurati nel complesso delle prestazioni rese.

- **Sistemi informativi:** Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti anche informatici a disposizione del personale collocati in appositi aree della struttura sono: software gestionale, procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, schede relative ai prodotti...
- **HACCP:** Il CAS ha redatto il proprio manuale ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento CE n. 852/04 (già applicato ai sensi del comma 2, dell'art. 3, del D. Lgs. N. 155/97, ormai abrogato), attuando un sistema di controllo che riguarda l'individuazione, nella propria attività, di ogni fase che potrebbe rivelarsi critica, dal punto di vista igienico, per la sicurezza degli alimenti e la descrizione delle misure e del programma di prevenzione/protezione.

Il personale di cucina ed il personale coinvolto nell'attività di manipolazione degli alimenti ha seguito e segue dei corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il manuale viene rivisto dal team HACCP e da consulenti esterni periodicamente.

- **Sicurezza e salute dei lavoratori e degli ospiti:** Il CAS ha ottemperato agli obblighi contenuti nel D.Lgs. 81/08 riguardante la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, predisponendo un idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.
- **Servizio gestione reclami:** L'Ospite (e/o i suoi familiari) può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'Ente di avvicinare i propri servizi alle aspettative dei residenti e di rendere un servizio migliore.

- **Strumenti di verifica:** Per la rilevazione della qualità del servizio è prevista la somministrazione con cadenza annuale di questionari per famigliari e dipendenti e di riunioni inerenti il soddisfacimento e al gradimento delle prestazioni erogate

OBIETTIVI STRATEGICI

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità ed Accredimento, conformemente a quanto dichiarato nella dalla Politica Aziendale, si traduce in specifici obbiettivi strategici che si possono così schematizzare:

➤ **MASSIMIZZAZIONE DELLA QUALITA' DELLA VITA**

Il CAS intende garantire ai propri utenti una qualità di vita la più elevata possibile, rispettando la loro individualità, dignità e riservatezza, considerando i peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali, promuovendo l'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario e riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio.

➤ **PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI**

Sulla base di valutazioni multiprofessionali per ogni singolo ospite l'Unità Operativa Interna definisce un piano di assistenza individualizzato che viene monitorato ed aggiornato in base all'evoluzione dello stato di salute dello stesso almeno una volta all'anno.

➤ **FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE**

Al fine di offrire un servizio qualitativamente appropriato, tutto il personale del CAS è qualificato e risulta in possesso dei titoli richiesti per ogni specifica professionalità e viene continuamente formato al fine di aumentarne la motivazione e la professionalità e rendere sempre più adeguate le risposte ai bisogni degli ospiti.

➤ **OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE**

Il CAS, per verificare il corretto utilizzo delle risorse, attua un costante monitoraggio dei processi atto a verificare che l'impiego delle risorse sia efficiente ed efficace e, quindi, coerente con gli obiettivi che ci si è posti.

➤ MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il CAS si impegna a migliorare continuamente i propri standard qualitativi offerti al fine di soddisfare pienamente i bisogni, le aspettative ed il benessere degli utenti.

OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI

L'Associazione redige, su base annuale, un piano obiettivi con lo scopo di monitorarne l'andamento.

Sono previsti obiettivi fissi, definiti "di benessere" e quelli afferenti la Certificazione ISO 9001:2015 ed il rischio clinico (non variano negli anni o variano nel lungo periodo), ed obiettivi variabili (variano annualmente); questi ultimi vengono elaborati sulla base delle indicazioni provenienti dall'analisi di contesto (esempio: adeguamento normativo, ...), dalla procedura di gestione dei rischi e dalle risultanze del questionario di soddisfazione del cliente.

A titolo esemplificativo riportiamo alcuni obiettivi di "benessere" al fine di mostrare il valore del servizio offerto.

1. Area sanitaria:

OBIETTIVO GENERALE	OBIETTIVI SPECIFICI	ATTIVITÀ
Concorrere al mantenimento/miglioramento dello stato di salute, alla prevenzione, al recupero - risoluzione di patologie, per quanto possibile, interessanti gli ospiti della Residenza.	1. Verificare la tempistica degli interventi sugli ospiti; 2. Mantenere le condizioni di salute, intervenendo per ridurre i fattori di aggravamento delle patologie esistenti o i fattori di insorgenza di nuove patologie in collaborazione con il Responsabile Sanitario ed i medici di medicina generale; 3. Prevenzione.	- Monitoraggio infezioni (mantenim.to/riduzione) - Monitoraggio cadute (mantenimento/riduzione) - Controllo prelievi ematici (mant./aum. Frequenza) -

2. Area dei servizi alberghieri (servizi di cucina, pulizia e lavanderia)

OBIETTIVO GENERALE	OBIETTIVI SPECIFICI	ATTIVITÀ
Mantenere quotidianamente nelle migliori condizioni possibili di pulizia, igiene e decoro camere ed ambienti e mantenere/migliorare il gradimento dei pasti	1. Lavaggio quotidiano pavimenti, bagni, superfici, ... ripulendoli da eventuali macchie ed incrostazioni. 2. Offrire pasti gradevoli in termini di qualità e quantità. 3. Ridurre lo smarrimento di capi di abbigliamento e disservizi del servizio di lavanderia.	- Cucina – monitoraggio del gradimento dei pasti da parte degli ospiti - Monitoraggio pulizia delle camere ed ambienti -

Cosa offriamo

I SERVIZI OFFERTI

Il CAS offre, a tutti gli ospiti, assistenza medica e infermieristica continuativa, garantita sulle 24 ore, ed interventi specialistici riabilitativi: fisioterapia, psicomotricità, terapia occupazionale e sostegno psicologico.

La RSA garantisce, inoltre, un alto livello di protezione socio-assistenziale, attraverso una serie di prestazioni integrate finalizzate al mantenimento e/o al recupero delle capacità psicofisiche della persona anziana.; la RSA, peraltro, non è solo struttura sanitaria e di assistenza ma anche un luogo di vita e socializzazione.

Sono erogati, inoltre, i servizi di pulizia, lavanderia e ristorazione.

Nel seguito si descrivono più dettagliatamente i servizi offerti.

ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

L'accoglienza e l'inserimento in RSSA è un momento delicato sia per l'anziano sia per i suoi familiari. L'anziano è in grado di esprimere un ruolo di rilievo in quanto è da un lato portatore di una memoria e di una esperienza che fondano l'identità di una comunità civile e dall'altro è protagonista attivo di reti di aggregazione affettive, associative, culturali, di volontariato.

Per questo motivo il personale assistenziale è stato sensibilizzato all'adozione di specifici protocolli e procedure affinché l'accoglienza e l'inserimento dell'Ospite avvengano nel modo più confortevole possibile.

