

AZIENDA PUBBLICA di SERVIZI alla PERSONA

*“Francesco Testino”*

*già*

ISTITUZIONE PUBBLICA di ASSISTENZA e BENEFICENZA

*“Vittorio Emanuele II”*

CARTA  
DEI  
SERVIZI

## PREMESSA

Nota di accoglienza

*Che cosa è la Carta dei Servizi?*

*La Carta dei Servizi dell'A.S.P. "Francesco Testino"*

*Che cosa è l'AZIENDA PUBBLICA di SERVIZI alla PERSONA "Francesco Testino"?*

## SEZIONE PRIMA

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

#### **1. Cenni storici e presentazione della struttura**

#### **2. Presentazione della struttura e destinatari**

#### **3. Presentazione del contesto territoriale**

#### **4. Principi fondamentali**

- 4.1 Eguaglianza
- 4.2 Imparzialità
- 4.3 Continuità
- 4.4 Umanità
- 4.5 Partecipazione
- 4.6 Efficacia ed efficienza
- 4.7 Informazione
- 4.8 Accoglienza
- 4.9 Tutela
- 4.10 Partecipazione

#### **5. Rispetto della Carta dei Diritti della persona**

- 5.1 Diritto alla vita
- 5.2 Diritto di cura ed assistenza
- 5.3 Diritto di difesa
- 5.4 Diritto di prevenzione
- 5.5 Diritto di parola e di ascolto
- 5.6 Diritto di informazione
- 5.7 Diritto di partecipazione
- 5.8 Diritto di accettazione
- 5.9 Diritto alla critica
- 5.10 Diritto al rispetto e al pudore
- 5.11 Diritto di riservatezza
- 5.12 Diritto di pensiero e di religione

## SEZIONE SECONDA

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

- 1. La struttura
- 2. Modalità organizzative
- 3. Tipologia delle prestazioni erogate e professionalità presenti
  - 3.1 Professionalità presenti
  - 3.2 Assistenza sanitaria
  - 3.3 Attività alberghiera
  - 3.4 Attività ambulatoriali (medici specialisti)
  - 3.5 Servizio di assistenza religiosa
  - 3.6 Parrucchiere
  - 3.7 Tenuta effetti personali e custodia
  - 3.8 Inserimento: modalità ed informazioni generali
  - 3.9 Orari e modalità di accesso
  - 3.10 Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari
  - 3.11 Rette

## SEZIONE TERZA

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

- Fattori e standard di qualità
- Impegni e programmi

## SEZIONE QUARTA

### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

#### **1. Reclami**

#### **2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

- Relazione sullo stato degli standard
- Indagini sulla soddisfazione degli utenti

## ALLEGATI

#### *Allegato 1*

Scheda per segnalazioni di disfunzioni e reclami

#### *Allegato 2*

Scheda per segnalazioni di reclami e suggerimenti

#### *Allegato 3*

Regolamento di Tutela

#### *Allegato 4*

Nota informativa ai Medici Curanti

#### *Allegato 5*

Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente

PREMESSA

*Gentile Ospite,*

*La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questa Azienda di Servizi alla Persona avvenga nei migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare il maggiore impegno e la maggiore disponibilità possibili.*

*Per tale primaria esigenza vi è la Carta dei Servizi, con la quale Lei usufruirà di un valido strumento di tutela dei diritti e nel contempo potrà aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.*

*La preghiamo di leggere con attenzione questa Carta dei Sevizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra realtà aziendale.*

*In particolare, ci permettiamo di ricordare che al momento dell'inserimento nel relativo Albo Regionale, il Consiglio di Amministrazione ben conscio degli impegni per la qualità del servizio già presenti, intende sottolineare l'impegno a perseguire gli obiettivi stessi prefissati e a migliorarli costantemente.*

*Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dalla nostra struttura, per meglio soggiornarvi e per comprendere come anche Lei possa facilitare il lavoro degli operatori.*

*A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente", parte integrante della presente Carta dei Servizi.*

*Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.*

*Infine, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, mentre per qualunque necessità o informazione può consultare il sito web "[www.casadiriposocorato.it](http://www.casadiriposocorato.it)", rivolgersi direttamente al personale in servizio o, in alternativa, contattare i numeri 080 8721263 / 327 3527392*

*Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.*

*Cordialmente*

*La Direzione*

### **Che cosa è la Carta dei Servizi?**

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore, la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

**La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.**

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente erogatore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nel futuro.

### **La Carta dei Servizi dell'A.S.P. "Francesco Testino"**

Con la Carta dei Servizi l'A.S.P. mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) uno strumento idoneo per conoscere con chiarezza i servizi offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

L' A.S.P. vuole, attraverso la Carta dei Servizi, fare una corretta informazione di quanto viene offerto e garantito ai propri utenti.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale dell'Azienda è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale dell'Azienda opera per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica e l'A.S.P. si impegna ad aggiornamenti periodici.

### **Che cosa è l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Francesco Testino" (A.S.P.)**

L'A.S.P. è una residenza socio-assistenziale di "ospitalità permanente e temporanea" destinata ad ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti, per i quali non sia possibile attivare un programma di Assistenza Domiciliare Integrato (A.D.I.) ma che peraltro non necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche delle Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.); offre quindi un sufficiente livello di assistenza sanitaria integrato da un livello medio di assistenza tutelare ed alberghiera.

L'A.S.P. è una struttura singola in grado di fornire prestazioni sanitarie analoghe a quelle erogabili in regime di A.D.I. e, dal punto di vista strutturale, è del tutto simile alla R.S.A. differenziandosi da quest'ultima unicamente per una minore dotazione di ambienti sanitari.

Nella struttura sono stabilmente presenti le suore dell'Istituto delle "Figlie della Carità del Preziosissimo Sangue", per l'assistenza materiale e religiosa.

