



CENTRO ANZIANI
STORELLI



CARTA DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento 29 luglio 2026 (rev.12)

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.

Il Presidente

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 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 Struttura	10
La Mission	11
I NOSTRI VALORI	11
Principi fondamentali	11
IL SISTEMA QUALITÀ ED ACCREDITAMENTO	13
Premessa	13
Standard di qualità	13
Obiettivi strategici	15
Obiettivi generali e specifici	15
COSA OFFRIAMO	17
I servizi offerti	17
Accoglienza e inserimento	17
Cosa portare in caso di ammissione nel CAS	20
Assistenza medica	20
Servizi specialistici	21
Farmaci	21
Prelievi ematochimici – analisi varie – accertamenti diagnostico/specialistici	21
Servizio di telecardiologia	21
Assistenza infermieristica	21
Prestazioni assistenziali	22
Servizio di riabilitazione	22
Servizio di riabilitazione socio educativa e stimolazione cognitiva	23
Terapia della bambola (Doll Therapy) e Clown terapia	24
Servizio sociale	24
Servizio di assistenza religiosa	24
Associazioni di volontariato	24
Modalità di gestione nel caso di decesso dell'ospite	24
SERVIZI ALBERGHIERI	25
Servizio di ristorazione	25
Servizio dietetico	25
Servizio di lavanderia	25
Servizio di pulizia	25

GIORNATA TIPO DELL’OSPITE NEL CAS _____	26
LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA _____	27
Retta _____	28
Strumenti di partecipazione e tutela _____	29
Richiesta di copia della cartella sanitaria _____	30
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ANZIANE BISOGNOSE DI CURA ED ASSISTENZA A LUNGO TERMINE _____	30

ALLEGATI

Modulo segnalazioni, reclami e suggerimenti

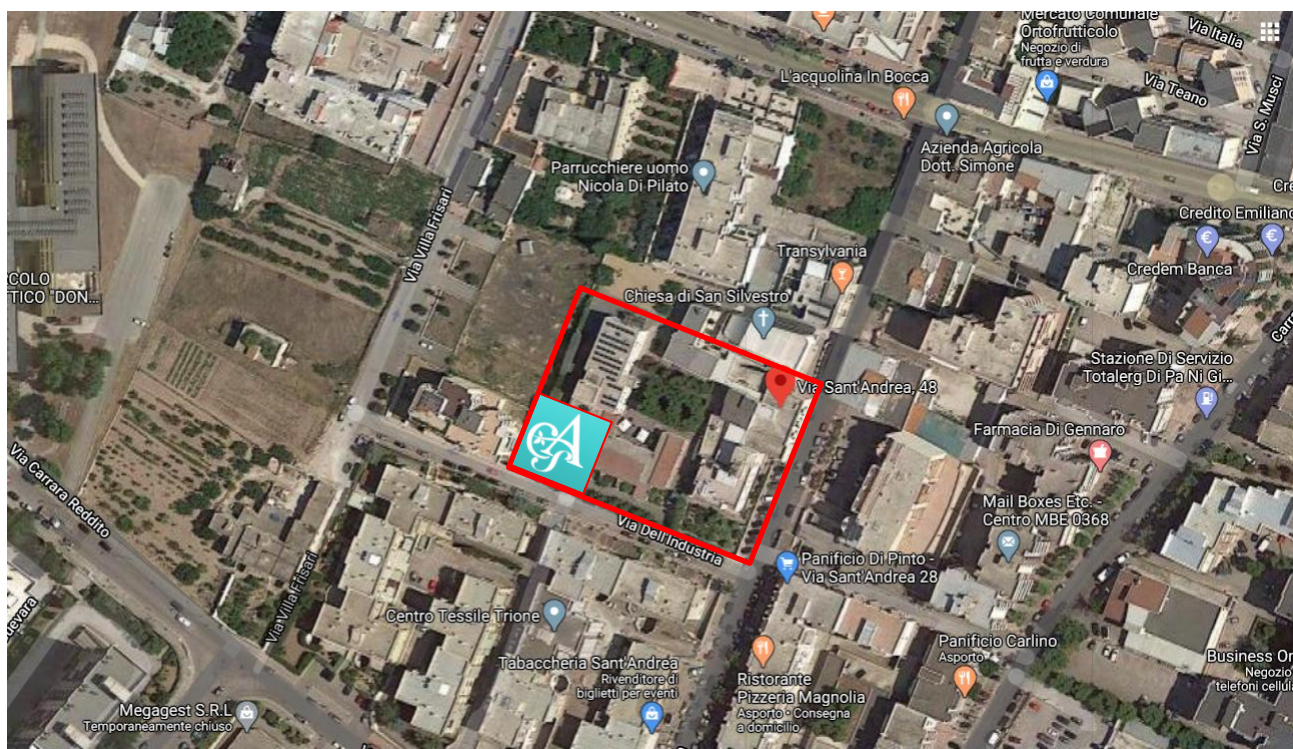
Modulo di segnalazione “La vostra osservazione per la nostra sicurezza”