I familiari interessati all'inserimento in struttura di un parente si rivolgono all'Addetta relazioni con il pubblico per un colloquio informativo, in occasione del quale compilano il Mod.84 "Introduzione alla Struttura", ed una visita della Struttura stessa.

Nel caso in cui i familiari confermino il loro interesse e decidono per l'inserimento del proprio parente, viene richiesta dall'Addetta alle relazioni con il pubblico tutta la documentazione necessaria all'uopo e di seguito specificata:

- carta d'identità valida;
- codice fiscale;

- tessera sanitaria;
- tessera esenzione ticket;
- verbale di riconoscimento dell'invalidità o copia della domanda presentata;
- relazione clinico-anamnestica e piano terapeutico con relativa durata redatti dal medico curante; documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti; dati inerenti al medico curante (indirizzo-recapiti telefonici);
- copia del verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno.

I familiari devono:

- indicare il nominativo e l'indirizzo di un familiare di riferimento per qualsiasi comunicazione ed esigenza;
- a produrre impegnativa al pagamento della retta rilasciata dal Comune di provenienza e/o sottoscritta dall'Ospite o dal familiare che lo rappresenta.

La documentazione acquisita permette al Responsabile Sanitario ed all'Addetta Relazioni con il Pubblico, nel tempo massimo di una settimana, di valutare l'idoneità del candidato ospite all'ingresso nella R.S.A.

In caso di "non idoneità", la documentazione viene prontamente restituita.

Nell'ipotesi in cui non ci sia immediata disponibilità di un posto, la lista d'attesa dei posti non in convenzione viene gestita dalla Direzione, in cooperazione con le figure professionali di cui sopra, considerando l'ordine cronologico di presentazione della domanda, l'urgenza del caso (solitudine, stato di salute, assenza di referenti adeguati, ecc.) ed il carico assistenziale richiesto.

Per i posti in convenzione con S.S.R. la Direzione del C.A.S. adotta la lista delle prenotazioni degli Ospiti autorizzati dal Distretto³ e appone le date del protocollo di arrivo delle autorizzazioni determinando così la lista ufficiale. Si privilegerà, a parità di data del protocollo di arrivo, l'ospite che presenta i seguenti requisiti: maggiore età e grado totale di non autosufficienza.

³ È necessario munirsi dell'autorizzazione rilasciata dal Distretto Socio Sanitario della ASL di appartenenza, previa valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale. Avviene su proposta:

- SVAMA Sanitaria a cura del medico di medicina di base del paziente.

Quando si verifica la disponibilità di un posto l'Addetta alle relazioni con il pubblico contatta direttamente il potenziale ospite o la famiglia per verificare l'adesione all'accoglimento.

In caso positivo, viene fissato un appuntamento per l'ingresso in Struttura, nella fattispecie il giorno e l'orario di ingresso è comunicato all'ospite e alla famiglia e avverrà preferibilmente durante la mattina, compatibilmente con le richieste del cliente stesso, per consentire nell'arco della giornata la conoscenza della Struttura, degli operatori, degli altri ospiti ed eventualmente del compagno di stanza, facilitando così l'inserimento nella nuova realtà.

Il giorno dell'ingresso, l'Addetta alle relazioni con il pubblico si occupa di far sottoscrivere il contratto e la documentazione sulla privacy e provvede alla consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno.

L'accoglienza in Struttura, nello stesso giorno, è effettuata dal Responsabile O.S.S. e dalla Caposala, i quali avranno la responsabilità di accompagnare l'ospite e la famiglia, presentando la stanza e gli ambienti comuni del Centro, illustrando gli orari che regolano la vita di comunità, presentando il personale e, per quanto possibile, gli altri utenti che vivranno a contatto del nuovo ospite.

I famigliari vengono invitati a frequentare la struttura nei primi giorni per favorire l'ambientamento dell'ospite.

Entro una settimana dall'ingresso dell'ospite, l'Assistente Sociale ed il Coordinatore Sanitario realizzano, rispettivamente, il colloquio conoscitivo con l'ospite e/o i familiari e la visita medica (preferibilmente in presenza di un familiare) per poter raccogliere l'anamnesi e compilare la cartella clinica. Lo scopo del colloquio e della visita medica è quello di raccogliere informazioni che permettano, da un lato, una migliore valutazione delle modalità da tenere e delle attenzioni da avere nel corso del processo di inserimento, dall'altro, la definizione delle strategie per dare le migliori risposte possibili all'ospite e ai suoi bisogni.

Nei primi giorni dall'ingresso, le figure professionali realizzano gli approfondimenti necessari per disporre di una migliore conoscenza delle condizioni dell'ospite, i cui esiti verranno presentati ed utilizzati, in occasione dell'U.O.I. (Unità Operativa Interna: Coordinatore Sanitario, Assistente Sociale, Fisioterapista, Educatrice Professionale,

Caposala, Psicologo) di inserimento allo scopo di confermare, correggere e sviluppare le scelte effettuate in sede di valutazione preliminare nella fase di ammissione.

Nella realizzazione degli approfondimenti, le figure professionali coinvolte si avvarranno delle metodologie e degli strumenti che ritengono più opportuni, appartenenti allo specifico professionale dai quali ricaveranno informazioni da condividere in sede U.O.I.

I primi orientamenti operativi e metodologici individuati dalla valutazione di ammissione, definiti allo scopo di effettuare un processo di inserimento appropriato e corretto, troveranno applicazione fin dal primo giorno di presenza del nuovo ospite nella Struttura.

Entro 30 giorni dall'ingresso l'U.O.I. si riunisce, valuta l'andamento del processo di inserimento e definisce un **piano di assistenza individualizzato (P.A.I.)** per l'ospite.

Il riesame del P.A.I. è svolto in sede di U.O.I., almeno una volta l'anno e ogni qual volta vi sia la necessità. L'U.O.I. riesamina i risultati attesi, i tempi, le modalità di lavoro e le risorse da coinvolgere.

La verifica dell'attuazione ed efficacia del P.A.I. viene svolta quotidianamente durante lo svolgimento delle attività a cura dei diversi professionisti ed ha lo scopo di verificare la fattibilità del progetto di assistenza individualizzato definito in U.O.I.

L'avvio del programma individualizzato definito dall'U.O.I. conclude il processo di inserimento dell'ospite.

COSA PORTARE IN CASO DI AMMISSIONE NEL CAS

Tra gli obiettivi del CAS c'è quello di mantenere una certa continuità con le consuetudini di vita di ciascun ospite rispettandone l'individualità.