## SEZIONE PRIMA

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1. Cenni storici e presentazione della struttura

##### 1870

Lo Stato italiano pubblica le famose "leggi eversive" che espropriano la Chiesa Cattolica dei beni immobili. Tra i beni interessati del Comune di Corato vi è il palazzo di via Carmine, sede dei frati Francescani, il quale viene dato dallo Stato italiano in proprietà al Comune di Corato.

Nell'intento di dare una risposta al cogente problema della povertà, il predetto stabile viene destinato per il ricovero dei poveri ed affidato alle Suore del "Divino Amore", da cui prende il nome.

##### 1879

Essendo il ricovero una emanazione del Comune di Corato destinata ad anziani "poveri", con proprio decreto il Re Vittorio Emanuele II lo eleva ad Ente Morale in data 11 ottobre. Da questo momento il ricovero passa sotto la tutela amministrativa del Comune e della Provincia.

Si assiste alla nascita della qualità di Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza, nel corso degli anni sottoposta al controllo della Regione, il cui Consiglio di Amministrazione è nominato dalla Regione e dal Comune di Corato.

##### 1891

Il Comune di Corato, con Delibera Consiliare del 22 giugno, istituisce il ricovero per invalidi e si obbliga a garantire con proprie fonti le spese dei locali per la sistemazione dei ricoverati, anche in caso di trasferimento in altra sede.

##### 1980

Si è in prossimità del centenario della sede dell'istituzione, ma il tristemente famoso terremoto di novembre induce alla massima prudenza i tecnici incaricati, per procedere allo sgombero degli anziani: la struttura è decisamente in pericolo.

##### 1981

Gi anziani trovano provvisoria dimora, sempre a Corato, presso la Casa di Riposo dell'Oasi di Nazareth, con sostentamento da parte del Comune.

##### 1983

Nuova sede diviene lo stabile di via Lega Lombarda n. 55: in base alla citata Delibera Consiliare del 1891, il Comune corrisponde l'affitto in favore del proprietario dell'immobile.

##### 1990

Ha termine il contributo del Comune di Corato per il soggiorno degli anziani presso la sede di via Lega Lombarda n. 55.

Diviene d'obbligo l'individuazione di altra sede, possibilmente definitiva: viene individuato lo stabile di via Ruvo n. 91 di proprietà Valente Giuseppe, previa stima di valore tramite valutazione dell'allora Ufficio Tecnico Erariale.

##### 1994

È il mese di agosto quando ha luogo l'attuale e definitiva sistemazione degli anziani presso la sede di via Ruvo n. 91. La Regione Puglia con apposito provvedimento classifica formalmente la struttura come Casa di Riposo; il regime autorizzativo di tutte le strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie continua ad essere quello provvisorio.

Le camere sono in linea con gli standard previsti, essendo ad uno o due posti letto, fornite di impianto igienico, servizio telefonico, televisivo, di locali per ginnastica rieducativa, possibilità di accoglienza per i lungodegenti di qualsiasi estrazione sociale, non avendo l'Ente scopo di lucro.

## **2005**

La normativa nazionale e regionale pongono le premesse per la fine delle IPAB: gli Enti aventi i requisiti possono optare per la qualità privata, mediante la trasformazione in Fondazione, oppure per quella pubblica, assumendo la qualità di Azienda di Servizi alla Persona.

## **2007**

Con il Regolamento n. 4 del 18 gennaio la Regione Puglia definisce gli standard strutturali e funzionali di tutte le strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie, necessari al conseguimento delle autorizzazioni definitive al funzionamento.

## **2008**

Nel mese di marzo il Consiglio di Amministrazione dell'Ente approva la bozza del nuovo Statuto e la relativa istanza di trasformazione in Azienda di Servizi alla Persona, a distanza seguita dalle approvazioni del Coordinamento Istituzionale dell'Ambito Territoriale e del Consiglio Comunale.

## **2009**

Il 22 giugno - dopo l'esperienza ininterrotta dal 1879 - si apre il nuovo corso per l'Ente che, cessata la qualità di IPAB, assume la veste giuridica di Azienda Pubblica di Servizi alla Persona: il 2 luglio è pubblicata sul B.U.R.P. n. 99 la Determina Dirigenziale di approvazione della trasformazione.

## **2016**

Al termine del procedimento avviato nel 2008, l'A.S.P. completa gli adeguamenti strutturali e funzionali richiesti dal R.R. n. 4/2007, conseguendo il 31 agosto l'autorizzazione definitiva al funzionamento della struttura e il 16 settembre l'iscrizione nel registro regionale delle strutture autorizzate come casa di riposo.

## **2. Presentazione della struttura e destinatari**

L'A.S.P. si propone di offrire, nell'ambito del sistema residenziale, prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti, tali da necessitare di essere ospitate in strutture socio-assistenziali.

La struttura, finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale e formativo che ne migliori la qualità della vita, è dotata di due reparti di capienza pari a 25 posti letto, per anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

Nella struttura sono stabilmente presenti le suore dell'Istituto delle "Figlie della Carità del Preziosissimo Sangue", per l'assistenza materiale e religiosa.

## **3. Presentazione del contesto territoriale**

L'A.S.P. "Francesco Testino" è ubicata a Corato, comune dell'area nord-ovest della provincia di Bari, a circa 40 km. dal capoluogo pugliese.

L'edificio, circondato da un'area verde, opportunamente attrezzata per attività all'aperto e di pertinenza dell'A.S.P., è localizzato in un contesto urbano edificato al fine di poter favorire azioni integrate fra la struttura stessa e la rete dei servizi socio-sanitari esistenti sul territorio.

Il transito di autobus di linea in prossimità della struttura consentono di favorire la continuità dei rapporti sia familiari, sia sociali.