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

e-mail: sansilvestroets@centroanzianistorelli.it

PEC: sansilvestroets@pec.centroanzianistorelli.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 ETS, 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 (**Atto Dirigenziale Regione Puglia n.81 del 7 aprile 2023**) in quanto rispetta i requisiti strutturali, organizzativi e tecnologici previsti da:

- LEGGE REGIONALE 02 MAGGIO 2017, n.9 “Nuova disciplina in materia di autorizzazione all'esercizio, all'accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private”.
- 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. Atto Dirigenziale Regione Puglia n.81 del 7 aprile 2023 e Deliberazione della Giunta Regionale n.1006 del 30 giugno 2020 e s.m.i.).

L'Associazione Laicale San Silvestro è stata ufficialmente iscritta nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), sezione "ALTRI ENTI DEL TERZO SETTORE (ETS)"; l'iscrizione è avvenuta ai sensi dell'art. 47 del D. Lgs. del 3 luglio 2017 n. 117 e degli articoli 9 e 14 del D.M. n. 106 del 15/09/2020, come da Determina di iscrizione n. 00631 del 15/04/2026 della UOR 192.

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 la 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 personale di Segreteria.

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'uso 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, 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. 853/04 (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 famigliari) 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 obiettivi 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	. 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 e riabilitazione cognitiva.

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 RSA 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 alla Segretaria per fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale per un colloquio informativo e una visita guidata della RSA.

Nel caso in cui i familiari confermino il loro interesse e decidono per l'inserimento del proprio parente in lista d'attesa, viene richiesta dall'Assistente Sociale tutta la documentazione necessaria all'uopo e di seguito specificata:

- carta d'identità valida;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- nomina tutore;
- verbale di invalidità;

- stato di famiglia;
- relazione clinico-anamnestica, terapia somministrata 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);

I familiari devono, inoltre, indicare il nominativo e l'indirizzo di un familiare di riferimento per qualsiasi comunicazione ed esigenza;

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 d'attesa degli Ospiti autorizzati dal Distretto³ redatta secondo 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.

Quando si verifica la disponibilità di un posto la Segretaria 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 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'Equipe Socio-sanitaria si occuperà di eventuale aggiornamento della relazione clinico-anamnestica e della documentazione già consegnata, e di far sottoscrivere il contratto e la documentazione sulla privacy e provvede alla consegna della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno.

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.

L'accoglienza in Struttura, nello stesso giorno, è effettuata dal Responsabile Sanitario, dall'Assistente Sociale, dalla Psicologa e dalla Segretaria (quest'ultima, per la parte contrattuale), dal Caposala/Infermiere, Fisioterapista e OSS referente.

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

Il giorno dell'ingresso dell'Ospite, il Responsabile Sanitario effettua 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; lo stesso fanno l'Assistente Sociale e la Psicologa per quanto di competenza.

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: Responsabile Sanitario, Assistente Sociale, Fisioterapista, Educatrice Professionale, Caposala, Psicologo, Tutor) 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.

È preferibile portare i presidi antidecubito, nel caso di ospite non deambulante.