A tal fine è importante che, nel corso della giornata, l'Ospite continui ad indossare i propri indumenti personali. Pertanto, è consigliabile un guardaroba comodo e adeguato alla stagione, biancheria intima e l'abbigliamento necessario per la notte. Considerato il tipo di lavaggio e il numero elevato di ospiti sono vivamente sconsigliati abiti delicati e di particolare valore.

Se di uso abituale, o comunque graditi, è possibile portare con sé profumo, creme, deodoranti, monili e tutto ciò che permette di mantenere le proprie abitudini (compatibilmente con lo stato di salute e le necessità assistenziali). Per personalizzare il proprio spazio di degenza sono consentiti piccoli oggetti (es: fotografie, quadri). È'

sconsigliato portare oggetti di valore e denaro. La Direzione in ogni caso non si assume responsabilità in caso di furto o smarrimento.

ASSISTENZA SANITARIA

Il Responsabile Sanitario in RSA garantisce l'assistenza di medicina di base attraverso il coinvolgimento diretto dei medici di base, i quali hanno la responsabilità della prescrizione delle terapie e dispongono eventuali visite specialistiche, esami strumentali o di laboratorio, indagini radiologiche ritenute utili ai fini del controllo della salute dell'Ospite, avvalendosi per lo più del S.S.L.

SERVIZI SPECIALISTICI

Il CAS prevede, su richiesta del Medico di medicina generale ed in accordo con l'ospite e/o il suo familiare, l'intervento di specialisti direttamente presso la struttura o presso ambulatori esterni.

Le prestazioni di questi specialisti ed il trasporto presso strutture esterne sono a totale carico dell'ospite.

FARMACI

L'approvvigionamento farmaci è a carico dell'ospite. Si precisa, ad eccezione di quanto precedentemente asserito, che per gli ospiti convenzionati con la ASL, alcuni farmaci e presidi di fascia A vengono forniti dalla competente farmacia territoriale.

PRELIEVI EMATOCHIMICI - ANALISI VARIE - ACCERTAMENTI DIAGNOSTICO/SPECIALISTICI

Vengono prescritti dai Medici di medicina generale o da medici specialisti e sono a carico del S.S.N. fatta eccezione per urgenze o riduzione dei tempi di attesa, previo accordo con l'ospite/familiare; in quest'ultimo caso, le prestazioni sono a totale carico dell'ospite.

SERVIZIO DI TELECARDIOLOGIA

La nostra struttura è convenzionata con *Cardio On Line Europe* che ci permette di effettuare, sui nostri ospiti, in caso di urgenza, un elettrocardiogramma a validità medico-legale con

diagnosi e teleconsulto cardiologico in tempo reale grazie alla refertazione on-line di cardiologi e operatori specializzati.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il CAS garantisce un'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite i propri infermieri. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee, e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli ospiti critici;
- la compilazione della documentazione sanitaria specifica.

Tale servizio è coordinato dal Responsabile Sanitario che mantiene rapporti con le altre figure professionali ed i familiari.

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli ospiti sono: l'igiene e la vestizione, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto e la supervisione all'alimentazione, l'idratazione e l'accompagnamento nella deambulazione. Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore dagli Operatori Socio Sanitari, il cosiddetto personale OSS. Gli OSS mantengono i rapporti con gli ospiti, i familiari e gli altri operatori e collaborano, nell'ambito delle proprie competenze e della propria professionalità, al regolare svolgimento dei progetti di assistenza individuali.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio riabilitativo è garantito attraverso la presenza di n.2 fisioterapisti e la disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche in un'ampia palestra.

Ogni ospite è valutato, sia all'ammissione in RSA sia successivamente, al fine di poter intraprendere ogni intervento riabilitativo ritenuto utile e appropriato. Il programma settimanale prevede:

- **FKT individuale:** mobilizzazione passiva e attiva assistita, rieducazione dei passaggi posturali, potenziamento del passaggio posturale seduto-in piedi, rieducazione al passo, deambulazione assistita.
- **Riattivazione psicomotoria di gruppo in palestra:** esercizi a corpo libero al fine di prendere coscienza dei movimenti del corpo nello spazio.
- **Attività psicomotoria manuale:** esercizi specifici per migliorare la sensibilità tattile, la precisione dei movimenti fini, la motilità articolare, la forza nella presa. Per queste attività si utilizzeranno palline di varia consistenza e dimensione, bastoni, foulard, corde e attrezzi vari.
- **Attività motoria stimolante autoreattiva:** (Gioco del tiro a segno e gioco delle bocce): miglioramento della coordinazione e della precisione del gesto, aumento della concentrazione mentale, mobilizzazione attiva degli arti superiori e del tronco, stimolazione dell'equilibrio, della socializzazione e della sana competitività.
- **FKT individuale con l'ausilio di attrezzature idonee:** cyclette, spalliera, specchio quadrettato, parallele con percorsi, pedana con percorso, etc..
- **Magnetoterapia**

I fisioterapisti intervengono, inoltre, nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito attraverso indicazioni, agli OSS, di corrette posture a letto e la fornitura di idonei ausili.

La fornitura di protesi e di ausili è garantita a tutti gli ospiti dall'ASL di appartenenza (il medico di medicina generale provvede a prescrivere la visita specialistica e sarà quest'ultimo medico a prescrivere la richiesta dell'ausilio eventualmente necessario).

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

E' attivo nelle strutture un servizio di animazione, garantito da personale qualificato. L'animatore promuove programmi di attività occupazionale finalizzata a mantenere vivi gli interessi e le potenzialità intellettive e relazionali degli Ospiti. Le attività si svolgono, giornalmente, presso le diverse sale comuni o soggiorni interni alla struttura.

Le iniziative riguardano:

- giochi di società
- memory training;
- ascolto guidato della musica, musicoterapia;
- letture guidate;
- laboratori manuali e creativi (pittura, art attack, decoupage);
- gioco dei proverbi, sinonimi e contrari;
- laboratori di cucina a tema;
- paroliere;
- cineforum;
- Doll therapy;
- attività con altre realtà del territorio;
- gite fuori porta;
- laboratorio agricolo.

Sono previsti momenti socioculturali di aggregazione in collaborazione con altri enti ed istituzioni presenti sul territorio. L'equipe di animazione organizza uscite ricreative, pellegrinaggi e gite per gli ospiti il cui stato di salute e familiari lo consentano.

TERAPIA DELLA BAMBOLA (DOLL THERAPY)

La Doll Therapy rientra nelle terapie non farmacologiche per la gestione dei disturbi emotivo comportamentali in ospiti affetti da demenza.

Tale terapia prevede la somministrazione quotidiana, per circa un'ora, di una bambola (doll) ad alcuni ospiti preventivamente selezionati (fase osservativa della durata di n.15 giorni).

SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale del CAS opera su diverse aree di intervento. Obiettivo primario è il miglioramento della qualità della vita di quanti risiedono presso la nostra struttura.