## **4. Principi fondamentali**

L'erogazione dei servizi offerti dall'A.S.P. viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

#### **4.1. Eguaglianza**

L'A.S.P. si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzioni di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali.

Il personale prende in considerazione l'individuo come persona, cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio vitale che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

#### **4.2. Imparzialità**

Tutti gli operatori dell'A.S.P. sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

#### **4.3. Continuità**

Tutte le prestazioni svolte dal personale dell'A.S.P. vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

#### **4.4. Umanità**

L'attenzione centrale degli operatori dell'A.S.P. è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

#### **4.5. Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dall'A.S.P. è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti del Cittadino qualora effettivamente operanti.

La Direzione dell'Ente si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

#### **4.6. Efficacia ed efficienza**

Presso l'A.S.P. le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione, e per essa in Consiglio di Amministrazione, si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Direzione garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- ✓ Informazione
- ✓ Accoglienza
- ✓ Tutela
- ✓ Partecipazione

Tali funzioni sono assicurate dal Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) la cui attività è rivolta all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) e all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

#### **4.7. Informazione**

Tale funzione, svolta dal Responsabile U.R.P. o suo delegato, ha l'obiettivo di assicurare all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dall'Ente.

#### **4.8. Accoglienza**

L'accoglienza all'interno dell'Ente è svolta dal personale preposto.

Il personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24.

Il personale deve essere in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare

e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni, avendo cura dell'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

#### **4.9. Tutela**

La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta attraverso i seguenti strumenti:

- ✓ Responsabile U.R.P. che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito. (ALLEGATO 1 - Scheda per segnalazioni di disfunzioni e reclami; ALLEGATO 2 - Scheda per segnalazioni di reclami e suggerimenti);
- ✓ Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e dei reclami (ALLEGATO 3 - Regolamento di Tutela).

pagina | 8

#### **4.10. Partecipazione**

La Direzione dell'A.S.P. intende attivare un sistema di iniziative atte a favorire l'interazione fra L'Ente e l'utenza; favorisce all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- ✓ predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- ✓ rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- ✓ attivazione Commissione Mista Conciliativa, le cui modalità di funzionamento sono demandate a Delibera del Consiglio di Amministrazione;
- ✓ esame congiunto delle segnalazioni e dei reclami proposti dall'utente con le Associazioni di Volontariato riunendo la Commissione Mista Conciliativa;
- ✓ pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

### **5. Rispetto della Carta dei Diritti della Persona**

La Direzione dell'Ente si impegna ad adottare la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito riportata integralmente.

#### **5.1 Diritto alla vita**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione e quanto altro indispensabile per garantirne una esistenza dignitosa).

#### **5.2 Diritto di cura ed assistenza**

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

#### **5.3 Diritto di difesa**

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

#### **5.4 Diritto di prevenzione**

Ad ogni persona devono essere assicurati, quando possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

#### **5.5 Diritto di parola e di ascolto**

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

### **5.6 Diritto di informazione**

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

### **5.7 Diritto di partecipazione**

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.

### **5.8 Diritto di accettazione**

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

### **5.9 Diritto alla critica**

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

### **5.10 Diritto al rispetto e al pudore**

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

### **5.11 Diritto di riservatezza**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 679/2016.

### **5.12 Diritto di pensiero e di religione**

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## SEZIONE SECONDA

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

#### **1. La struttura**

La struttura è ubicata all'interno di un'area verde, opportunamente attrezzata per attività all'aperto.

L'edificio si sviluppa su due piani. È stato costruito con assenza totale di barriere architettoniche e lo spazio disponibile è pienamente usufruibile da tutti.

Alcuni accorgimenti tecnici adottati per rendere la struttura fruibile anche da persone con autonomia ridotta sono:

- ✓ parcheggio con comunicazione non interrotta con l'accesso al percorso pedonale;
- ✓ varchi e porte esterne allo stesso livello dei percorsi pedonali e con essi raccordati mediante rampe;
- ✓ corrimano in vista, lungo i corridoi interni;
- ✓ porte di facile manovrabilità, prive di spigoli, riporti e cornici sporgenti, con apertura mediante leggera pressione e chiusura ritardata.

I locali e i diversi spazi che compongono la struttura sono privi di pilastrature e/o spigoli vivi e soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente.

Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della struttura affinché gli arredi siano completamente e liberamente fruibili da persone con limitati condizionamenti di natura fisica.

La struttura ha una capacità ricettiva di 25 posti letto, con stanze singole e stanze doppie dotate di servizi igienici.

Completano la struttura i locali e/o gli spazi dedicati ai:

- ✓ servizi di vita collettiva: ingresso/portineria, ufficio amministrativo, soggiorno comune, sala mensa, sala polivalente per attività occupazionale, palestra, parrucchiere/pedicure, locale per il culto (cappella officiata), camera mortuaria;
- ✓ servizi sanitari: ambulatorio;

- ✓ servizi generali: cucina/dispensa e locali accessori, lavanderia e stireria, magazzino, spogliatoio per il personale, locale deposito a disposizione degli ospiti, deposito biancheria pulita, deposito biancheria sporca.

## 2. Modalità organizzative

L'A.S.P. è una struttura sociale a prevalente accoglienza alberghiera che offre prestazioni sociali e sanitarie in regime residenziale 24 ore su 24, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso l'A.S.P. sono:

- ✓ organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini familiari e non a quelle ospedaliere;
- ✓ presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal proprio medico;
- ✓ presenza di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) per ciascun ospite;
- ✓ presenza di protocolli operativi;
- ✓ presenza di una carta dei servizi aggiornata periodicamente.

