



— Don Carlo —
PISTILLI
Residenza Sanitaria Assistenziale

CARTA DEI SERVIZI
VERSIONE MAGGIO 2026



INDICE DEI CONTENUTI

BENVENUTO	3	SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI	32
PRESENTAZIONE	6	Ristorazione	
Residenza		Menù tipo	
Mission		Lavanderia e Guardaroba	
Valori		Sanificazione ambienti	
Obiettivi generali		Manutenzione dei locali	
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	12	Telefono	
Staff e competenze		Posta	
Direttore di struttura		Wi-Fi	
Direttore sanitario		Bar	
Medici		Luoghi d'incontro	
Assistente sociale		RETTE	36
Psicologo		Rette	
Infermieri professionali		Servizi inclusi nella retta	
Operatori socio-Sanitari		Servizi non compresi nella retta	
Terapisti della riabilitazione		Dimissioni	
Terapisti occupazionali		Continuità delle cure	
Personale amministrativo		Decesso	
Personale alberghiero		Detrazioni	
MODALITÀ DI INGRESSO	18	SODDISFAZIONE E QUALITÀ	40
Informazioni		Comitato di Valutazione	
Modalità di accesso in convenzione S.S.R.		Suggerimenti, segnalazioni e reclami	
Lista d'attesa		Questionario di soddisfazione	
Documenti per l'ammissione ed il ricovero		Garanzia di qualità	
Colloquio preliminare		Governo clinico e gestione del rischio clinico	
Accoglienza all'ingresso		Comunicazione	
Periodo di inserimento		TUTELA DELLA PRIVACY	44
Giornata tipo		Tutela dei dati personali	
SERVIZI ALLA PERSONA	23	Consenso informato	
Piano di Assistenza Individuale P.A.I.		INFORMAZIONI UTILI	45
Assistenza medica		Richiesta di documentazione	
Assistenza infermieristica		Uscite dalla struttura con i parenti	
Farmaci e presidi sanitari		Protezione giuridica	
Assistenza tutelare di base		Revisione Carta dei Servizi	
Riabilitazione		ORARI E TRASFERIMENTI	48
Terapia occupazionale-animazione		Orari della Struttura	
Consulenza psicologica		Come raggiungerci	
Assistenza sociale			
Fornitura ausili			
Visite specialistiche			
Assistenza-sanitaria personalizzata			
Podologia			
Parrucchiere, barbiere ed estetista			
Assistenza religiosa			
Servizio di video consulto Ospite/familiare			
Servizio di trasporto e accompagnamento per la fruizione di prestazioni sanitarie esterne alla Residenza			
Svolgimento di pratiche burocratiche			
Volontariato			
Servizio Accoglienza			



BENVENUTO!



*Gentile Ospite, Egregio Familiare,
nel ringraziarVi per averci scelto, Vi porghiamo il nostro più cordiale benvenuto alla Residenza Sanitaria Assistenziale Don Carlo Pistilli di Campobasso, dove potrete godere dei nostri servizi pensati per offrire benessere, protezione, sicurezza e trasparenza alla Persona e alle loro famiglie. La Residenza Don Carlo Pistilli è una struttura moderna e funzionale ristrutturata e riprogettata per offrire la massima qualità, comfort, efficienza ed innovazione tecnologica nei servizi socio-sanitari e l'eccellenza nell'ospitalità alberghiera. È un luogo a misura di anziano, caratterizzato da un approccio alla cura non solo medico-assistenziale, ma un percorso di vita finalizzato al perseguimento del Ben-Essere, inteso come armonia ed equilibrio tra Corpo, Mente e Anima, su tutti i piani dell'Essere, con l'obiettivo di migliorare la salute globale e la qualità di vita dei nostri Ospiti.*

La nostra attività è caratterizzata da un approccio che valorizza il più possibile la Persona, la propria storia personale ed i propri bisogni emotivi e relazionali, ricreando senza traumi un ambiente familiare e confortevole dove potersi sentire protetti, accuditi con gentilezza ed umanità da personale altamente competente ed attento all'ascolto dei propri bisogni, ed accompagnati dall'affetto dei propri familiari, in un clima di fiducia reciproco.



I valori che ispirano l'impegno quotidiano dell'equipe della Residenza sono:

- *l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;*
- *la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite, il più possibile personalizzato per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;*
- *l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;*
- *l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;*
- *la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti;*
- *la trasparenza e la comunicazione per assicurare la conoscenza dei servizi resi, della loro qualità e dell'attività amministrativa.*

In questo senso la Residenza Don Carlo Pistilli abbraccia totalmente i suddetti valori e si impegna a perseguire i diritti e doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, condividendo concretamente il desiderio di considerare la Terza Età, un periodo della vita in cui la Storia di ogni persona prosegue con serenità, gioia e benessere.

La nostra Carta dei Servizi nasce per darVi tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali e dei nostri servizi, tesi alla qualità e al miglioramento continuo, con l'auspicio di rispondere pienamente alle aspettative di chi si affida alle nostre cure e al nostro progetto di vita. .

LA DIREZIONE



Carta dei Servizi

PRESENTAZIONE



LA RESIDENZA

La Residenza Sanitaria Assistenziale Don Carlo Pistilli è ubicata in via Garibaldi, n.13 nel cuore di Campobasso ed è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti e persone con limitata autonomia. A queste attività si affiancano i servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza Don Carlo Pistilli dispone complessivamente di n. 68 posti letto così articolati:

- *n. 40 posti letto di Unità di Cure Residenziali Estensive (R2): nuclei specializzati per persone non autosufficienti con elevata intensità di tutela sanitaria: cure mediche ed infermieristiche quotidiane, trattamenti di recupero funzionale, somministrazione di terapie e.v., nutrizione enterale, lesioni da decubito profonde, etc. (RSA per anziani);*
- *n. 28 posti letto di Unità di Cure Residenziali di Mantenimento (R3) nel cui ambito rientrano le strutture tipiche della lungoassistenza per patologie cronicizzate, con cure sanitarie di medicina generale, recupero funzionale per contenere il decadimento, assistenza tutelare ed aiuto alla persona (R.P).*

La struttura è stata progettata con l'evidente volontà di porre la Persona al centro dell'attività della Residenza Don Carlo Pistilli, tale obiettivo ha determinato i criteri oggettivi per la realizzazione di un "ambiente" a misura d'uomo, finalizzato alla personalizzazione dell'accoglienza e dei servizi, nel pieno rispetto della legislazione vigente in merito all'abbattimento delle barriere architettoniche ed alla sicurezza.

Le camere, tutte doppie, estremamente curate nel design e nella domotica con arredi di ultima generazione, dispongono di bagno privato attrezzato per la non autosufficienza, dispositivo di chiamata per le emergenze, climatizzazione, televisore a schermo piatto e ogni tipo di comodità per accogliere gli Ospiti in un ambiente familiare e sicuro. I letti sono elettrici ad altezza variabile, a più snodi, con sponde di protezione e materasso antidecubito. Gli Ospiti hanno inoltre, la possibilità di personalizzare la propria camera, così da ricreare un'atmosfera più familiare.