Il Servizio Sociale agevola la fase di inserimento e adattamento dell'ospite nella comunità in collaborazione con l'U.O.I., e supporta l'ospite e la famiglia riguardo a problemi di ordine sociale eventualmente emergenti. Offre la consulenza per la gestione dei ricorsi per Amministrazione di Sostegno, pratiche di Invalidità Civile e, più in generale, per l'accesso alle risorse dei servizi del territorio.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

L'Assistenza religiosa, per gli ospiti di fede cattolica, viene offerta dai sacerdoti dell'attigua parrocchia S. Silvestro.

La Santa Messa viene celebrata ogni giorno nella chiesa parrocchiale, alla quale si accede anche direttamente e internamente dalla struttura con i seguenti orari:

- Feriali: ore 9.00 – ore 19.00;
- Festivi: ore 8.30 – ore 10.00 - ore 11.15 – ore 19.00;

Alcuni gruppi parrocchiali e alcuni seminaristi del Seminario Regionale di Molfetta organizzano momenti di preghiera e di spiritualità.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La Direzione promuove e valorizza l'attività del Volontariato stipulando convenzioni con le associazioni iscritte nell'albo regionale.

All'interno della Struttura infatti, sono presenti un significativo numero di volontari che collaborano, a titolo gratuito ed in maniera libera ed autonoma, con il servizio di animazione.

ASSISTENZA INTEGRATIVA PRIVATA NON SANITARIA

Gli Ospiti o i familiari che ne ravvisino l'esigenza, possono avvalersi della presenza di assistenti privati che prestino la loro opera a favore di un singolo Ospite: l'eventuale spesa e tutti i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a carico dell'ospite assistito o della sua famiglia, senza alcun obbligo o responsabilità da parte dell'Associazione Laicale San Silvestro. L'opera degli assistenti privati deve improntarsi alle esigenze di professionalità, correttezza e rispetto delle regole della struttura ed è resa in forma integrativa e/o sostitutiva a quella familiare e non è integrativa e/o sostitutiva a quella sanitaria/assistenziale che è garantita ed erogata agli ospiti della RSA dal personale presente nella struttura. Per essere autorizzati ad avere un'assistenza integrativa occorre chiedere l'apposita modulistica alla Reception, all'Addetta alle Relazioni con il Pubblico, compilarla e consegnarla.

MODALITÀ DI GESTIONE NEL CASO DI DECESSO DELL'OSPITE

In caso di decesso dell'ospite il personale infermieristico avvisa immediatamente i familiari, salvo diversa indicazione degli stessi.

Sarà cura della struttura, avvalendosi di imprese con personale qualificato, preparare la salma e trasferirla nella camera mortuaria. I famigliari hanno assoluta libertà di scelta rispetto alla scelta dell'impresa funebre con la quale celebrare le esequie. Ai familiari vengono riconsegnati tutti gli effetti personali dell'ospite. Tutte le operazioni avverranno nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 e s.m.i..

Servizi alberghieri

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Le pietanze sono preparate dalla cucina interna. Attraverso una diversificazione dei menù, compatibilmente con lo stato di salute dell'ospite, viene garantita un'ampia scelta alimentare. Vengono monitorate continuamente le procedure di preparazione secondo i più aggiornati protocolli (HACCP). Il Responsabile Sanitario provvede alla eventuale valutazione dei fabbisogni nutrizionali, garantendo la fruizione di diete personalizzate e, se necessario, provvede alla prescrizione della nutrizione artificiale.

I soggetti che non sono in grado di assumere autonomamente il cibo sono aiutati dal personale di assistenza.

SERVIZIO DIETETICO

Un corretto regime alimentare è uno strumento mirato al miglioramento delle condizioni vitali e cliniche dei nostri ospiti e alla prevenzione di complicazioni che potrebbero derivare da una non appropriata alimentazione. Per questo motivo il CAS si avvale della consulenza di un dietista che elabora periodicamente diete stagionali per l'intera comunità e diete personalizzate a seconda di eventuali particolari patologie indicate dal Responsabile Sanitario (cfr. All. 5 Menu tipo).

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia, compreso nella retta, prevede il lavaggio della biancheria e degli indumenti personali. I vestiti degli ospiti sono etichettati, dall'Addetta alla reception/centralino, il giorno di ingresso nel CAS ed in ogni caso prima di lasciarla al guardaroba.

SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio ausiliario di pulizia è assicurato lungo tutta la giornata. Ogni giorno vengono pulite e igienizzate tutte le stanze occupate i relativi servizi igienici e tutti gli ambienti comuni.

Giornata tipo dell'ospite nel CAS

La mattina a partire dalle h. 6.30 viene effettuata l'alzata e l'igiene e/o il bagno assistito in base alla pianificazione giornaliera e settimanale e laddove necessario è prevista l'assistenza infermieristica.

A partire dalle h. 8.00 gli ospiti vengono accompagnati in refettorio per la colazione e la somministrazione della terapia farmacologica.

Tutte le mattine alle h 9.00 gli ospiti che lo richiedono vengono accompagnati in chiesa per assistere alla santa messa.

A partire dalle h 10.00 e fino alle h 12.00 si svolgono tutte le attività riabilitative fisio-socio-educative e di animazione di gruppo come da planning settimanale. Tali attività sono ad appannaggio dell'equipè fisio-socio-educativa e degli operatori di animazione sociale. Le attività prevedono gruppi di stimolazione cognitiva, gruppi di terapia occupazionale, laboratori creativi, laboratori di animazione, laboratori a tema svolti anche con la collaborazione di associazioni esterne appartenenti al territorio. L'attività fisioterapica di gruppo comprende invece la riattivazione psicomotoria e la ginnastica dolce.

Parallelamente alle attività di gruppo, vengono effettuati interventi di tipo individuale, previsti per quegli ospiti che per patologia o attitudine personale non sono inclini alle attività aggregative. Gli interventi individuali di natura fisioterapica prevedono la deambulazione assistita, la mobilizzazione attiva e passiva, interventi elettromedicali (magnetoterapia), percorsi fisioterapici svolti in palestra. Quelli invece di natura psicologica ed educativa prevedono il supporto emotivo e relazionale funzionale ad una

migliore integrazione alla vita comunitaria e laddove possibile interventi di stimolazione cognitiva.

In specifici periodi dell'anno vengono inoltre organizzate gite fuoriporta o uscite sul territorio, attività di agroterapia, feste, concerti e incontri che favoriscono le relazioni familiari.

A partire dalle h 11.00 ha inizio il pranzo che si articola in tre turni, sulla base delle necessità assistenziali degli ospiti: a partire da coloro che necessitano di assistenza totale, fino al turno degli ospiti che conservano una buona autonomia di base. Contestualmente vengono espletate tutte le attività infermieristiche previste per ciascun ospite.