## 3. Tipologia delle prestazioni erogate e professionalità presenti

L'A.S.P. è in grado di accogliere ospiti anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti. Per la tipologia delle persone ospitabili si rinvia al paragrafo 3.8 (Inserimento: modalità ed informazioni generali).

Eroga prestazioni di assistenza sanitaria ed alberghiera a favore di persone anziane per le quali non sia possibile attivare un programma di assistenza domiciliare integrato (A.D.I.) e che non necessitano delle cure e prestazioni sanitarie tipiche di altre residenze sanitarie assistenziali.

### 3.1. Professionalità presenti

Sono erogate con la supervisione del coordinatore della struttura, che ha il compito di garantire il funzionamento della struttura stessa.

Le figure professionali che operano all'interno della struttura sono così distinte:

#### PRESTAZIONI SANITARIE E SOCIALI

##### **Assistenza medica di base**

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza dei medici di medicina generale che svolgono le seguenti prestazioni:

- ✓ visita e/o controllo di medicina generale;
- ✓ prescrizione di farmaci, di presidi a tutela dell'ospite, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- ✓ richiesta di visite specialistiche;
- ✓ proposte di ricovero ospedaliero.

L'attività medica è prestata sia presso l'ambulatorio che nelle camere ove gli ospiti soggiornano.

I medici sono presenti in struttura nei giorni feriali, valutate le singole esigenze.

L'assistenza medica è inoltre garantita attraverso la reperibilità per situazioni che rivestono carattere di urgenza.

##### **Assistenza socio-sanitaria**

L'assistenza socio-sanitaria è garantita quotidianamente attraverso la presenza di operatori socio-sanitari, che operano per il supporto dell'anziano nelle attività di vita quotidiana (alimentazione, igiene, vestizione, ecc.), instaurando con ciascun ospite una relazione di cura. Come da normativa vigente, gli operatori socio-sanitari sono presenti nella struttura in ragione di uno ogni dieci ospiti, hanno uno specifico titolo professionale e seguono corsi di aggiornamento professionale.

### **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita quotidianamente.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- ✓ somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- ✓ medicazioni;
- ✓ prestazioni a carattere intramuscolare;
- ✓ sottocute;
- ✓ fleboclisi idratanti;
- ✓ cateterismo vescicale;
- ✓ sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate d'intesa con la Direzione dell'Ente.

### **Attività motoria e di riabilitazione**

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del terapeuta in convenzione ASL che svolge le seguenti prestazioni:

- ✓ mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- ✓ massoterapia circolatoria per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- ✓ ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza.

Il terapeuta della riabilitazione è presente in struttura previa definizione delle modalità operative e valutate le esigenze dell'ospite.

### **Attività di terapia occupazionale**

La terapia occupazionale è garantita dall'operatore preposto, che ha il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo di recupero psico-fisico complessivo.

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, dettato, colorazione mirata di disegni ed attività similari.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

La presenza dell'animatore socio-culturale è fissata d'intesa con l'Ente.

## SERVIZI GENERALI

### **Cuochi e addetti di cucina**

Si occupano della preparazione del menù giornaliero - redatto secondo i principi nutrizionali indicati dalle linee guida dell'INRAN (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione), della Regione Puglia (D.G.R. 19 marzo 2002 n. 276) e sulla base di piano nutrizionale a cura di apposito professionista - nonché della preparazione di diete speciali appositamente prescritte; si occupano altresì della pulizia delle stoviglie e della pulizia dei locali cucina.

### **Addetti alla lavanderia e stireria**

Sono i responsabili della corretta ed igienica tenuta degli indumenti personali degli ospiti nonché della biancheria di proprietà dell'Ente.

### **Operatori addetti al servizio di pulizia**

Garantiscono, seguendo piani di lavoro variabili in relazione alle esigenze della struttura, la pulizia quotidiana delle stanze, dei servizi igienici e degli spazi di uso comune.

## SERVIZI AUSILIARI

Nella struttura è presente il servizio di guardiania notturna.

### 3.2 Assistenza sanitaria

Come già analiticamente anticipato nella descrizione di tutte le professionalità presenti (3.1), si articola nel modo seguente:

#### **Assistenza medica di base**

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza dei medici di medicina generale che svolgono le seguenti prestazioni:

- ✓ visita e/o controllo di medicina generale;
- ✓ prescrizione di farmaci, di presidi a tutela dell'ospite, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- ✓ richiesta di visite specialistiche;
- ✓ proposte di ricovero ospedaliero.

L'attività medica è prestata sia presso l'ambulatorio che nelle camere in cui soggiornano gli ospiti.

I medici sono presente in struttura nei giorni feriali, valutate le singole esigenze.

L'assistenza medica è inoltre garantita attraverso la reperibilità per situazioni che rivestono carattere di urgenza.

#### **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita quotidianamente.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- ✓ somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica;
- ✓ medicazioni;
- ✓ prestazioni a carattere intramuscolare;
- ✓ sottocute;
- ✓ fleboclisi idratanti;
- ✓ cateterismo vescicale;
- ✓ sorveglianza dello stato di salute degli ospiti.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate d'intesa con la Direzione dell'Ente.

#### **Attività motoria e di riabilitazione**

L'attività motoria e di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del terapeuta in convenzione ASL che svolge le seguenti prestazioni:

- ✓ mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- ✓ massoterapia circolatoria per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- ✓ ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore);
- ✓ fisioterapia.

Tale attività viene prestata sia in palestra, sia nelle camere di degenza.

Il terapeuta della riabilitazione è presente in struttura previa definizione delle modalità operative e valutate le esigenze dell'ospite.

#### **Attività di terapia occupazionale**

La terapia occupazionale è garantita dall'operatore preposto, che ha il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento mirate anche al tentativo di recupero psico-fisico complessivo.