Le aree destinate alla residenzialità dispongono di:

- *accoglienti e raffinati salottini con tv e sale soggiorno con angoli bar;*
- *sale tisanerie per vivere i momenti di relax in compagnia e per le attività occupazionali, in quanto la Residenza è dotata di una cucina per la non autosufficienza;*
- *ambulatori medici;*
- *infermerie;*
- *bagni assistiti.*

La struttura è dotata di un'ampia palestra di fisiokinesiterapia, con cabine dedicate alla riabilitazione e all'attività motoria quotidiana. Un ampio salone polivalente è dedicato, invece, ai momenti di socializzazione e alle attività occupazionali, culturali e di animazione. Per chi volesse prendersi cura del proprio aspetto fisico e del proprio benessere, la struttura offre un locale attrezzato per i servizi di parrucchiera/barbiere, estetista e podologo.

Completano il comfort della struttura le raffinate sale soggiorno di ogni nucleo adibite a sala ristorante, curate in ogni dettaglio, conferendo atmosfera e convivialità per portare al centro della vita dei nostri Ospiti, uno dei momenti piacevoli della giornata: il pasto.

Per le funzioni religiose e per il raccoglimento spirituale personale, è presente in struttura un locale adibito a luogo di culto per professare la propria religione e curare la propria spiritualità.

All'esterno è presente un giardino. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti e dai familiari al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità di vita.

Tutti gli ambienti sono dotati di un innovativo impianto di ventilazione meccanica controllata (VMC), che consente costantemente il ricambio di aria pulita ed il filtraggio di allergeni, intrappolando i virus e riducendo il rischio di contagio di malattie infettive tra i residenti.

La climatizzazione è stata studiata per offrire agli Ospiti il massimo della sicurezza e del comfort sia nel periodo invernale che in quello estivo.

Le pareti delle camere e gli altri ambienti della struttura sono decorate con tinte differenti che seguono il rispetto del piano cromologico per effetti terapeutici sullo stato d'animo di chi lo abita e per la percezione dello spazio, facilitando l'orientamento dell'Ospite tra i vari ambienti.

Stessa attenzione è stata riservata alla illuminazione, in grado di sostenere efficacemente il ritmo circadiano con scene di luce a temperatura di colore variabile, differenziate nei vari momenti del giorno e della notte ed in base agli ambienti, per una migliore qualità di vita nella struttura.



MISSION

La Residenza Don Carlo Pistilli è una struttura residenziale per anziani finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di Persone non autosufficienti o con limitata autosufficienza, portatori di patologie croniche a rischio di instabilità clinica, per periodi di lunga degenza o per periodi programmati e limitati nel tempo. Tutta la struttura è realizzata e organizzata per salvaguardare la stabilità clinica e impedire e/o rallentare il deterioramento e il decadimento delle funzioni presenti con conseguente limitazione dei ricoveri ospedalieri, garantire il benessere della Persona e offrire un eccellente livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

Tutto pone al centro la Persona. In tale ottica l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria. Un deciso impegno di umanizzazione rende i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici e terapeutici orientati quanto più possibile all'individualità, con una visione olistica, che considera la totalità inscindibili delle componenti fisiche, mentale, emotiva e spirituale di ogni Persona. L'umanizzazione delle cure implica anche un team compatto di figure professionali che fornisce le cure e l'assistenza necessaria sempre nell'ottica del benessere della Persona e nel rispetto delle proprie esigenze e propri desideri.

La Residenza opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.

La finalità è quella di offrire uno spazio di vita piacevole in continuo dialogo con la comunità territoriale di riferimento; un luogo dove gli ospiti possano trovare assistenza nei bisogni quotidiani, nella cura della propria persona e dei propri affetti.

Promuove, altresì, l'integrazione nella realtà socio-culturale cittadina, favorendo, dentro e fuori la residenza, momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.

La metodologia di intervento utilizzata, per la cura e l'assistenza, prevede la personalizzazione di ogni attività rivolta a ciascun Ospite. Per ogni persona accolta viene redatto all'ingresso un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che oltre ad essere il risultato programmatico ed operativo della collaborazione tra le varie figure professionali, è condiviso con l'interessato (se possibile) e con i familiari, allo scopo di raggiungere il mantenimento e/o il miglioramento dello stato di salute dell'anziano.



VALORI

I valori che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Don Carlo Pistilli sono:

- *la centralità della Persona;*
- *la qualità della vita;*
- *la tutela della salute;*
- *la rilevanza sociale dell'Ospite, benché istituzionalizzato.*

In quest'ottica la Residenza Don Carlo Pistilli garantisce:

- *assistenza socio-sanitaria integrata e qualificata, attraverso le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di innovazione, appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità;*
- *attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;*
- *costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia personalizzato, così da garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;*
- *integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;*
- *organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscono e mantengono un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;*
- *massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;*
- *mantenimento, dov'è possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano non autosufficiente;*
- *interventi mirati e personalizzati (P.A.I.), grazie anche al contributo dei familiari;*
- *monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti.*



OBIETTIVI GENERALI

> EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Sono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio è erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. È assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione è compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

> CONTINUITÀ

L'organizzazione della Residenza Don Carlo Pistilli garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

> PARTECIPAZIONE

Costante è la ricerca del miglioramento continuo, pertanto, ogni osservazione è sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

> TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura in un'ottica di trasparenza ed accessibilità.



Carta dei Servizi

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



STAFF E COMPETENZE

All'interno della Residenza Don Carlo Pistilli, il Direttore di Struttura ed il Direttore Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. E' il punto di riferimento sia per i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

DIRETTORE DI STRUTTURA

Il Direttore di Struttura:

- *è responsabile dell'organizzazione aziendale;*
- *è responsabile della qualità dei servizi erogati;*
- *esercita il controllo di gestione;*
- *trasmette e attua gli obiettivi aziendali;*
- *presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;*
- *esercita il controllo sui servizi appaltati;*
- *supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;*
- *è responsabile delle relazioni sul territorio;*
- *accoglie richieste, suggerimenti e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto;*
- *coordina il progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;*
- *è responsabile dell'organizzazione e del controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;*
- *è responsabile della stesura e del controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;*
- *esercita la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti;*
- *è responsabile dell'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;*
- *è responsabile degli adempimenti richiesti dall'ISTAT e dalle Autorità in ordine ai dati e alle informazioni;*
- *garantisce la promozione della qualità della vita dell'Ospite.*



Il Direttore della struttura è a disposizione di Ospiti e familiari per tutti gli aspetti concernenti la permanenza nella struttura.