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 MEDICA

Il Responsabile Sanitario 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 utile 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 mobilità 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 RIABILITAZIONE SOCIO EDUCATIVA E STIMOLAZIONE COGNITIVA

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;
- attività con altre realtà del territorio;
- gite fuori porta;

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

TERAPIA DELLA BAMBOLA (DOLL THERAPY) E CLOWN TERAPIA

La Terapia della Bambola e la Clown Terapia rientrano nelle terapie non farmacologiche per la gestione dei disturbi emotivo comportamentali in ospiti affetti da demenza.

SERVIZIO SOCIALE E PSICOLOGICO

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

Tale Servizio 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 servizio di counseling relativo agli strumenti di tutela e supporto psicologico.

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.

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 dei volontari che collaborano, a titolo gratuito ed in maniera libera ed autonoma, con il servizio di animazione.

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 dei famigliari avvalersi di imprese con personale qualificato per preparare la salma e trasferirla nella camera mortuaria. I famigliari hanno assoluta libertà di 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. Viene offerto agli ospiti un menù diversificato e variante, validato e elaborato dal servizio SIAN (Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione) della ASL BAT (cfr. All. 5 Menu tipo). Il Personale di Cucina, gli OSS e gli Infermieri sono adeguatamente formati in materia secondo quanto previsto dalla normativa vigente (HACCP).

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, qualora se ne ravvisasse la necessità, della consulenza di un dietista che, su indicazione del Responsabile Sanitario, valuta lo stato nutrizionale dell'ospite e attenziona regimi dietetici legati a particolari patologie presenti tra gli Ospiti quali malattie cardiovascolari, insufficienza renale, diabete, obesità e malattie gastroenteriche.

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, dal personale incaricato, prima di lasciarli al guardaroba, con il proprio cognome e nome.

SERVIZIO DI PULIZIA

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

Giornata tipo dell'ospite

nel CAS

La mattina a partire dalle h. 6:00 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. 7:00 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 partecipare alla santa messa.

A partire dalle h 9:00 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'equipé fisio-educativa. 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 ETS del 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 mobilitazione 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, 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.