Svariate sono le attività di intrattenimento: ascolto musicale, canto individuale e di gruppo, ballo, gioco della tombola, delle carte e della dama, lettura di un quotidiano nelle aree di testo dai caratteri di grossa dimensione, puzzle, cruciverba, dettato, colorazione mirata di disegni ed attività similari.

La terapia occupazionale praticata propone anche esercizi di manualità fine, per mantenere una certa funzionalità delle mani, utile per svolgere tutte le normali azioni quotidiane.

### 3.3 Attività alberghiera

L'A.S.P. offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: portineria, ristorazione, pulizie, lavanderia/stireria, telefono.

I pasti vengono serviti osservando l'orario stabilito dalla direzione in relazione alle stagioni, di norma:

ORARIO PASTI

- ✓ ore 08:00/08:30 colazione;
- ✓ ore 11:30/12:00 pranzo;
- ✓ ore 18:00/18:30 cena.

I pasti sono di norma consumati alla mensa; l'eventuale servizio di somministrazione e consumazione in stanza avviene solo per comprovati motivi di salute o condizioni psichiche particolari.

L'assistenza dell'ospite che necessita di ausilio per la consumazione dei pasti è a cura del personale preposto. Ove richiesta, può essere ammessa la presenza di familiari, purché senza arrecare ostacolo al servizio del personale e alla serena consumazione dei pasti da parte degli ospiti; è fatta salva l'adozione di particolari cautele igienico-sanitarie, se prescritte dal professionista incaricato per gli adempimenti in materia HACCP.

Al fine di garantire la trasparenza di qualità dei pasti somministrati è fatto salvo il diritto di ogni referente per ospiti di attivare - a propria cura e spese - procedure di verifica sui pasti medesimi.

Il menù invernale ed estivo è redatto secondo i principi nutrizionali indicati dalle linee guida dell'INRAN (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione) e della Regione Puglia (D.G.R. 19 marzo 2002 n. 276); con piano nutrizionale redatto da apposito professionista è articolato a settimane alternate in 14 (quattordici) giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena. Prevede piatti tradizionali e novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità e comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con ridotta quantità di sali e di condimenti.

Diete personalizzate sono previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso, dietro prescrizione medica, sarà possibile fornire una dieta personalizzata.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

- ✓ dieta iposodica (con poco sale) per persone con ipertensione arteriosa (pressione alta);
- ✓ dieta con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane per persone diabetiche;
- ✓ dieta ipoproteica (con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi) per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;
- ✓ dieta ipolipidica (con pochi grassi, olio, burro) per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue;
- ✓ dieta ipocalorica (con alimenti a minor contenuto di calorie) per persone che presentano un peso corporeo eccessivo.

In ogni caso, i cibi e le bevande introducibili nella casa di riposo dovranno pervenire sigillati e in quantitativi di immediato consumo giornaliero, indicare la tracciabilità e il rispetto delle prescrizioni igienico-sanitarie da parte del fornitore; è fatto espresso divieto di conservazione di cibi, introduzione di alcolici (eccetto vino) e cibi sfusi.

L'Ente si riserva di comunicare particolari prescrizioni impartite dal professionista incaricato per gli adempimenti in materia di autocontrollo nelle attività di ristorazione (HACCP).

PULIZIE

La pulizia ordinaria, l'igienizzazione e il riordino di tutti gli ambienti della struttura, degli arredi ed attrezzature, sono effettuati da apposito personale.

#### LAVANDERIA E STIRERIA

Questo servizio è garantito dal personale preposto e concerne tutti gli indumenti personali.

### 3.4 Attività ambulatoriali (medici specialisti)

L'erogazione delle prestazioni di medicina generale sono effettuate dal medico di base secondo le modalità precedentemente riportate.

A seconda delle necessità dell'ospite è garantito il necessario apporto medico specialistico dal parte del servizio di medicina specialistica dell'ASL, quali gli specialisti in geriatria, neurologia, fisiatria e psicologia ed ogni altra specialità occorrente.

pagina | 14

### 3.5 Servizio di assistenza religiosa

All'interno dell'A.S.P. per gli ospiti di fede cattolica si trova una piccola Cappella dedicata a N.S. di Lourdes, dove ogni giorno feriale e festivo viene celebrata una Santa Messa aperta al pubblico. Detto servizio è garantito dal Cappellano nominato dall'Arcidiocesi di Trani, territorialmente competente.

Agli ospiti è altresì garantita l'assistenza religiosa e morale da parte delle suore dell'Istituto delle "Figlie della Carità del Preziosissimo Sangue", stabilmente presenti all'interno della struttura.

### 3.6 Parrucchiere

Il taglio e l'acconciatura dei capelli e/o barba sono effettuati da parrucchiere/barbiere di propria fiducia, concordandone le modalità.

### 3.7 Tenuta effetti personali e custodia

In stanza possono introdursi gli effetti personali necessari alla cura e alle esigenze della persona, purché nel rispetto della normativa vigente.

In ogni caso, per ragioni di sicurezza, è fatto divieto di introdurre nella casa di riposo apparecchiature destinate alla cottura di bevande e cibi.

La struttura non dispone di cassette di sicurezza per la custodia di denaro ed effetti personali di pregio; ugualmente non risponde della custodia di denaro ed effetti personali di pregio eventualmente introdotti da ospiti e/o referenti.

Contestualmente alla cessazione dell'alloggio, all'ospite e/o referente è fatto obbligo di liberare ogni ambiente da effetti personali: detto obbligo vale in particolare per beni mobili registrati eventualmente introdotti durante l'alloggio.