DIRETTORE SANITARIO

Il Direttore Sanitario:

- *ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;*
- *valuta, in collaborazione con il Direttore di Struttura le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;*
- *si occupa, insieme con i suoi collaboratori (medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, ecc.), della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Molise e dall'Agenzia di Tutela della Salute di competenza;*
- *è responsabile del coordinamento dell'equipe multidisciplinare;*
- *svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);*
- *ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;*
- *ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;*
- *si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;*
- *è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti, delle strumentazioni per Ospiti e operatori;*
- *è responsabile dell'applicazione, del rispetto dei protocolli e delle procedure interne alla RSA, congrue con la normativa vigente;*

Il Direttore Sanitario è a disposizione di Ospiti e familiari per tutti gli aspetti concernenti la salute dell'Ospite, previo appuntamento.

MEDICI

Oltre a personale medico in ambito Geriatrico, Fisiatrico e Psicologico, operano in Struttura i Medici di Medicina Generale che:

- *hanno la responsabilità terapeutica di ciascun assistito;*
- *si occupano della prescrizione farmaci e prescrizione visite specialistiche;*
- *valutano i ricoveri ospedalieri.*



Nella struttura collaborano anche altre figure mediche specialistiche: neurologo, cardiologo, nutrizionista, psichiatra. È garantita l'assistenza sanitaria notturna e festiva tramite del servizio di continuità assistenziale del distretto (guardia medica, 118).

ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente sociale:

- *assiste gli Ospiti con interventi di natura socio-assistenziale, volti anche alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'ingresso nella struttura;*
- *partecipa alla stesura e attuazione del P.A.I. in équipe con le altre figure professionali;*
- *favorisce il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio;*
- *cura i rapporti con familiari e con l'ambiente al fine di prevenire l'emarginazione dell'Ospite;*
- *collabora e promuove l'attività sociale degli Ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza;*
- *assolve alle attività di segretariato sociale (richiesta presidi sanitari, istanze per variazioni medico, esenzione ticket, richieste invalidità);*
- *rinnova i piani terapeutici degli Ospiti.*

L'assistente sociale riceve negli orari di apertura al pubblico ed è disponibile, previo appuntamento, ad accogliere i familiari in altro orario.

PSICOLOGO

Lo Psicologo:

- *è responsabile delle attività di riabilitazione psicologica a favore degli Ospiti;*
- *assolve alle funzioni di gestione e verifica dei programmi riabilitativi a favorire l'orientamento e a compensare le disabilità;*
- *partecipa alla stesura e attuazione del P.A.I. in équipe con le altre figure professionali;*
- *collabora alle attività di aiuto e di sostegno dell'Ospite che presenta eventuali problemi e difficoltà inerenti al processo di inserimento;*
- *cura i contatti e il supporto psicologico dell'Ospite e delle famiglie.*



INFERMIERI PROFESSIONALI

Il personale infermieristico assiste gli Ospiti in modo personalizzato h24 e partecipa all'elaborazione del P.A.I. Le prestazioni sono di alto livello qualitativo e soddisfano tutte le esigenze dell'Ospite.

Tra le principali competenze:

- *somministrazione e/o controllo terapia;*
- *rilevazione parametri vitali;*
- *igiene associata a prestazioni infermieristiche;*
- *medicazione ulcere da decubito/ferite chirurgiche/ulcere trofiche;*
- *mobilizzazione e prevenzione complicanze allettamento;*
- *prelievi ematici.*

OPERATORI SOCIO SANITARI

Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) sono le figure professionali direttamente impegnati nell'assistenza degli Ospiti h24.

Tra i principali compiti:

- *cura della persona (bagno assistito, vestizione, deambulazione, aiuto in fase di nutrizione)*
- *supporto all'Ospite favorendone l'autonomia;*
- *tutela igienico-sanitaria;*
- *collaborazione con l'infermiere per le cure;*
- *interventi volti a favorire la vita di relazione e alla socializzazione;*
- *applicazione dei protocolli operativi e delle procedure condivise con l'équipe multidisciplinare.*

TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

I Terapisti della Riabilitazione seguono e personalizzano la riattivazione funzionale, comportamentale e terapeutica dell'Ospite in accordo con l'équipe, coerentemente con i piani riabilitati definiti dagli Specialisti.

Tra le loro competenze figurano:

- *partecipazione all'elaborazione del P.A.I.;*
- *riabilitazione ortopedica;*
- *riabilitazione neurologica;*
- *rieducazione al cammino;*
- *mobilizzazione passiva e/o attiva;*
- *addestramento al corretto uso degli ausili;*
- *rieducazione respiratoria;*
- *educazione ai passaggi posturali*



TERAPISTI OCCUPAZIONALI

I Terapisti occupazionali si occupano della rieducazione e recupero delle funzioni di base della vita quotidiana attraverso attività manuali, laboratori specifici ed iniziative occupazionali che abbiano stretto collegamento con le reali necessità ed interessi dell'Ospite. Inoltre svolgono quotidianamente attività di animazione preservando le capacità relazionali e sociali all'interno della struttura.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Il personale amministrativo si occupa dell'Ospite da un punto di vista amministrativo (contratto, certificazioni, fatturazioni ecc).

PERSONALE ALBERGHIERO

Il personale alberghiero si occupa del servizio ristorazione, lavanderia, guardaroba, pulizia e manutenzione dei locali.

Carta dei Servizi



MODALITÀ DI INGRESSO



INFORMAZIONI

Le persone interessate possono richiedere tutte le informazioni necessarie inerenti la Residenza Sanitaria Assistenziale Don Carlo Pistilli sia telefonicamente al n. 0874.683011, che personalmente presso l'Area Accoglienza della Residenza, ubicata in via Garibaldi n. 13 - Campobasso.

È possibile, inoltre, ricevere informazioni inviando una email all'indirizzo info@rsapistilli.it o visitando il sito internet www.rsapistilli.it.

Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile, previo appuntamento, ad accompagnare le persone interessate per una visita della Residenza.

MODALITÀ DI ACCESSO IN CONVENZIONE S.S.R.

I posti letto della Residenza sono convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale.

L'accesso avviene su proposta del Dirigente Medico dell'Unità Operativa Ospedaliera (in caso di paziente in fase di dimissione ospedaliera) oppure su proposta del MMG (per il paziente che proviene dal proprio domicilio) che provvederà a compilare la scheda anamnestica per l'accesso alle cure (Modulo B) inviandola alla PUA del Distretto di residenza dell'Assistito. La scheda determina il grado di non autosufficienza e stabilisce la L' Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) territorialmente competente individua il setting assistenziale sulla base dei bisogni rilevati, verifica la presenza delle condizioni di ammissibilità al percorso di cura e di assistenza richiesto, definisce il setting assistenziale (R2 ed R3) di ogni potenziale Ospite, nonché la durata della permanenza nel relativo setting.

L'UVM identifica la tipologia di Struttura deputata alla presa in carico, verifica la presenza di strutture aziendali o private accreditate in grado di erogare le prestazioni richieste e propone l'ammissione alla Residenza nel rispetto della libera scelta dell'utente/paziente e dei propri familiari.

La Residenza, ricevuta la richiesta di ricovero, verificata la disponibilità del posto letto e accertata la regolarità della documentazione ricevuta, comunica alla Asrem - entro 24h - la disponibilità ad accogliere l'Ospite e la sua presa in carico.