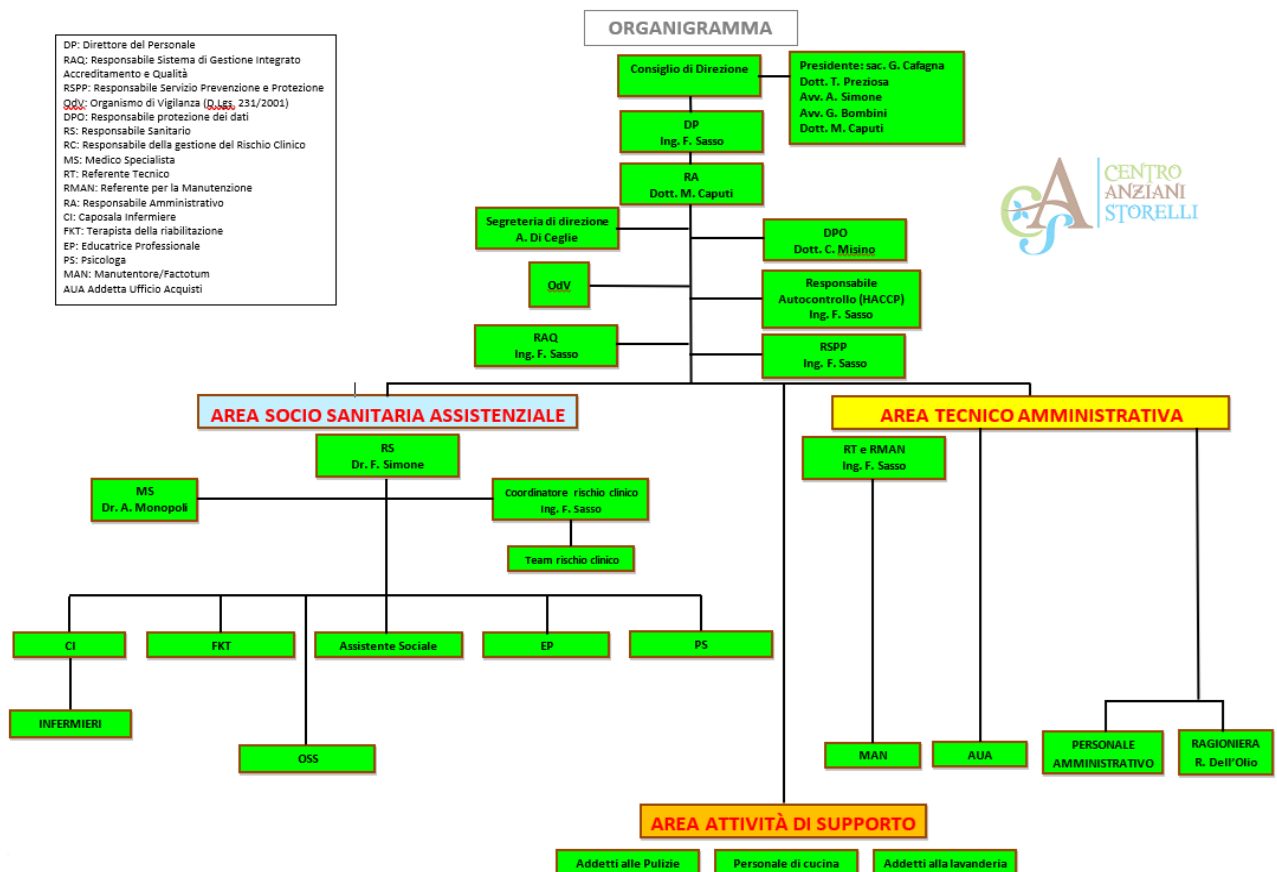
Alle h 15:30 e fino alle h 18:00, dopo il break della merenda con somministrazione di bevanda calda o fredda, riprendono tutte le attività socio-fisio-educative sia di gruppo che individuali: giochi da tavolo, laboratori occupazionali (“mani in pasta”, musicoterapia, paroliere, cruciverba), giochi fisioterapici (freccette, bowling, lancio dei sacchi), deambulazione assistita, ...

A partire dalle h 17:15 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 19:00. In questi momenti, familiari ed ospiti possono usufruire sia delle sale comuni, che degli spazi esterni alla struttura (giardini).

La nostra struttura organizzativa



RETTA

Il CAS, come già spiegato in precedenza, si compone sia di posti letto contrattualizzati (convenzione) con la ASL BAT sia di posti letto in regime privato. Il costo complessivo della degenza in RSA di mantenimento convenzionata, si compone di due distinte quote pari 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).

Di seguito, vengono indicate le **tariffe giornaliere**, ai sensi della normativa vigente, per i **posti in convenzione**:

RSA di mantenimento A	€ 100,33 (tariffa comprensiva della quota sanitaria a carico del SSR e pari al 50%)
RSA di mantenimento B	€ 97,30 (tariffa comprensiva della quota sanitaria a carico del SSR e pari al 50%)
RSA estensiva A	€ 112,33 (tariffa interamente a carico del SSR)

Nel caso di ricovero ospedaliero, per un periodo superiore ai 20 gg., la quota sanitaria non viene più riconosciuta dalla ASL, ragion per cui tale importo deve essere corrisposto dall'Ospite in favore della Struttura.

Per quanto concerne i **posti letto privati**, la **retta mensile** varia da € 1700,00 a € 2000,00 a seconda del grado di assistenza richiesto dall'ospite, valutazione quest'ultima effettuata dal Responsabile Sanitario del CAS.

L'Ospite, il tutore e/o gli obbligati per legge, prima del ricovero nel CAS sottoscrivono 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 all'addetta alle relazioni con il pubblico.