Dopo il pranzo sono previste attività di tipo assistenziale e il riposo pomeridiano.

Alle h 16.00 e fino alle h 17.30, dopo il break della merenda con somministrazione di bevanda calda o fredda, riprendono tutte le attività socio-fisio-educative sia di gruppo che individuali: giochi da tavolo, laboratori occupazionali ("mani in pasta", musicoterapia, paroliere, cruciverba), giochi fisioterapici (freccette, bowling, lancio dei sacchi), deambulazione assistita, ...

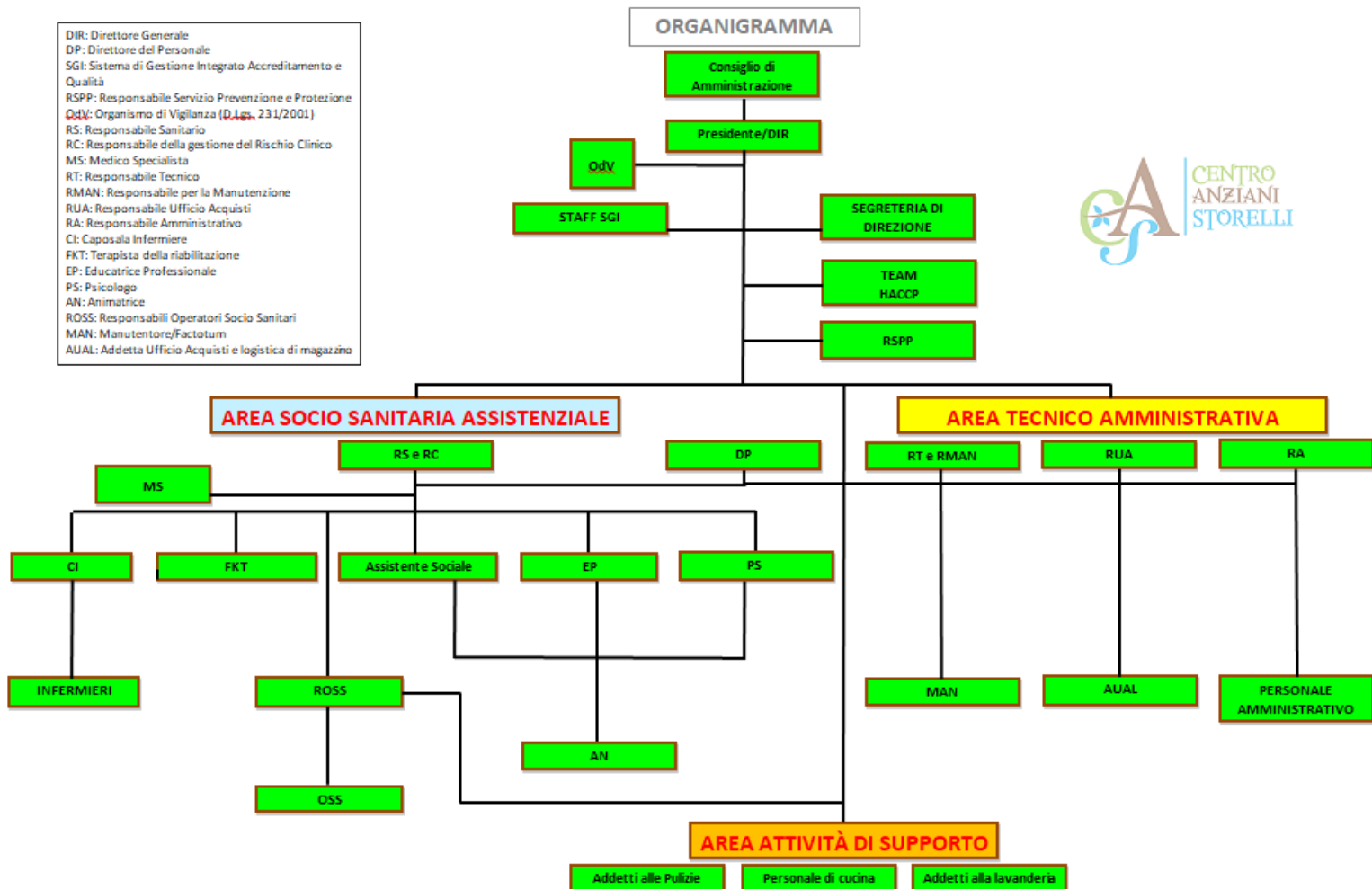
A partire dalle h 17.45 ha inizio la cena che si articola, come già per il pranzo, in tre turni e la somministrazione della terapia farmacologica.

Dopo cena è previsto un intrattenimento televisivo nelle sale comuni e successiva messa a letto con relativa igiene serale.

Durante la giornata sono previste le visite dei familiari degli ospiti che si svolgono la mattina dalle h 10.00 alle h 12.00, il pomeriggio dalle h.17.00 alle h 20.00. In questi momenti, familiari ed ospiti possono usufruire sia delle sale comuni, che degli spazi esterni alla struttura (giardini).

La nostra struttura organizzativa

DIR: Direttore Generale
DP: Direttore del Personale
SGI: Sistema di Gestione Integrato Accreditamento e Qualità
RSPP: Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
QdV: Organismo di Vigilanza (D.Lgs. 231/2001)
RS: Responsabile Sanitario
RC: Responsabile della gestione del Rischio Clinico
MS: Medico Specialista
RT: Responsabile Tecnico
RMAN: Responsabile per la Manutenzione
RUA: Responsabile Ufficio Acquisti
RA: Responsabile Amministrativo
CI: Caposala Infermiere
FKT: Terapista della riabilitazione
EP: Educatrice Professionale
PS: Psicologo
AN: Animatrice
ROSS: Responsabili Operatori Socio Sanitari
MAN: Manutentore/Factotum
AUAL: Addetta Ufficio Acquisti e logistica di magazzino



RETTA

L'ammontare della retta è ridefinito ogni anno mediante delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Associazione Laicale S. Silvestro nel rispetto delle tariffe massime stabilite dalla Regione Puglia (vedi Deliberazione n. 1746 della Giunta Regionale del 23 settembre 2009, Deliberazione n. 1037 della Giunta Regionale del 25/05/2012), nelle more del termine prossimo di ottenimento dell'accreditamento ai sensi del nuovo Regolamento Regionale del 23 luglio 2019, n.16.