Nel caso in cui non vi sia l'immediata disponibilità del posto letto, la domanda viene inserita nella lista di attesa.

L'inserimento in RSA avviene sulla base della normativa vigente, dei protocolli operativi e delle intese posti in essere con la ASREM, tenendo conto dei tempi di attesa nella lista delle domande, della gravità ed urgenza del caso e della specificità del bisogno assistenziale.



LISTA D'ATTESA

Valutata la domanda in modo positivo in assenza di disponibilità di posto letto, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere/ segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda, quello della residenza nel Comune di Campobasso e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite. La lista d'attesa viene riesaminata ed aggiornata periodicamente.

Nel momento in cui un posto si rende disponibile il Servizio Accoglienza della Residenza contatta la PUA ed i familiari dell'Ospite primo in lista con i quali concorda le modalità di ingresso dello stesso, i documenti da presentare, il corredo personale e fornisce tutte le informazioni del caso.

DOCUMENTI PER L'AMMISSIONE ED IL RICOVERO

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti dell'Ospite:

- *documento d'identità valido (originale);*
- *tessera sanitaria (originale)*
- *eventuale certificato esenzione ticket (originale);*
- *attestato di invalidità se presente;*
- *certificato di residenza o autocertificazione;*
- *terapia farmacologica in atto;*
- *documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc.);*
- *eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'Azienda Sanitaria;*
- *fotocopia nomina del Tribunale dell'Amministratore di sostegno/Tutore.*

Qualora ci sia un garante per gli aspetti economici, questi dovrà fornire:

- *fotocopia carta d'identità;*
- *fotocopia Codice fiscale.*

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare correttamente la presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo sanitario-assistenziale che amministrativo.



COLLOQUIO PRELIMINARE

Prima dell'effettivo ingresso nella struttura, qualora non fosse già stato effettuato in precedenza, è previsto un colloquio preliminare per definire tempi e modalità dell'inserimento e scambiare tutte le informazioni necessarie per garantire l'adeguata accoglienza ed assistenza al nuovo Ospite. Nel colloquio sono illustrati il funzionamento, le caratteristiche e l'organizzazione degli spazi della Residenza, i servizi offerti, le norme alle quali gli Ospiti e i familiari devono attenersi. In quella sede all'Ospite (se presente) e ai suoi familiari sono illustrati anche il regolamento e la Carta dei Servizi pubblicati sul sito della RSA www.rsapistilli.it, atti a fornire le informazioni essenziali sulla RSA e le norme di comportamento da tenere.

L'ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO

Terminata la fase istruttoria e amministrativa, il giorno del ricovero il medico della Struttura procede alla valutazione dell'Ospite, coadiuvato dagli infermieri, identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto la terapia farmacologica. In questa fase l'équipe medica raccoglie tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale ed aprire il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FASAS), in cui sono raccolti tutti i documenti riguardanti la storia socio sanitaria dell'Ospite. Immediatamente dopo l'Ospite è accompagnato nella stanza a lui assegnata dove gli sono fornite tutte le informazioni sui programmi ed orari delle attività quotidiane, sul funzionamento dei dispositivi a sua disposizione (funzionamento dei campanelli di chiamata del letto, tv,).

PERIODO DI INSERIMENTO

Durante il primo periodo, l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico di struttura impartisce istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre, comunica al responsabile della cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. Le varie figure professionali predispongono le valutazioni socio-assistenziali necessarie per una adeguata e personalizzata assistenza. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della Struttura e del Responsabile Sanitario, di effettuare variazioni di camera in caso di incompatibilità tra i residenti, variazioni del quadro clinico dell'Ospite o esigenze organizzative della Residenza.



GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

> MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui seguono le operazioni d'igiene personale e di somministrazione della terapia e misurazione dei parametri vitali. Successivamente, nella sala da pranzo è servita la colazione. Per gli Ospiti che lo necessitano la stessa è somministrata nella loro stanza opportunamente assistiti. La mattinata continua con le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e con le attività di animazione, socializzazione e di dialogo. Il personale addetto provvede al riordino, alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al cambio biancheria. Tra le 12 e le 13 è servito il pranzo e al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

> POMERIGGIO

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione. A metà pomeriggio è servita la merenda. Successivamente è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni, partecipare alle attività di animazione e ricevere le visite dei familiari.

> SERA

Terminata la cena gli Ospiti possono trattenersi nelle sale soggiorno per trascorrere momenti tranquilli di conversazione e di lettura o di condivisione di un programma televisivo. Gli Ospiti che lo desiderano sono accompagnati in camera per le attività di preparazione per il riposo notturno.

Carta dei Servizi



SERVIZI ALLA PERSONA



La Residenza Don Carlo Pistilli garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, socio- assistenziale, nel rispetto del Piano Assistenziale Individuale, compilato dopo l'ingresso in Struttura, dall'Equipe interna multidisciplinare, nonché assistenza residenziale ed alberghiera.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE - P.A.I.

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, sono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 20 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria della struttura redige il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, sono sempre informati e coinvolti. Il PAI è rivalutato ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e/o funzionale dell'Ospite, che inducano l'équipe ad una rivalutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- *permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;*
- *supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;*
- *mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;*
- *permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla Residenza;*
- *ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;*
- *agevolare lo scambio di opinioni ed informazioni con i familiari.*

ASSISTENZA MEDICA

La Residenza dispone di personale medico specialistico interno, mentre l'assistenza medica di base è garantita tramite il Servizio Sanitario Nazionale. Ciascun Ospite mantiene il proprio medico di fiducia o nel caso può sceglierne uno più vicino alla Residenza. Nell'assistenza sanitaria, infatti, la Struttura non si differenzia da un normale domicilio.

Le prestazioni erogate a favore dell'Ospite comprendono:

- *prestazioni di medicina generale erogate dal personale medico della Residenza o dal medico di medicina generale convenzionato con la ASREM;*



- *prestazioni specialistiche comprendenti visite specialistiche, prestazioni specialistiche di diagnostica strumentale e di laboratorio, nonché altre prestazioni specialistiche erogabili dal Servizio Sanitario Regionale ai sensi della normativa vigente e che sono assicurate dall'ASREM mediante specialisti a rapporto di lavoro dipendente;*
- *prestazioni farmaceutiche assicurate con le modalità e nei limiti previsti dalla normativa;*
- *prestazioni di sostegno psicologico agli Ospiti attraverso personale medico Psicologo che concorre alla verifica dell'attuazione del progetto terapeutico individuale.*

La Struttura cura il collegamento con i medici di base, fornisce il coordinamento e la programmazione degli interventi sanitari e, in caso di necessità, attiva il servizio di pronto intervento medico del SSN.

Il medico di medicina generale opera secondo modalità definite da specifici accordi nazionali (ACN) e locali; al di fuori di questi orari l'assistenza medica sarà garantita tramite il servizio di continuità assistenziale (guardia medica) e/o il servizio di emergenza/urgenza dell'ASREM.

La Struttura fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi della ASREM.