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 e/o apprezzamenti possono farlo tramite:

- colloquio con l'Assistente Sociale;
- segnalazione alla Segretaria preposta (Sig.ra Palazzo);
- compilazione modulo segnalazione, reclami e suggerimenti;
- compilazione modulo di segnalazione "La vostra osservazione per la nostra sicurezza"
- lettera in carta semplice indirizzata a: Associazione Laicale S. Silvestro Ente ecclesiastico ETS, 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 dalla Segretaria; le stesse provvederanno a registrarli sul Mod. 3 - Data Base "Gestione NC e Reclami" e gestiti secondo procedura gestionale interna.

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

In caso di necessità, può essere richiesta la copia della cartella clinica al personale sanitario. 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 15 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, dall'amministratore di sostegno, muniti di nomina e documento di identità valido;
- in caso di Ospite deceduto, dagli aventi diritto, con documento di identità valido e necessaria documentazione (certificato di decesso).

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 maggiori 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. MODULO SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI
2. MODULO DI SEGNALAZIONE "LA VOSTRA OSSERVAZIONE PER LA NOSTRA SICUREZZA"
3. CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015 – copia
4. QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION – fac-simile
5. MENU TIPO

ALL.1

 CENTRO ANZIANI STORELLI	SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI	Mod. 120. Rev. 0 Del 18-11-2024
--	---	---------------------------------------

Gentile Utente,
riteniamo che il miglioramento dei servizi debba avvenire tenendo anche conto del Suo parere; pertanto, le saremmo grati se volesse comunicarci segnalazioni di disservizio, valutazioni positive sulle prestazioni ricevute, proposte migliorative, ecc. ...
La richiesta di dati personali (nome, cognome, indirizzo) serve unicamente ad assicurare una risposta personale alla richiesta presentata.

Il/La sottoscritto/a _____ residente nel Comune di _____
Provincia ____ CAP _____ Via _____ n. ____ familiare dell'ospite _____, grado di parentela _____

presenta alla RSA "Centro Anziani Silvestro e Aurelia Storelli":

☐ SEGNALAZIONE comunicazione di un problema nel servizio offerto o di malfunzionamento apparecchiature	☐ RECLAMO fa riferimento ad una situazione di difficoltà o disservizio avvenuto in RSA	☐ SUGGERIMENTO suggerimenti per fornire un servizio più vicino alle aspettative
--	--	---

di seguito descritto/a:

Data _____

Firma _____

Informazioni ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679

I dati personali raccolti mediante la compilazione del presente modulo saranno utilizzati dall'Associazione Laicale San Silvestro, al solo scopo di gestire la richiesta e/o segnalazione e saranno trattati elettronicamente o su supporto cartaceo dai dipendenti della RSA nelle banche dati tenute presso la sede. I dati non verranno comunicati o diffusi a terzi.

Titolare del trattamento è l'Associazione Laicale San Silvestro, in persona del suo legale rappresentante pro-tempore.

Il Titolare può essere contattato a mezzo PEC all'indirizzo: sansilvestroonlus@interfreepec.it

ALL.2

	Modulo di Segnalazione “La vostra osservazione per la nostra sicurezza”	Mod. 122 Rev. 0 del 14/08/2025
---	--	---

La sicurezza dei nostri ospiti è la nostra priorità. Le vostre osservazioni, suggerimenti e segnalazioni sono preziose per aiutarci a migliorare continuamente l'assistenza e prevenire i rischi. Utilizzate questo modulo per segnalare qualsiasi situazione che ritenete a rischio, un evento imprevisto o per condividere un suggerimento di miglioramento.

Informazioni sulla Segnalazione

- **Data della segnalazione:** ____ / ____ / ____
- **Ora (approssimativa) dell'evento/osservazione:** ____ : ____

Dettagli dell'ospite (se applicabile)

- **Nome e Cognome dell'ospite:** _____
- **Reparto/Stanza:** _____

Dettagli di chi effettua la segnalazione

- **Nome e Cognome (Facoltativo - richiesto solo se desiderate un riscontro):** _____
- **Relazione con l'ospite:** ☐ Figlio/a ☐ Coniuge ☐ Amico ☐ Altro (specificare) _____
- **Recapito Telefonico / Email (Facoltativo - richiesto solo se desiderate un riscontro):** _____