Retta in Residenza sociosanitaria	€ 92,90 al giorno (tariffa comprensiva della quota regionale a carico del SSR, pari al 50% della tariffa giornaliera per i posti in convenzione)
--	---

Se la retta per il ricovero è a carico dell'interessato, del tutore e/o degli obbligati per legge, prima del ricovero nel CAS è prevista la sottoscrizione di un "contratto di solvenza". In presenza di particolari condizioni economiche, l'interessato può rivolgersi al proprio Comune di residenza per richiedere il contributo per la copertura totale o parziale della retta. Maggiori dettagli in merito alla procedura, possono essere richiesti alle nostre operatrici addette alle relazioni con il pubblico.

Il costo complessivo della degenza in RSA convenzionata, si compone di due distinte quote al 50% dell'intera retta:

- la quota sanitaria, a carico del SSR attraverso l'ASL;
- la quota socio-assistenziale alberghiera (ossia la retta a carico della persona interessata al ricovero o degli obbligati per legge).

Per qualsiasi informazione inerente le rette e gli adempimenti amministrativi, è possibile rivolgersi alla Segreteria.

La retta comprende tutti i servizi ad eccezione:

- barbiere e parrucchiere per uomo e donna;
- servizio di podologia;
- approvvigionamento farmaci (fatta eccezione di quanto indicato nello specifico paragrafo) e tickets non in regime di esenzione;

- visite specialistiche svolte al di fuori della struttura o con medici scelti direttamente dall'ospite o dal suo referente;
- trasporto ed accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della struttura (es. per TAC, RMN, ecc.).

STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE E TUTELA

Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni ed apprezzamenti possono farlo tramite:

- colloquio con l'Assistente Sociale;
- segnalazione all'Addetta relazioni con il pubblico (Sig.re Ferrante/Salerno);
- lettera in carta semplice indirizzata a: Associazione Laicale S. Silvestro Ente ecclesiastico Onlus, ente gestore Centro Anziani "Silvestro e Aurelia Storelli", via S. Andrea 48, 76011 Bisceglie;
- segnalazione telefonica ai numeri 0803924773 – 0803926189;

I reclami dei Clienti vengono ricevuti dall'Assistente Sociale e dall'Addetto alle Relazioni con il Pubblico, sono comunicati all'Addetto Assicurazione di Qualità (AAQ) che provvederà a registrarli sul Mod. 3 - Data Base "Gestione NC e Reclami". I dati annotati sul suddetto documento sono comunicati da AAQ alle funzioni interessate che, per situazioni semplici che non necessitano dell'approvazione della Direzione (es. calzino smarrito o capo di abbigliamento infeltrito ecc...) provvedono alla gestione/risoluzione.

Una volta all'anno l'ospite e/o suoi familiari avranno a disposizione un questionario per segnalare il loro livello di gradimento dei servizi offerti dal CAS. La Direzione si impegna a diffonderne i risultati dei Questionari ad ospiti, familiari ed operatori della residenza, al fine di valutarne le eventuali azioni correttive ponendosi come obiettivo il miglioramento costante della qualità offerta e percepita.

RICHIESTA DI COPIA DELLA CARTELLA SANITARIA

Dopo la dimissione/decesso, può essere richiesta la copia conforme della cartella personale al personale di reception del CAS. Il costo della copia della cartella è di € 20,00

se il ritiro avviene presso la reception della struttura e di € 30,00 quando se ne richiede la spedizione. Il pagamento va effettuato al momento della richiesta.

La copia può essere ritirata dopo 30 giorni lavorativi dalla richiesta solo ed esclusivamente:

- dall'intestatario della cartella personale munito di documento di identità, valido;
- da persona munita di un valido documento di riconoscimento, espressamente delegata dall'intestatario per iscritto e con fotocopia del documento di quest'ultimo;
- dal tutore o curatore, con documento di identità valido e la necessaria documentazione;
- in caso di Ospite deceduto, dagli aventi diritto, con documento di identità valido e necessaria documentazione.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ANZIANE BISOGNOSE DI CURA ED ASSISTENZA A LUNGO TERMINE

L'Unione Europea (UE) riconosce e rispetta i diritti delle persone anziane, che hanno maggior probabilità di diventare dipendenti per bisogno di cure, di condurre una vita dignitosa ed indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale (Carta dei diritti fondamentali dell'UE, art. 25). Ogni restrizione di questi diritti, se a causa dell'età o della dipendenza, deve basarsi su una chiara definizione legale e su un trasparente procedimento legale, deve essere proporzionata, rivedibile e deve soprattutto tenere nel massimo interesse la parte coinvolta. Disattendere o limitare questi diritti deve essere considerato inaccettabile. L'UE spinge gli Stati Membri allo sviluppo di politiche che promuovano questi diritti in casa che negli istituti di cura, nonché a dare supporto a coloro che li affermano e sostengono.

Il CAS riconosce i diritti dell'anziano, di seguito elencati (Carta dei diritti fondamentali dell'UE, art. 25), al fine di una maggior tutela dell'anziano stesso.

Diritti	Descrizione sintetica
Art. 1 Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale, alla libertà e alla sicurezza	Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto della tua dignità umana, al tuo benessere fisico e mentale, alla libertà ed alla sicurezza.
Art. 2 Diritto all'autodeterminazione	Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a fare le tue scelte di vita ed al rispetto della tua libera volontà'. Questo diritto può essere attribuito per tua scelta ad una terza persona competente.
Art. 3 Diritto alla privacy	Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto e alla protezione della tua privacy ed intimità.
Art. 4 Diritto a cure appropriate e di alta qualità	Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a cure di alta qualità ed a trattamenti adatti ai tuoi personali bisogni e desideri.
Art. 5 Diritto ad informazioni personalizzate, ai consigli e al consenso informato	Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a chiedere e ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a te utili per cure, aiuti e trattamenti in modo che tu sia in condizione di prendere decisioni ben informate.
Art. 6 Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale e alle attività culturali	Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto ad interagire con gli altri ed a partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente ed alle attività culturali
Art. 7 Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza: convinzioni, credo e valori	Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto di vivere secondo le tue convinzioni, credo e valori.