L'assistenza medica per la R.S.A. e la R.P. differiscono in funzione della diversa natura delle strutture e sono erogate nel rispetto delle previsioni legislative regionali.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La Residenza garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna.

Il servizio infermieristico consiste nel pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico in collaborazione con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana dei Residenti. Gli infermieri applicano il piano di cura predisposto dal medico effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche ed operano anche in un'ottica di prevenzione.

L'assistenza infermieristica si esplicita attraverso:

- *la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;*
- *la prevenzione dell'insorgenza di arrossamenti e/o lesioni da decubito e le medicazioni prescritte;*
- *la corretta alimentazione anche tramite la gestione della nutrizione enterale e parenterale se necessario e l'idratazione del paziente;*



- *le procedure per la gestione delle richieste di esami e la corretta gestione dei campioni di laboratorio;*
- *l'assistenza continua e diretta agli Ospiti con particolare attenzione agli Ospiti critici.*

FARMACI E PRESIDI SANITARI

Gli Ospiti della Residenza restano in carico al proprio medico di Medicina generale, il quale ha la responsabilità della gestione sanitaria, della prescrizione delle terapie e di eventuali visite specialistiche.

Il personale infermieristico provvede all'approvvigionamento di farmaci, ossigenoterapia, materiale sanitario, alla fornitura di ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito e la nutrizione artificiale. Il costo dei farmaci, parafarmaci ed ausili per la gestione dell'incontinenza sono a carico degli stessi o, per chi ne ha diritto, a carico parziale o totale del Sistema Sanitario Nazionale. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici giudicati necessari dal medico di medicina generale, sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, se non partecipati e prenotati in regime di solvenza.

ASSISTENZA TUTELARE E DI BASE

Il servizio di assistenza tutelare e di base si occupa di tutte le attività di vita quotidiana dei Residenti. Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- *vestizione;*
- *bagno assistito;*
- *prevenzione delle piaghe da decubito;*
- *gestione dell'incontinenza;*
- *aiuto all'alimentazione e all'idratazione;*
- *socializzazione*
- *monitoraggio e segnalazione;*
- *protezione e tutela.*

Tali prestazioni sono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite ed Operatore.



RIABILITAZIONE

Il servizio di riabilitazione è garantito dal lunedì al sabato attraverso la presenza di Terapisti della riabilitazione e la disponibilità di una ampia palestra attrezzata e spazi per la riabilitazione. Il Fisiatra, in équipe con i terapisti della riabilitazione, effettua la valutazione degli Ospiti e imposta se necessario il piano riabilitativo individuale. I Terapisti della riabilitazione si prefiggono l'obiettivo di tradurre la motricità residua in gesti funzionali che permettono di svolgere in autonomia le attività di vita quotidiana, sviluppando quindi compensi funzionali alla disabilità, secondo gli obiettivi segnalati nel P.A.I. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche che a quelle ortopediche.

TERAPIA OCCUPAZIONALE - ANIMAZIONE

Quotidianamente è attivo il servizio di terapia occupazionale e di animazione garantito da personale qualificato. Il Terapista occupazionale si occupa della rieducazione e recupero delle funzioni di base della vita quotidiana e supporta l'Ospite nel corretto utilizzo degli ausili e nelle attività che era solito effettuare.

Inoltre, ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona. Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività adatte ad innescare processi cognitivi e di orientamento spazio – temporale, affiancando alle cure mediche, le cure dolci non farmacologiche (es. Dolly therapy). Sono previsti momenti socioculturali di aggregazione in collaborazione con altri enti ed istituzioni presenti sul territorio (es. Arte terapia, musico-terapia, laboratori). L'équipe dei Terapisti organizza feste, eventi, passeggiate escursionistiche ed uscite ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente se partecipare.

CONSULENZA PSICOLOGICA

Lo Psicologo concorre all'elaborazione di un piano di accompagnamento individualizzato che favorisce la dimensione sociale e relazionale della persona e che sviluppa, in modo armonico e condiviso, le potenzialità individuali e contestuali del soggetto e dei suoi familiari.

L'intervento psicologico all'interno della Residenza si fonda su un lavoro terapeutico-riabilitativo che si propone di strappare l'Ospite al suo isolamento e di restituirlo, almeno in parte, alla vita sociale e relazionale. L'intervento psicologico è finalizzato al supporto degli Ospiti e dei familiari.



ASSISTENZA SOCIALE

L'Assistente Sociale supporta la Direzione per le domande d'ingresso attraverso un colloquio conoscitivo con l'interessato (se possibile) e la sua famiglia, al fine di ottenere informazioni sulla situazione della persona e illustrare i servizi offerti dalla Residenza.

Svolge attività di segretariato sociale, aiutando chi ne ha necessità nell'adempimento di pratiche amministrative per la richiesta d'invalidità, di contributi comunali ad integrazione della retta (per gli anziani che non hanno familiari) e di presentazione delle istanze per la nomina dell'amministrazione di sostegno, per il cambio di residenza e per il cambio del medico di base mantenendo rapporti di collaborazione e coordinamento con i servizi sociali comunali del territorio e con gli Uffici Asrem – Cure domiciliari - PUA per tutto ciò che concerne l'aspetto amministrativo relativo alla cura dell'Ospite.

Interagisce con le figure professionali presenti in struttura al fine di definire gli obiettivi del Piano Assistenziale Individuale. Partecipa al servizio di animazione con il quale promuove attività sempre più rispondenti ai bisogni degli Ospiti.

FORNITURA AUSILI

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita dal Servizio Sanitario Nazionale. Il servizio di riabilitazione e il servizio dei terapisti occupazionali, in collaborazione con il Fisiatra della Residenza, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per la fornitura. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi al SSN con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori, etc.). La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- *letti ortopedici;*
- *materassi e cuscini antidecubito;*
- *deambulatori;*
- *carrozzine basculanti;*
- *ausili per il sollevamento della persona;*
- *strumenti per la tutela e la protezione dell'Ospite.*



VISITE SPECIALISTICHE

È possibile richiedere attività medica aggiuntiva e visite specialistiche per alcuni casi clinici specifici tramite prenotazione presso l'Ufficio Accoglienza. L'attività medica e specialistica aggiuntiva è a carico dell'Ospite.

ASSISTENZA-SANITARIA PERSONALIZZATA

Gli Ospiti e i familiari che ne ravvisino l'esigenza possono avvalersi di pacchetti personalizzati di assistenza integrativa attraverso l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Assistenza tutelare;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza psicologica;
- Assistenza riabilitativa.

Il pacchetto personalizzato è concordato con il Direttore di Struttura ed il Direttore Sanitario. Il costo delle prestazioni aggiuntive è a carico dell'Ospite.

PODOLOGIA

È possibile richiedere l'intervento di un podologo curativo tramite prenotazione presso l'Ufficio Accoglienza. L'intervento è a carico dell'Ospite.