Descrizione della Segnalazione

- **Tipo di segnalazione:** (Selezionare una o più opzioni)
 - ☐ Evento avverso (è successo qualcosa di imprevisto che ha causato un danno o un disagio)
 - ☐ Quasi-evento (evento che avrebbe potuto causare un danno, ma che è stato evitato)
 - ☐ Situazione a rischio (un'osservazione che potrebbe generare un pericolo in futuro)
 - ☐ Suggerimento di miglioramento
 - ☐ Altro (specificare) _____
- **Descriva in modo chiaro e conciso ciò che è accaduto o la situazione che ha osservato.** (Dove? Quando? Cosa è successo? Chi era coinvolto? Descriva il più dettagliatamente possibile l'evento o la situazione.)

ALL.3



CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE

Certificato n.:
189184-2014-AQ-ITA-ACCREDIA

Data Prima Emissione:
18 dicembre 2014

Validità:
19 dicembre 2023 - 18 dicembre 2026

Si certifica che il sistema di gestione di

ASSOCIAZIONE LAICALE S. SILVESTRO ONLUS

Via S. Andrea, 48 - 76011 Bisceglie (BA) - Italia

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), 12 ottobre 2023



SGQ N° 003 A
SGA N° 003 D
SGE N° 007 H
SGR N° 004 F

EMAS N° 006 P
PRQ N° 003 B
PRG N° 004 C
SGI N° 002 G

Member of IFA CS per gli schemi di accreditamento
GGQ, SGA, PRQ, PRG, SGA, GHI, LAB e LAF, di IFA DAF
per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SGI, PRQ
e PRG e di IFA DAF per gli schemi di accreditamento
LAB, MED, LAF e LSP

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

Claudia Baroncini
Management Representative

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

UNITA' ACCREDITATA: DNV Business Assurance Italy S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 68 99 906. www.dnv.it



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Ultimo aggiornamento novembre 2025

Gentile Familiare, La Sua opinione, in qualità di **Osservatore Principale** della qualità di vita del Suo caro, è fondamentale. Questo questionario misura direttamente l'impatto della nostra assistenza sui **risultati finali (PROMs)** e sulla Sua **esperienza di collaborazione (PREMs)**.

La preghiamo di rispondere scegliendo l'opzione che meglio descrive la Sua percezione o le Sue osservazioni dirette.

SESSO ☐ F ☐ M

ETÀ _____

Nazionalità

☐ Italiana

☐ Comun. Europea

☐ Altro

Titolo di studi conseguito

☐ Laurea

☐ Diploma

☐ Licenza
media

☐ Licenza
elementare

Professione

☐ Dirigente/Professionista

☐ Impiegato

☐ Artigiano/Commerciante

☐ Pensionato

☐ Studente

☐ Altro

1. PREMs: L'ESPERIENZA DEL FAMILIARE E LA PARTNERSHIP (Partner-Reported Experience)

*Questa sezione misura la Sua esperienza nel relazionarsi con la struttura come **partner attivo** nella cura del Suo caro (fiducia, coinvolgimento, comunicazione)*

Scala di Valutazione (PREMs):

1 = Totalmente in disaccordo (Non è vero);

2 = In disaccordo;

3 = D'accordo;

4 = Totalmente d'accordo (È vero).

Indicatore (Focus sull'Organizzazione e la Fiducia)	1	2	3	4
1. Mi sento informato in modo proattivo sulle piccole variazioni quotidiane (es. tono dell'umore, partecipazione alle attività) senza dover chiedere io.				
2. Mi è chiaro chi è il referente specifico (medico, infermiere, etc.) da contattare per un dubbio urgente e so che riceverò una risposta qualificata.				
3. Sento che la struttura mi considera un partner fondamentale nella cura, chiedendo attivamente un confronto/parere.				
4. Le informazioni che ricevo da diverse figure professionali (OSS, Infermiere, Assist. Sociale, Resp. Sanitario, etc.) sono coerenti tra loro e non contraddittorie.				
5. Sono convinto che il personale rispetti la privacy e la dignità del mio caro anche quando non sono fisicamente presente.				