Qualora l'ospite e/o referente formalizzi richiesta di inserimento e/o montaggio di suppellettili non previste in tutte le stanze, ciò dovrà avvenire a spese esclusive del richiedente e comunque previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

### 3.8 Inserimento: modalità ed informazioni generali

La casa di riposo è una struttura sociale a prevalente accoglienza alberghiera, autorizzata per il soggiorno temporaneo o permanente di anziani che hanno raggiunto i limiti previsti per il pensionamento di vecchiaia alla data dell'ingresso e di cui ne siano certificate le condizioni fisiche e psichiche compatibili con le previsioni di cui all'art. 43, comma IV, L.R. 10 luglio 2006, n. 19.

Per coloro che - già ospitati in precedenza - abbiano formalizzato dimissioni esprimendo difficoltà di adattamento alla struttura o che siano stati destinatari di provvedimento di allontanamento, l'eventuale richiesta di nuovo inserimento sarà valutata a discrezione dall'Ente, che dovrà verificare la permanenza e l'attualità delle condizioni che ne determinarono l'allontanamento.

La prenotazione deve essere formalizzata e sottoscritta compilando i campi della seguente modulistica:

#### **INFORMAZIONI GENERALI <sup>1</sup>**

<sup>1</sup> N.B. La sottoscrizione del presente modulo costituisce dichiarazione di responsabilità e autorizzazione al trattamento dei dati di cui al Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR: General Data Protection Regulation), non obbligando in alcun modo il sottoscrittore alla effettuazione del soggiorno: al momento in cui vi è disponibilità di alloggio, il referente sarà infatti contattato al fine di confermare o meno la sussistenza delle condizioni per il soggiorno nella struttura. Le voci che interessano sono evidenziate in grassetto.

data di richiesta:

orario di richiesta:

- prenotazione da Servizi Sociali
- prenotazione da privato

**GENERALITÀ PERSONA DA OSPITARE**

cognome:

nome:

età:

paese di residenza:

indirizzo abitazione:

**AUTONOMIA DI MOVIMENTI NELL'IGIENE INTIMA E DURANTE I PASTI**

- totalmente autosufficiente
- parzialmente autosufficiente (*ausilio di personale*)

**DEAMBULAZIONE**

- totalmente autosufficiente
- parzialmente autosufficiente (*ausilio di: specificare il tipo di presidio occorrente*)

**SALUTE ED EVENTUALI PATOLOGIE**

(*produrre relazione generale del medico di base e/o medico specialistico, aggiornata prima dell'inserimento*)

- allergie alimentari
- disturbi psichici lievi e/o gravi (*in caso affermativo, specificare quali*)
- malattie infettive - diffuse (*in caso affermativo, specificare quali*)
- malattie tumorali (*in caso affermativo, specificare quali*)
- morbo di alzheimer
- ricoveri pregressi presso strutture socio-sanitarie (*in caso affermativo, specificare periodo e struttura*)
- soggiorni pregressi presso strutture socio-assistenziali (*in caso affermativo, specificare periodo e struttura*)
- altro (*in caso affermativo, specificare*)

**STANZA**

- singola
- doppia

**PAGAMENTO RETTA**

- importo a totale carico ospite
- importo a parziale carico ospite (*produrre copia provvedimento di autorizzazione*)

**REFERENTE**

cognome:

nome:

telefono fisso (*obbligatorio, in mancanza indicare e-mail*):

cellulare (*obbligatorio in ogni caso*):

e-mail (*obbligatoria, in mancanza indicare telefono fisso*):

**DICHIARAZIONE DI RESPONSABILITÀ  
E AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Io sottoscritto/a A B, nato/a il 00.00.0000 a C, in qualità di richiedente l'ospitalità presso la A.S.P. "Francesco Testino" in favore della persona di cui sopra, dichiaro di essere stato/a pienamente informato/a che la struttura in oggetto opera come casa di riposo ai sensi dell'art. 65 R.R. n. 4/2007 e s.m.i. per il soggiorno di persone che abbiano raggiunto i limiti previsti per il pensionamento di vecchiaia alla data dell'ingresso e le cui condizioni fisiche e psichiche siano compatibili con le previsioni di cui all'art. 43, comma IV, L.R. 10 luglio 2006, n. 19.

Attesto la piena veridicità di tutte le informazioni fornite, manlevando pertanto l'Ente da qualsiasi responsabilità e, prima dell'eventuale ingresso presso la casa di riposo, mi impegno a trasmettere immediatamente la certificazione medica di idoneità all'inserimento, corredata dall'elenco di tutti i farmaci assunti, nonché qualsiasi ulteriore certificazione medica redatta da professionista diverso dal medico in convenzione ASL.

Autorizzo il trattamento dei dati personali secondo la normativa in vigore.

-----  
Alla prenotazione devono essere allegati:

**COPIA DOCUMENTAZIONE ANAGRAFICA**

*RELATIVAMENTE ALLA PERSONA DA OSPITARE*

- 1) carta di identità o altro documento di riconoscimento,
- 2) tessera sanitaria rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale,

3) libretto di pensione, al fine di certificare la qualità di pensionato.

RELATIVAMENTE ALLA PERSONA RICHIEDENTE

1) carta di identità o altro documento di riconoscimento.

#### ORIGINALE DOCUMENTAZIONE MEDICA

1) certificazione del medico curante ovvero di un medico ospedaliero attestante che lo stato di salute della persona da ospitare sia idoneo all'ingresso presso una casa di riposo: la predetta certificazione deve essere redatta in conformità all'**ALLEGATO 4 (Nota informativa ai Medici curanti)**,

2) certificazioni specialistiche ed esami strumentali,

3) elenco di eventuali terapie seguite e di tutti i farmaci assunti (ctrl. promemoria).

Detta documentazione deve essere sottoscritta in ciascuna pagina.

pagina | 16

L'organo amministrativo dell'Ente, tramite proprio rappresentante (Presidente del Consiglio di Amministrazione/Commissario o Consigliere) autorizza l'ingresso in struttura se all'esito dell'esame della documentazione medica il quadro psico-fisico della persona risulta rispondente alle prescrizioni di cui all'art. 43, comma IV, L.R. 10 luglio 2006, n. 19.