PARRUCCHIERE, BARBIERE ED ESTETISTA

Nella Residenza Don Carlo Pistilli è presente settimanalmente il servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari, per consentire agli Ospiti di conservare le proprie abitudini e di avere cura della propria persona.

È, inoltre, possibile accedere al servizio di pedicure e manicure, regolato sul bisogno degli Ospiti. Il servizio si svolge presso la Sala Bellezza e Benessere attrezzata per i servizi e cura alla persona. Per i servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo delle prestazioni è a carico dell'Ospite.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è garantita settimanalmente con la celebrazione della Santa Messa e con la presenza di un Ministro del culto per la recita del rosario. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.



SERVIZIO DI VIDEO CONSULTO OSPITE/FAMILIARE

Per contribuire al sorriso e al buon umore dei nostri Ospiti e per ridurre le distanze con i familiari in un'ottica di trasparenza e di fiducia, è attivo un servizio mobile di video-consulto, per restare in costante contatto visivo con i propri cari, una vera e propria medicina dolce che risolve il morale e le emozioni dei nostri Ospiti, attraverso un saluto, un sorriso ed una carezza digitale. Il servizio offre inoltre ai familiari la possibilità di costatare ed accertare, in massima libertà, anche nelle ore notturne, le condizioni di salute del proprio caro tramite la videochiamata.

SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO PER LA FRUIZIONE DI PRESTAZIONI SANITARIE ESTERNE ALLA RESIDENZA

Per gli Ospiti che necessitano di essere accompagnati all'esterno della Residenza per esigenze particolari (visite specialistiche, esami diagnostici, viste a familiari, partecipazione ad eventi pubblici, ecc), la Residenza organizza il servizio che resta a carico dell'Ospite. Per l'Ospite che ne abbia necessità per acuzie, la Residenza organizza anche il trasporto mediante ambulanza, restano a carico dell'Ospite gli oneri di trasporto.

SVOLGIMENTO DI PRATICHE BUROCRATICHE

La Residenza può, a richiesta dell'Ospite, curare gli adempimenti per svolgimento di pratiche amministrative relative alla richiesta del riconoscimento di invalidità, al rilascio/rinnovo esenzione del ticket, all'ottenimento della residenza, all'assegnazione del medico di famiglia, rinnovo carta di identità, rinnovo piani terapeutici ecc. Sono a carico dell'Ospite e /o dei suoi familiari gli adempimenti riguardanti altre pratiche relative allo stato civile, all'elettorato, alla posizione previdenziale ed assistenziale, contributi comunali ad integrazione della retta ecc.

VOLONTARIATO

All'interno della struttura è presente un significativo numero di volontari che collaborano con il servizio di animazione. La Residenza è aperta verso le realtà sociali ed educative del territorio.

SERVIZIO ACCOGLIENZA

È disponibile per fornire informazioni ed orientare l'Ospite e i suoi familiari attraverso i molteplici servizi offerti.

Il Servizio Accoglienza è responsabile di:

- *accoglienza e relazioni con il pubblico;*
- *visite guidate alla Struttura per le persone interessate ad un eventuale ri-*



covero;

- *pratiche amministrative (procedure d'ingresso, contratto, dimissioni);*
- *richieste, rilievi e suggerimenti dei Clienti per i diversi settori di attività;*
- *statistiche di competenza;*
- *rilascio dei certificati amministrativi;*
- *fatturazione ai Clienti;*
- *pagamenti, rimborsi e recupero crediti;*
- *rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL).*

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza, a tal scopo tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione.



Carta dei Servizi

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI



Il comfort abitativo è assicurato da spazi abitativi, sia diurni che notturni, funzionali ed attrezzati per le diverse esigenze della vita quotidiana, arredati con componenti di tipo familiare, adeguati per quantità e tipologia.

Le camere, tutte doppie, con bagno in camera attrezzato per la non autosufficienza, dispongono di letto elettrico ad altezza variabile, comodino, armadio, luce notturna, sedia per ciascun Ospite. Inoltre, le camere sono dotate di climatizzazione caldo-freddo e chiamata di emergenza.

Sia all'interno che all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi dedicati alla socializzazione e alla vita collettiva di Ospiti, familiari, amici ed operatori. La sala polivalente, le zone tisanerie, i salottini e le sale soggiorno di ogni nucleo e lo spazio esterno, costituiscono un punto di forza della Residenza per attività occupazionali, di animazione e per vivere momenti di relax in amicizia.

Un'efficace segnaletica consente all'Ospite di orientarsi tra i vari piani ed ambienti. L'assenza di barriere architettoniche permette l'accessibilità a tutti gli Ospiti.

Il comfort alberghiero è costituito dal servizio ristorazione, lavanderia e guardaroba, sanificazione ambienti e manutenzione dei locali.

RISTORAZIONE

Particolare attenzione è riservata alla ristorazione, per garantire agli Ospiti un'alimentazione bilanciata, completa, varia e gustosa. La Residenza si avvale di personale della cucina che prepara ogni giorno con amore cibi freschi con prodotti di stagione a km 0, premiando la qualità nel rispetto della salute, e presentando piatti nell'ottica del piacere degli organi sensoriali e quindi dell'innamoramento gastronomico. I menù sono elaborati da un nutrizionista e dal Responsabile Sanitario, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e del regime seguito, normale o dietetico che sia. I pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura e somministrati nelle sale soggiorno dei singoli piani. Sono serviti in camera, invece, a coloro che non sono nelle condizioni di potersi spostare. I menù sono esposti nelle bacheche di ogni nucleo in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico. Il personale, inoltre, si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità durante la giornata.



MENÙ TIPO

- **Colazione:** latte, caffè, orzo o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele;
- **Pranzo:** primo piatto del giorno (alternative: riso /pomodoro, pasta / pomodoro, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, formaggio, pollo lesso, polpette, pesce); contorno del giorno (verdura cruda, purea di patate), frutta fresca di stagione o cotta;
- **Merenda:** the, camomilla, yogurt, budino altre opzioni secondo la stagionalità (gelato, ecc....);
- **Cena:** : primo piatto del giorno (alternative: riso / pomodoro, pasta/ pomodoro, semolino, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, formaggio, pollo lesso, polpette, pesce); contorno del giorno (verdura cruda, purea di patate), frutta fresca di stagione o cotta. .

In relazione alle prescrizioni dei P.A.I. e per rispondere alle esigenze individuali degli Ospiti, sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

Per l'alimentazione dell'Ospite con disfagia è adottata la preparazione automatica del pasto, con l'utilizzazione di prodotti omogenizzati contenenti ingredienti diversi e serviti a rotazione.

La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente rispettate e garantite dalla presenza di schede tecniche per ogni piatto proposto.

I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli Ospiti, previa prenotazione alla Reception, con almeno un giorno di anticipo. Il costo dei pasti dei familiari non è compreso nella retta.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana ed il servizio di lavanderia. È data la possibilità agli Ospiti, di scegliere se usufruirne o meno, provvedendo direttamente all'igiene dei propri capi personali tramite i propri familiari. Tutti i capi gestiti vengono etichettati al fine della loro individualizzazione ed identificazione.