2. PREMs: L'ESPERIENZA DI CURA OSSERVATA (Staff-Resident Interaction)

*Questa sezione misura la **qualità relazionale** del processo di cura, osservata durante l'interazione tra ospite e personale.*

Scala di Valutazione (PREMs):

- 1 = Reazione negativa (Ansia, Nervosismo);
- 2 = Reazione neutrale (Indifferenza);
- 3 = Reazione positiva (Calma, Serenità);
- 4 = Reazione eccezionale (Gioia, Affetto).

Indicatore (Focus sulla Relazione e Competenza Emotiva)	1	2	3	4
6. OSS: la reazione non verbale dell'ospite quando si avvicina un Operatore Socio Sanitario è generalmente di...				
7. Tempo di Qualità: il personale in generale (medici, OSS, infermieri, etc.) sembra approcciare l'ospite con un ritmo calmo e non frettoloso , anche in momenti di punta.				
8. L'Infermiere comunica lo stato di salute con empatia e chiarezza , prendendosi il tempo necessario per rispondere alle mie domande.				
9. Se l'ospite è agitato, l'Operatore (OSS, Infermiere, etc.) è in grado di usare tecniche non farmacologiche (presenza, tocco, parola, etc.) per calmarlo?				

3. PROMs: AMBIENTE E SERVIZI ALBERGHIERI

*Questa sezione valuta i servizi operativi come **outcome di qualità**.*

Scala di Valutazione (PROMs):

- 1 = Molto negativa;
2 = Leggermente negativa;
3 = Soddisfacente;
4 = Molto positiva (Eccellente).

Indicatore (Focus su Logistica e Comfort)	1	2	3	4
10. Servizio Lavanderia: la qualità della biancheria personale e del servizio lavanderia è ...				
11. Condizioni Ambientali: l'igiene, la pulizia e il comfort termico della stanza e degli spazi comuni sono...				

4. PROMs: RISULTATI OSSERVATI SULLA DIGNITÀ E VITA

*Questa sezione misura l'impatto **finale e osservabile** della cura sul benessere fisico ed emotivo dell'ospite.*

Scala di Valutazione (PROMs):

- 1 = Molto negativa;
2 = Leggermente negativa;
3 = Soddisfacente;
4 = Molto positiva (Eccellente).

Indicatore (Focus sull'Outcome, Osservazione)	1	2	3	4
12. Cura dell'Identità: L'osservazione dell'aspetto esteriore dell'ospite (igiene, abiti puliti, acconciatura) è...				
13. Rispetto dello Spazio: Il rispetto per gli oggetti personali e l'intimità nella stanza (è un luogo <i>suo</i>) è ...				
14. Benessere Emotivo: L'umore e lo stato emotivo generale dell'ospite (calma, serenità) appaiono...				
15. Inclusione/Socialità: L'impatto delle attività ricreative e della vita sociale sulla vitalità e sul morale dell'ospite è ...				

5. VALUTAZIONE FINALE (Global Score)

Aspetto	Molto Insoddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
16. Valutazione Complessiva: Considerando l'insieme, quanto si sente tranquillo/a o soddisfatto/a riguardo alla cura fornita?				

17. L'unica domanda aperta (Driver di Cambiamento): Se potesse cambiare **una sola cosa** relativa alla *routine quotidiana o interazione* per aumentare la **gioia di vivere, la serenità o la sua tranquillità**, quale sarebbe?