#### ORIGINALE DOCUMENTAZIONE SERVIZI SOCIALI

Qualora referente dell'inserimento e non semplice coobbligato all'integrazione della retta siano i Servizi Sociali, al modello di prenotazione devono essere allegati:

- 1) relazione sottoscritta dall'Assistente Sociale referente, in cui siano asseverate analiticamente tutte le problematiche conosciute della persona da ospitare, avuto particolare riguardo al contesto familiare e a disagi di tipo sociale subiti e/o causati;
- 2) provvedimento del Dirigente di: a) formale assunzione dell'impegno economico alla parziale/totale integrazione della retta per l'intero periodo di ospitalità, b) impegno alla corresponsione mensile degli importi integrativi, c) presa visione e accettazione senza riserve della presente carta dei servizi, con espressa precisazione che la durata dell'impegno di spesa non è vincolante sulla durata dell'alloggio, facendo salve le ipotesi di scioglimento anticipato del rapporto (es. dimissioni volontarie, allontanamento, ecc.).

Esaminata la prenotazione e gli allegati, l'inserimento è autorizzato da rappresentante dell'organo amministrativo; in caso di diniego, devono essere rappresentati i motivi ostativi.

L'inserimento si perfeziona con la sottoscrizione del seguente modulo:

#### **CONDIZIONI e MODALITÀ del SOGGIORNO**

Il sottoscritto / La sottoscritta ,  
c.f. , nato/a il 00.00.0000 a e residente a in via n. , nella qualità di referente e garante, essendo figlio/a (altro) del/della sig./sig.ra , ospite dell'AZIENDA di SERVIZI alla PERSONA "Francesco Testino", casa di riposo con sede a Corato in via Farina n. 1 e di seguito denominata semplicemente "Ente", prende atto di essere stato/a pienamente informato/a sulle condizioni e modalità di organizzazione del soggiorno e dello svolgimento quotidiano della vita dell'ospite all'interno della struttura, come di seguito specificato ed articolato:

**1)** è autorizzata l'accoglienza temporanea o permanente di anziani che hanno raggiunto i limiti previsti per il pensionamento di vecchiaia alla data dell'ingresso e di cui ne siano certificate le condizioni fisiche e psichiche compatibili con le previsioni di cui all'art. 43, comma IV, L.R. 10 luglio 2006, n. 19.

Essendo qualificata giuridicamente la casa di riposo come struttura sociale (art. 65 R.R. n. 4/2007), non come sanitaria e/o sociosanitaria, ogni ospite è assistito da un Medico in convenzione ASL.

Qualora nel monitoraggio periodico dello stato di salute dell'ospite il Medico curante certifichi che il quadro complessivo non consente la prosecuzione del soggiorno in casa di riposo, viene data immediata comunicazione a chi sottoscrive le presenti condizioni (o chi per esso) in modo tale da consentire il tempestivo trasferimento ad altra struttura idonea all'uso autorizzata e, in ogni caso, la tempestiva uscita dell'ospite; qualora entro 30 (trenta) giorni dalla predetta comunicazione l'anziano

soggiorni ancora nella struttura a causa di motivi ostativi per l'individuazione di una nuova assistenza, l'Ente informa i Servizi Sociali di competenza per individuare e favorire la soluzione più idonea alla nuova destinazione della persona anziana.

Tutti gli adempimenti richiesti ai Medici curanti sono consultabili nella nota informativa di cui all'allegato n. 4 della Carta dei Servizi, disponibile sul sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo web "[www.casadiriposocorato.it](http://www.casadiriposocorato.it)";

**2)** il contributo per la copertura del costo di servizio è di € 42,00 (euro quarantadue) giornalieri per stanza doppia ed € 45,00 (euro quarantacinque) giornalieri per stanza singola; il diritto dell'Ente al pagamento matura il primo giorno di ogni mese solare ed è determinato nell'importo mensile di € 1.250,00 (euro milleduecentocinquanta) per stanza doppia ed € 1.350,00 (euro milletrecentocinquanta) per stanza singola, fatti salvi i contributi di fine esercizio e di fine soggiorno; l'indicizzazione Istat si applica a decorrere dal 01.01.2020.

Prima dell'ingresso è dovuto il costo di servizio per i primi 15 giorni di soggiorno, corrispondenti al periodo di prova, finalizzato ad accertare la sussistenza delle condizioni di ammissione; in caso di uscita dell'ospite, tale importo non è soggetto a restituzione, sia per gli impegni assunti verso fornitori di beni e servizi che per le impegnative non assunte dalla lista d'attesa;

**3)** per gli ospiti paganti totalmente in proprio, ammessi a beneficiare di un pagamento mensile a titolo di acconto, il conguaglio annuale è previsto nel mese di dicembre dell'anno di riferimento o prima in caso di cessazione anticipata del soggiorno; per gli ospiti con retta integrata, ammessi a beneficiare di un pagamento mensile a titolo di acconto, il conguaglio annuale è previsto entro il mese successivo a quello in cui all'Ente è comunicato l'ammontare dell'ultima integrazione periodica, all'esito del calcolo della differenza fra il totale annuo dovuto, gli acconti mensili versati e l'integrazione dell'ente competente. Ove per le due tipologie di ospiti vi sia impossibilità totale o parziale nell'effettuazione del conguaglio da parte dell'ospite, va trasmessa all'Ente documentazione reddituale giustificante la situazione di incapienza ed è fatta salva la facoltà di rivalsa dell'Ente sul garante;