Art. 8 Diritto alle cure palliative e al sostegno, al rispetto e alla dignità nell'agonia e nella morte	Hai diritto ad una morte dignitosa e con modalità corrispondenti alle tue volontà e all'interno dei limiti definiti dalla legislazione del paese di tua residenza.
Art. 9 Diritto al risarcimento	Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al risarcimento in caso di maltrattamenti, abusi o abbandono

ALLEGATI alla CARTA dei SERVIZI

1. CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015 – copia
2. QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION – fac-simile
3. MENU TIPO

ALL.1



CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE

Certificato n.:
169184-2014-AQ-ITA-ACCREDIA

Data Prima Emissione:
18 dicembre 2014

Validità:
19 dicembre 2020 - 18 dicembre 2023

Si certifica che il sistema di gestione di

ASSOCIAZIONE LAICALE S. SILVESTRO ONLUS
- 76011 -

È conforme allo Standard:
ISO 9001:2015

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:

Erogazione di servizi socio-sanitari e assistenziali in regime residenziale rivolti a persone non autosufficienti.
(IAF: 38)

Luogo e Data:
Vimercate (MB), 02 marzo 2021



SCQ N° 003 A
SCA N° 003 D
SGE N° 007 M
SGR N° 004 F
ENRG N° 009 P
PRD N° 003 B
PRG N° 004 C
SSI N° 002 G

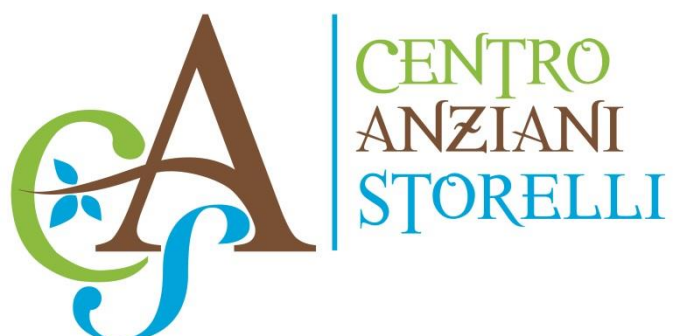
Membro di PIA CA per gli schemi di accreditamento
SCQ, SCA, PRD, PRG, SSI, GRI, LAB e LAT, di PIA IAF
per gli schemi di accreditamento SCQ, SCA, SSI, ISM
e PRD e di PIA ILAC per gli schemi di accreditamento
LAB, MED, LAT e ISM

Per l'Organismo di Certificazione
DNV
Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy

Zeno Beltrami
Management Representative

Il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel regolamento di certificazione potrebbe invalidare il certificato.

UNITA' ACCREDITATA: DNV GL Business Assurance Italia S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 02 99 005 www.dnvgli.it



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



Gentile Signora/e,

le chiediamo di esprimere la Sua opinione sui servizi ricevuti. I dati da Lei forniti, nel presente questionario, verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza e Lei non potrà essere identificata/o in alcun modo.

Non ci sono risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa. Segni la casella che si avvicina di più alla Sua opinione, dando una sola risposta.

La sua collaborazione è molto importante e ci consentirà di migliorare i nostri servizi. Grazie anticipatamente.

OSPITE ☐

FAMILIARE ☐

SESSO ☐ F ☐ M

ETÀ _____

Nazionalità

☐ Italiana

☐ Comunità Europea

☐ Altro

Titolo di studi conseguito

☐ Laurea

☐ Diploma

☐ Licenza media

☐ Licenza elementare

Professione

☐ Dirigente/Professionista

☐ Impiegato

☐ Artigiano/Commerciante

☐ Operaio

☐ Disoccupato

☐ Casalinga

☐ Pensionato

☐ Studente

☐ Altro

1. Qual è il suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento dell'ingresso in struttura e per gli aspetti di seguito elencati?

a. Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta

☐ Pessimo

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

☐ Buono

☐ Ottimo

b. Disponibilità a fornire informazioni sull'organizzazione del Centro

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

2. Qual è il suo giudizio rispetto al Equipe socio-sanitaria (Coord. sanitario, Ass. Sociale, Fisioterapista, Educatrice, Psicologa) per gli aspetti di seguito elencati?

a. Gentilezza e cortesia nei rapporti

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

b. Informazioni ricevute al momento del colloquio d'ingresso

- ☒ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

c. Disponibilità ad ascoltare le Sue richieste e fornire spiegazioni sullo stato di salute

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

3. Qual è il suo giudizio rispetto al personale infermieristico per gli aspetti di seguito elencati?

a. Gentilezza e cortesia nei rapporti

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

b. Disponibilità ad ascoltare le sue richieste

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono

☐ Ottimo

. Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio

☐ Pessimo

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

☐ Buono

☐ Ottimo

d. Disponibilità a dare informazioni

☐ Pessimo

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

☐ Buono

☐ Ottimo

4. Qual è il suo giudizio nei confronti degli O.S.S. (Operatori socio sanitari) per gli aspetti di seguito elencati?

a. Gentilezza e cortesia nei rapporti

☐ Pessimo

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

☐ Buono

☐ Ottimo

b. Disponibilità ad ascoltare le sue richieste

☐ Pessimo

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

☐ Buono

☐ Ottimo

c. Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio

☐ Pessimo

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

☐ Buono

☐ Ottimo

d. Disponibilità a dare informazioni

☐ Pessimo

☐ Insufficiente

☐ Sufficiente

- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

e. cura ed igiene dell'ospite

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

5. Qual è il suo giudizio nei confronti dei servizi di seguito elencati?

a. Attività di animazione quotidiane

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

b. Attività fisioterapiche quotidiane

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

c. Iniziative varie (serate musicali, ferragosto dell'anziano, concerti,...)

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

d. Opera dei volontari

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

6. Qual è il suo giudizio nei confronti del servizio di RISTORAZIONE per gli aspetti di seguito elencati?

a. Qualità dei pasti

- ☐ Pessimo

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

b. Quantità dei pasti

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

c. varietà nel menù

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

7. Qual è il suo giudizio nei confronti del servizio di LAVANDERIA?

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

8. Qual è il suo giudizio nei confronti del servizio di PULIZIA per gli aspetti di seguito elencati?

a. Cura, decoro e pulizia degli ambienti/servizi igienici (ambienti comuni, giardini, ...)

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

b. Pulizia delle stanze

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

c. Gentilezza e cortesia nei rapporti

- ☐ Pessimo

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

9. Qual è il suo giudizio nei confronti degli aspetti di seguito elencati?

a. Temperatura delle stanze

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

b. Illuminazione delle stanze

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

c. orari di apertura alle visite

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

d. rispetto dell'intimità e della privacy

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

e. rapporto umano con gli altri ospiti/familiari

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

10. Valutazione complessiva

Nel complesso, esprima il livello di soddisfazione del servizio ricevuto

- ☐ Pessimo
- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

11. Suggerimenti

Nel capo di testo di seguito riportato, può esprimere liberamente ulteriori Sue considerazioni

Data _____



Associazione Laicale S. Silvestro
ENTE GESTORE
CENTRO ANZIANI STORELLI
Residenza Sociosanitaria assistenziale per anziani
"Silvestro e Aurelia Storelli"
Via Sant' Andrea, 48 - 76011 Bisceglie (BT)
Tel. 0803924773 - 0803926189 - Fax. 0803924930