Suggerimento Mirato (Azione)

Data _____

***“Ogni volta che
avete fatto queste cose
a uno solo di questi miei fratelli
più piccoli, l’avete
fatto a me”***

(Mt. 25,40)



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



PRANZO

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
sett.1	pasta con minestrone	pasta al pomodoro	fave e cicorie con crostini di pane	minestrone (senza patate)	riso con piselli	pasta e fagioli (piatto unico)	lasagna al forno
	torta di cavolfiore al forno	straccetti di tacchino in umido		petto di pollo alla piastra	filetti di pesce panati al forno		hamburger di vitello al forno
	finocchi gratinati	carote all'olio	zucca gratinata	patate al rosmarino	insalata verde	bieta al pomodoro	spinaci al vapore
	pane di tipo 0	pane integrale		pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione
sett.2	pasta con broccoli	pasta con carciofi	riso e ceci (piatto unico)	pasta al pomodoro	pasta con rape	Riso con minestrone	pasta al ragù
	frittata al forno	straccetti di pollo al limone		bocconcini di tacchino al limone	Pesce al forno	omelette alle erbe	Involtoni di vitello
	zucca a tocchetti	carote al vapore	finocchi gratinati	insalata verde	broccoletti in padella	insalata verde	funghi gratinati
	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione
sett.3	pasta e ceci	pasta con rape	riso con lenticchie	pasta con minestrone	pasta con le cozze	pastina in brodo di carne	pasta al forno
		frittata al forno		petto di pollo panato al forno	nasello in padella	carne in brodo	arrosto di lonza
	finocchi gratinati	Insalata verde	zucca gratinata	insalata mista	cavolfiore al vapore	carote all'olio	Insalata verde
	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione
sett.4	riso e lenticchie (piatto unico)	pasta con cavolfiore	pasta e fagioli (piatto unico)	pasta al pomodoro	riso e ceci (piatto unico)	pasta con rape	pasta con sugo alla bolognese
		hamburger di pollo al forno		bocconcini di tacchino in umido		pesce al limone	polpette di vitello al sugo
	broccoletti al forno	insalata mista	zucca al forno	insalata verde	broccoletti gratinati	carote al vapore	spinaci saltati
	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione

CENA



	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
sett.1	pastina in brodo vegetale	riso al parmigiano	pastina in brodo vegetale	pastina in brodo vegetale	pastina in brodo vegetale	pizza margherita	pastina in brodo di pesce
	bocconcini di pollo in umido	ricotta di vacca	pesce in umido	scamorza fresca	frittata al forno di verdure		polpette di platessa al forno
	bieta all'olio	insalata mista	funghi trifolati	insalata verde	carote a vapore	insalata mista	zucca al rosmarino
	pane di tipo 0	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale		pane di tipo 0
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione
sett.2	pastina in brodo vegetale	Pastina al pomodoro	pastina in brodo vegetale	pasta con crema di zucca	Passato di verdure (senza pasta/patate)	focaccia con prosciutto cotto	riso in brodo vegetale
	polpette alla pizzaiola	scamorza fresca	pesce al limone	ricotta di vacca	Frittata di patate		Pesce al forno
	spinaci saltati	Insalata mista	broccoletti gratinati	Insalata verde	Bieta all'olio	Insalata di finocchi	Zucca gratinata
	pane di tipo 0	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale		pane di tipo 0
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione
sett.3	pastina al parmigiano	riso in brodo vegetale	pastina al pomodoro	Pizza di patate	pastina in brodo vegetale	pizza margherita	pastina al parmigiano
	bocconcini di pollo in umido	ricotta di vacca	filetto di pesce panato al forno	scamorza fresca	frittata al forno di verdure		polpette di platessa al forno
	Bieta all'olio	Insalata di finocchi	funghi gratinati	Insalata mista	carote a vapore	insalata verde	zucca al rosmarino
	pane di tipo 0	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale		pane di tipo 0
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione
sett.4	patate lesse	riso in brodo vegetale	pastina al parmigiano	pastina in brodo vegetale	pastina in brodo vegetale	focaccia con prosciutto cotto	pastina in brodo di pesce
	petto di pollo alla piastra	scamorza fresca	pesce al forno	ricotta di vacca	omelette alle erbe		Pesce in padella
	funghi trifolati	insalata verde	bieta all'olio	Spinaci saltati	finocchi gratinati	Insalata mista	carote a vapore
	pane di tipo 0	pane di tipo 0	pane integrale	pane di tipo 0	pane integrale		pane di tipo 0
	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione	frutta fresca di stagione

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