SANIFICAZIONE AMBIENTI

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, è garantita da personale specializzato. Lo stesso assicura quotidianamente, in fascia oraria mattutina, lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni, con ripasso pomeridiano nei locali maggiormente utilizzati. Prevede, inoltre, pulizie periodiche straordinarie di tutti i locali della residenza.



MANUTENZIONE DEI LOCALI

Il servizio organizzato sia con personale interno che con il supporto di ditte esterne, assicura una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi della struttura provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle varie esigenze e problematiche che si presentano e nel rispetto del piano di manutenzione.

Servizio di prenotazione, riviste e giornali

All'interno della Residenza sono presenti giornalmente dei quotidiani e delle riviste riservati alla consultazione degli Ospiti nelle aree comuni. Su richiesta dell'Ospite è possibile prenotare l'acquisto di giornali, riviste e libri prenotandoli con un giorno di anticipo.

TELEFONO

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nelle stanze tramite cordless. È consentito l'uso del cellulare ed è possibile tramite tablet fare video telefonate e rimanere in stretto contatto visivo con i familiari.

POSTA

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente alla Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

WI-FI

La Residenza fornisce la connettività Wi-Fi in tutti gli ambienti della struttura.

BAR

Nella Sala polivalente e all'ingresso, sono a disposizione degli Ospiti distributori automatici di bevande calde e fredde funzionanti a moneta o tramite chiave ricaricabile.

LUOGHI DI INCONTRO

Sia all'interno che all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi dedicati alla socializzazione e alla vita collettiva di Ospiti, familiari, amici ed operatori. La sala polivalente, le zone tisanerie, i salottini e le sale soggiorno di ogni nucleo e lo spazio esterno, costituiscono un punto di forza della Residenza per attività occupazionali, di animazione e per vivere momenti di relax in amicizia. Un'efficace segnaletica consente all'Ospite di orientarsi tra i vari piani ed ambienti. L'assenza di barriere architettoniche permette l'accessibilità a tutti gli Ospiti. È vietato l'accesso alle camere degli Ospiti che sono ad uso esclusivo degli stessi.

Carta dei Servizi



RETTE



RETTE

La struttura offre soggiorno esclusivamente in regime convenzionato Setting R2 e Setting R3.

La retta di ospitalità varia in base al Setting assistenziale e alla personalizzazione dei servizi scelti. Per maggiori informazioni sui costi delle rette è possibile rivolgersi in Direzione.

Il pagamento della retta di ospitalità mensile dovrà avvenire in via anticipata, entro e non oltre il giorno 5 del mese in corso, tramite bonifico bancario. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con la Struttura.

SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

La retta di degenza nella Residenza include:

- *servizi assistenziali e sanitari potenziati (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza tutelare, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e sociale, attività occupazionale e di animazione)*
- *servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);*
- *servizio di pulizia, sanificazione ambientale e manutenzione;*
- *camera confort (servizi igienici privati, letti elettrici, climatizzazione, tv a schermo piatto, Wi-Fi);*

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

La retta di degenza nella Residenza non include:

- *lavanderia e stireria di biancheria piana, lavanderia e stireria di biancheria intima ed indumenti personali;*
- *fornitura farmaci, parafarmaci, ausili e presidi sanitari ad eccezione di quelli a carico del SSN;*
- *trasporto assistiti per visite specialistiche, esami clinici, ecc.;*
- *servizio assistenziale-sanitario personalizzato (prestazioni integrative);*
- *attività medica e specialistica aggiuntiva non a carico del SSN;*
- *servizio parrucchiere e barbiere;*
- *servizio estetista;*
- *servizio podologo;*
- *servizio di ristorazione per familiari ed amici;*



- *consegna di quotidiani e giornali previa richiesta di specifico abbonamento;*
- *invio posta;*
- *svolgimento di pratiche burocratiche;*
- *organizzazione di feste, compleanni individuali;*
- *servizio di camera ardente in caso di decesso dell'Ospite in RSA.*

Le rette sono soggette agli adeguamenti previsti dalla normativa Regionale e saranno comunicati tempestivamente dal Direttore di Struttura.

Il dettaglio dei prezzi dei servizi a pagamento è esposto nella bacheca destinata all'utenza. Per maggiori informazioni rivolgersi in Direzione.

DIMISSIONI

La dimissione dell'Ospite disposta dalla RSA può avvenire nei seguenti casi:

- *allo scadere del termine previsto nel provvedimento di Valutazione Multidisciplinare dell'Unità Territoriale di Valutazione della ASREM;*
- *in caso di ricovero Ospedaliero superiore a 7 giorni senza un nuovo provvedimento di Valutazione Multidisciplinare dell'Unità Territoriale di Valutazione della ASREM;*
- *in caso di ricovero Ospedaliero superiore a 7 giorni e in mancanza di posti letto disponibili nel setting assistenziale in base al nuovo provvedimento di Valutazione Multidisciplinare dell'Unità Territoriale di Valutazione della ASREM;*
- *in caso di mutamento delle condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione, consentendone il ritorno nell'ambito familiare o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una struttura specialistica;*
- *qualora sopravvenga una situazione, accertata e documentata dal Direttore Sanitario della Residenza, che renda impossibile la permanenza dell'Ospite in struttura;*
- *nel caso di lesioni del rapporto fiduciario tra l'Ospite e/o i suoi familiari e gli operatori della Residenza, in qualsiasi modo determinatosi, ad insindacabile giudizio del Direttore della Struttura;*
- *revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o al consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;*
- *recesso dal contratto;*



- *morosità o mancata accettazione della nuova retta di Ospitalità secondo il setting assistenziale di riferimento.*
- *estinzione o trasformazione della Optima;*

CONTINUITÀ DELLE CURE

La Residenza garantisce la continuità assistenziale, rilasciando all'Ospite all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, una relazione in cui sono evidenziate lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

DECESSO

In caso di decesso il Direttore di Struttura provvede a dare comunicazione al familiare di riferimento.

La salma viene composta nel locale della camera mortuaria, al piano interrato. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge. Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro tre giorni. Ove il deceduto non abbia familiari, l'individuazione del servizio funebre è effettuata, secondo i criteri di economicità, tra le varie imprese di onoranze funebri che operano nell'ambito territoriale.

DETRAZIONI

L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.



Carta dei Servizi

SODDISFAZIONE E QUALITÀ



COMITATO DI VALUTAZIONE

Il Comitato di Valutazione della Residenza Don Carlo Pistilli è un organismo di valutazione, controllo e supervisione che misura, con cadenza periodica, le performance e gli aspetti fondamentali dei servizi e delle attività svolte all'interno della struttura, in un'ottica di sicurezza e trasparenza.

Esprime le proprie valutazioni, verificando la coerenza con gli indirizzi preventivamente individuati e la correlazione con le attività svolte, monitorando gli standard di qualità dei servizi di assistenza sanitaria, alberghiera, di Cura e Benessere della persona e la Customer Satisfaction degli Ospiti e dei familiari, al fine di mettere in atto azioni migliorative e correttive dei servizi offerti da Optima sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo.