1	PRANZO		CENA	
	PRIMO	SECONDO	PRIMO	SECONDO
Lunedì	Minestrone di verdure, zucchine e patate, pasta con verdura	Uova	Pane O riso in bianco	Petto di pollo o coscia di pollo disossata senza pelle + insalata
Martedì	Riso e pomodoro SEMPLICE (sugo o passata + basilico fresco)	Spezzatino + contorno di verdura	Patate O pastina in brodo vegetale	Pesce al forno + carota
Mercoledì	Pasta con legumi	Carne macinata (salsiccia)	Cialde per Pane condito (eventualmente ben ammollato) O pane	Speck + Mozzarella di mucca semplice o a basso tenore di lattosio + pomodorini
Giovedì	Patate e zucchine (senza pasta)	Pesce fresco	Pane O pastina in brodo	Tonno in scatola + insalata
Venerdì	Pasta fresca (es. orecchette) + pomodoro SEMPLICE (sugo o passata + basilico fresco)	Parmigiana	Pane O pastina in brodo	Scamorza affumicata in formo con pomodorini
Sabato	Pasta a minestra (con patate, cipolle, pomodorini)	Pesce in scatola (es. sgombero o tonno)	Cialde per Pane condito (eventualmente ben ammollato) O pane	Prosciutto cotto + philadelphia + funghi
Domenica	Pasta al forno	Arrosto + Dolce (Crostata di marmellata fatta in casa con non molto zucchero)	Minestrone di verdure, legumi e patate (senza pasta)	Petto di pollo o coscia di pollo disossata senza pelle + insalata

2	PRANZO		CENA	
	PRIMO	SECONDO	PRIMO	SECONDO
Lunedì	Pasta con legumi	Pesce bianco (es. Penna, Razza, Merluzzo) bollito o al forno gratinato + fagiolini	Pane O riso in bianco	Formaggio fresco primosale o giucanta + carota rossa
Martedì	Riso con burro e parmigiano	Tonno in scatola + insalata	Pane O pastina in brodo vegetale	Carne magra macinata senza l'aggiunta di uova (hamburger semplice) + melanzane
Mercoledì	Pasta fresca (es. orecchette) + verdura (es. cime di rape)	Mozzarella di mucca semplice o a basso tenore di lattosio	Pane in "acquasale" O pastina	Petto di pollo o coscia di pollo disossata senza pelle + contorno di verdura
Giovedì	Pasta e pomodoro SEMPLICE (sugo o passata + basilico fresco)	Uova + contorno di verdura	Cialde per Pane condito (eventualmente ben ammollato) O pane	Philadelphia + contorno di verdura
Venerdì	Minestrone di verdure, legumi e patate (senza pasta)	Formaggio Primosale + contorno di verdura	Pane O riso in bianco	Prosciutto cotto o fesa di tacchino + ricotta di mucca + carota gialla
Sabato	Pasta in brodo	Spezzatino	Pane O pastina in brodo vegetale	Mozzarella + pomodorini maturi e basilico
Domenica	Pasta e pomodoro SEMPLICE (sugo o passata + basilico fresco)	coscia di pollo + contorno di verdura + Dolce (Crostatina di marmellata fatta in casa con non molto zucchero)	Cialde per Pane condito (eventualmente ben ammollato)	Pesce bianco (es. Penna, Razza, Merluzzo) bollito o al forno gratinato + contorno di verdura

3	PRANZO		CENA	
	PRIMO	SECONDO	PRIMO	SECONDO
Lunedì	Pasta a minestra (con patate, cipolle, pomodorini)	Ricotta di mucca + pomodorini	Pane O riso in bianco	Tonno in scatola + mais o finocchi al forno
Martedì	Minestrone di verdure, zucchine e patate, pasta con verdura	Spezzatino + contorno di verdura	Riso in bianco O pastina in brodo vegetale	Pesce al forno
Mercoledì	Riso e pomodoro SEMPLICE (sugo o passata + basilico fresco)	Carne macinata	Cialde per Pane condito (eventualmente ben ammollato) O pane	Mozzarella di mucca semplice o a basso tenore di lattosio + insalata
Giovedì	Pasta con legumi	Uova + zucchine	Pane O pastina in brodo	Pesce al forno
Venerdì	Pasta e pomodoro SEMPLICE (sugo o passata + basilico fresco)	Parmigiana	Pane O pastina in brodo	Prosciutto cotto + philadelphia + contorno di verdura
Sabato	RISO ai funghi/zucchine		Cialde per Pane condito (eventualmente ben ammollato)	Scamorza affumicata in formo con pomodorini
Domenica	Pasta fresca + sugo della carne	Involtini + Dolce (Crostata di	Minestrone di verdure, legumi e patate (senza pasta)	Pesce in scatola (es. sgombero o tonno)

		marmellata fatta in casa con non molto zucchero)		+ insalata
4	PRANZO		CENA	
	PRIMO	SECONDO	PRIMO	SECONDO
Lunedì	Pasta con legumi	Tonno in scatola + mais o finocchi al forno	Minestrone di verdure, legumi e patate (senza pasta)	Prosciutto cotto + philadelphia + melanzane
Martedì	Pasta e pomodoro SEMPLICE (sugo o passata + basilico fresco)	Pesce al forno	Riso in bianco O pastina in brodo vegetale	Mozzarella di mucca semplice o a basso tenore di lattosio + insalata
Mercoledì	RISO ai funghi/zucchine	Ricotta di mucca + pomodorini	Minestrone di verdure, legumi e patate (senza pasta)	Pesce in scatola
Giovedì	Pasta a minestra (con patate, cipolle, pomodorini)	Uova + zucchine	Pane O pastina in brodo	Parmigiana
Venerdì	pasta e pomodoro SEMPLICE (sugo o passata + basilico fresco)	Formaggio fresco + pomodorini	Pane O pastina in brodo	fesa di tacchino + insalata
Sabato	Pasta con legumi	Spezzatino + carote	Cialde per Pane condito (eventualmente ben ammollato)	Scamorza affumicata in formo con pomodorini
Domenica	Pasta alla bolognese	polpettone + Dolce (Crostatà di marmellata fatta in casa con	Riso in bianco O pastina in brodo vegetale	Pesce fresco + insalata

		non molto zucchero)		
--	--	---------------------	--	--

	COLAZIONE	SPUNTINI E MERENDA
	LATTE CAFFE' O BEVANDE SIMILARI FETTE BISCOTTATE EDULCORANTI	YOGURT BEVANDE CALDE (caffè, orzo, latte) FRUTTA FRESCA DI STAGIONE SUCCO DI FRUTTA

Associazione Laicale S. Silvestro
ENTE GESTORE
CENTRO ANZIANI STORELLI
Residenza Sociosanitaria assistenziale per anziani
"Silvestro e Aurelia Storelli"
Via Sant'Andrea, 48 - 76011 Bisceglie (BT)
Tel. 0803924773 – 0803926189 – Fax. 0803924930