Il Comitato di valutazione è composto da:

- *Direttore Sanitario;*
- *Due medici specialisti;*
- *Un referente incaricato dal Comune di Campobasso;*
- *Un referente incaricato dall'Asrem;*
- *Un rappresentante dei familiari.*

SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

La possibilità di formulare osservazioni e suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Moduli per le segnalazioni, suggerimenti, apprezzamenti e reclami sono a disposizione presso la Reception. La Direzione si impegna a fornire una risposta entro 60 giorni.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Annualmente viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli Operatori per permettere alla direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli Operatori permette al Direttore di verificare la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati sono condivisi con gli Operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi e formazione.



GARANZIA DI QUALITA'

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Don Carlo Pistilli. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei progressi.

GOVERNO CLINICO E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Il Governo clinico e la gestione del rischio clinico rappresentano l'insieme delle azioni complesse messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire sicurezza dell'Ospite attraverso la prevenzione degli errori evitabili e la promozione della buona pratica clinica con un approccio multidisciplinare e la collaborazione interprofessionale.

La Struttura ha messo in atto una serie di protocolli, metodi e azioni tesi ad indentificare, analizzare, valutare e trattare i rischi connessi alle prestazioni assistenziali e sanitarie, garantendo il continuo miglioramento della qualità dei servizi ed elevati parametri assistenziali e clinici. Periodicamente il Coordinamento sanitario, in relazione alle Procedure ed istruzioni che saranno definite nell'ambito del Sistema di Gestione della Qualità, si riserva di:

- *verificare e di individuare le insufficienze nel sistema che possono contribuire allo scatenarsi di eventi avversi;*
- *revisionare le Cartelle cliniche con lo scopo di verificare la loro completezza, compilazione annotazioni cliniche, diagnostiche-strumentali e di pratiche infermieristiche;*
- *osservazione dei trattamenti terapeutici;*
- *analisi delle eventuali non conformità in materia di prevenzione e protezione, di igiene e di relazioni con il pubblico.*

Annualmente viene formalizzato e diffuso il Piano Annuale di gestione del rischio con gli esiti derivanti dal piano precedente. I pazienti e o i loro familiari possono segnalare incidenti, situazioni rischiose di cui sono stati testimoni mediante modulistica di segnalazione di eventi.

Altro strumento fondamentale del governo clinico adottato, è rappresentato dai percorsi assistenziali integrati che delineano il processo assistenziale con esplicito riferimento al coinvolgimento di differenti figure professionali, al miglioramento della comunicazione interdisciplinare a tutti i livelli e alla formazione continua del personale.



COMUNICAZIONE

La struttura garantisce una politica di comunicazione implementata a tutti i livelli dell'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale per uno scambio bidirezionale di informazioni:

- *tra Operatori e Ospiti;*
- *all'interno del team (tra colleghi e tra le diverse figure professionali);*
- *relazioni esterne (altre istituzioni, servizi, pubblico).*



Carta dei Servizi

TUTELA DELLA PRIVACY



TUTELA DEI DATI PERSONALI

La Residenza Don Carlo Pistilli garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

La OPTIMA s.r.l. in qualità di soggetto gestore della Residenza Don Carlo Pistilli tratta i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunica le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della stipula del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceve l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, ed è chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario

CONSENSO INFORMATO

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/ sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.



Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- *completa;*
- *esauriente;*
- *comprensibile;*
- *aggiornata;*
- *libera da conflitti d'interesse.*

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura è raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Residenza ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto. Per peculiari attività di cura od assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte. Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte:

- a) informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- b) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica è indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procede all'adozione dei trattamenti necessari;
- c) qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettua la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.



Carta dei Servizi

INFORMAZIONI UTILI



RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE

Presso l'Ufficio Accoglienza è possibile richiedere le certificazioni di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi. La copia del fascicolo socio-sanitario può essere richiesta dell'Ospite solo dopo le dimissioni, previo pagamento degli oneri di segreteria.

USCITA DALLA STRUTTURA CON I PARENTI

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche previa autorizzazione da parte del medico della struttura. In ogni caso è necessaria richiesta formale da presentare presso l'ufficio accoglienza con un congruo anticipo.

PROTEZIONE GIURIDICA

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona è in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia o la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura e all'Ufficio Accoglienza, che indirizzeranno all'Ufficio Tutele o all'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio.

REVISIONE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è aggiornata annualmente o ogni qualvolta sia necessario. La versione aggiornata è disponibile sul sito www.rsapistilli.it nella sezione riservata alla modulistica ed è sempre possibile richiedere copia cartacea all'ufficio Accoglienza.

Carta dei Servizi



ORARI E TRASFERIMENTI



ORARI DELLA STRUTTURA

La Struttura è aperta 24 ore su 24. L'accesso al pubblico per le visite agli Ospiti, è consentito sia nelle ore antimeridiane che pomeridiane, ed è organizzato in modo da non arrecare disturbo nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo degli Ospiti e salvaguardando, il diritto alla riservatezza ed il lavoro degli operatori.

L'accesso consentito tutti i giorni, festivi compresi, varia in base al nucleo di degenza.

Gli orari di ingresso sono affissi all'ingresso e sul sito della Residenza, tendenzialmente la mattina dalle 11.00 alle 11.45, il pomeriggio dalle 16.00 alle 18.00.

L'orario di apertura viene stabilito dalla Direzione e può subire modifiche per necessità organizzative e di sicurezza.

Eventuali eccezioni, così come accesso notturno, previa richiesta motivata sono valutate ed autorizzate direttamente dalla Direzione.

L'Area Accoglienza/Amministrazione è a disposizione degli utenti - per informazioni ed ogni altro tipo di richiesta - dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00. Il sabato, la domenica e i giorni festivi gli uffici sono chiusi.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata dal personale della struttura. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri, affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

Durante la somministrazione dei pasti o nel corso dell'espletamento di altri servizi di cura ed igiene della persona o di somministrazione delle terapie la eventuale presenza di familiari e di visitatori deve armonizzarsi con le esigenze della vita comunitaria e con il rispetto della privacy degli ospiti.

COME RAGGIUNGERCI

MEZZI PUBBLICI

Servizio Urbano Linea 10

TRENI

Ferrovie dello Stato, Stazione di Campobasso - proseguire a piedi per via Garibaldi, 13 - (400 mt.)

AUTOMOBILE

Per chi arriva in auto sono disponibili parcheggi pubblici a pagamento nei pressi della Struttura.

È possibile, qualora si tratti di una sosta breve parcheggiare all'interno della Struttura, compatibilmente con la disponibilità dei parcheggi.



CONTATTI

R.S.A. DON CARLO PISTILLI

Via Garibaldi n. 13
86100 Campobasso
Telefono 0874.683011
info@rsapistilli.it
www.rsapistilli.it

OPTIMA s.r.l.

Via Di Montenero, 47/G
66050 San Salvo (CH)