**4)** ove una percentuale della retta sia a carico del Comune competente, è cura di chi sottoscrive le presenti condizioni (o chi per esso) informare tempestivamente il predetto Comune sugli aggiornamenti della situazione reddituale, con totale esonero dell'Ente;

**5)** in caso di dimissioni volontarie è fatto obbligo di preavviso scritto all'Amministrazione dell'Ente, con almeno 15 (quindici) giorni dalla data di uscita; in caso di uscite temporanee e/o ricoveri ospedalieri la retta è dovuta per l'intero, sia per gli impegni assunti verso fornitori di beni e servizi che per le impegnative non assunte dalla lista d'attesa;

**6)** sono a carico dell'ospite eventuali spese non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale, come medicinali, pannoloni, prestazioni specialistiche, nonché apparecchiature accessorie (carrozze, girelli, letti a traverse, ecc.). La struttura non eroga il servizio di trasporto degli ospiti verso l'esterno: pertanto, sono a carico dell'ospite le spese per il suo trasporto verso strutture ospedaliere e/o ambulatoriali, qualora questo non possa essere effettuato con mezzi messi a disposizione dal Servizio Sanitario Nazionale;

**7)** ove richiesti, a carico dell'ospite sono le spese per parrucchiere/barbiere;

**8)** a carico dell'ospite sono tutti gli adempimenti burocratici ed in particolare: a) cambio di residenza; b) trasferimento di abitazione; c) rilascio e rinnovo del libretto sanitario; d) sottoscrizione e rinnovo schede per il rilascio di pannoloni;

**9)** in ragione della tipologia della struttura, all'ospite è erogata assistenza socio-residenziale con personale per qualifica e numero previsti dalla normativa di riferimento (art. 65 R.R. n. 4/2007 e s.m.i.): ciò precisato, l'obbligo di assistenza non coincide con quello di sorveglianza ininterrotta su ogni singolo ospite, per cui qualora questi metta in essere qualsiasi atto e/o comportamento lesivo (es. aggressività verso altri ospiti) e/o autolesivo (es. rifiuto di seguire un piano terapeutico), l'Ente medesimo ne dà immediata comunicazione al referente del soggiorno ed è esonerato da qualsiasi responsabilità;

**10)** in caso di decesso dell'ospite la scelta dell'impresa funebre, le spese funerarie e connesse rimangono a totale carico dei familiari, con esonero di qualsiasi responsabilità dell'Ente ospitante;

**11)** all'Ente, tramite l'Organo amministrativo, è riservata ogni più ampia facoltà di disporre la cessazione del soggiorno se l'ospite, previo ammonimento, reiteri la sua condotta incompatibile con la vita comunitaria o manifesti la volontà di non rimanere nella struttura; all'uopo è fatta comunicazione al referente dell'alloggio, tenuto pertanto a curare la tempestiva uscita dell'ospite; qualora entro 30 (trenta) giorni dalla predetta comunicazione l'anziano soggiorni ancora nella struttura a causa di motivi ostativi per l'individuazione di una nuova assistenza, l'Ente informa i Servizi Sociali di competenza per individuare e favorire la risoluzione più idonea alla nuova destinazione della persona anziana.

Qualora il comportamento di uno o più referenti del soggiorno e/o dei familiari dell'ospite sia tale da arrecare turbativa al sereno svolgimento della vita comunitaria, all'Organo amministrativo dell'Ente è espressamente riservata ogni più ampia tutela decisionale sulle risoluzioni da adottare;

**12)** all'Ente è altresì data facoltà di disporre la cessazione del soggiorno laddove ci sia morosità nel pagamento mensile della retta;

**13)** la Carta dei Servizi, disponibile sul già richiamato sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo web "[www.casadiriposocorato.it](http://www.casadiriposocorato.it)", costituisce parte integrante delle presenti condizioni e ad essa si rinvia per quanto non espressamente previsto nel presente documento;

**14)** per successive modifiche delle presenti condizioni e della Carta dei Servizi, il referente è tenuto alla periodica consultazione del sito istituzionale dell'Ente.

All'uopo, sotto propria responsabilità, il/la sottoscritto/sottoscritta, nella qualità e nelle generalità già specificate

#### D I C H I A R A

- di aver preso visione della Carta dei Servizi, da costituire parte integrante delle presenti condizioni ed alla quale si rinvia per quanto non espressamente previsto nel presente documento;

- di accettare espressamente e senza riserva alcuna tutte le condizioni sopra riportate, nonché le successive modifiche ed integrazioni, disponibili sul sito istituzionale dell'Ente;

- di aver ricevuto copia delle presenti condizioni;

- di aver preso visione del piano nutrizionale pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente, che il predetto piano non presenta alcuna controindicazione sotto il profilo allergenico, considerato che l'ospite non ha alcuna intolleranza alimentare, manlevando l'Ente e tutti gli operatori da qualsiasi responsabilità.

Per tutte le comunicazioni il domicilio è il seguente: . Eventuali variazioni saranno comunicate per iscritto dal/dalla medesimo/a referente.

*Corato li,*

letto confermato sottoscritto

In fede

Sig. / Sig.ra

-----  
Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti effetti personali:

✓ indumenti personali siglati;

✓ lenzuola siglate, qualora necessarie;

✓ medicinali;

✓ prodotti per la detergenza intima, qualora necessari: spazzolino e saponi specifici, mentre bagnoschiuma e shampoo sono a carico dell'Ente.

Decorsi 30 (trenta) giorni dall'ingresso nella struttura, secondo le disposizioni comunali vigenti in materia anagrafica l'Ente deve provvedere d'ufficio al cambio di abitazione o residenza.

Entro 30 (trenta) giorni dall'ingresso nella struttura, qualora il medico incaricato dell'assistenza di base non abbia studio professionale nell'ambito territoriale Corato - Ruvo di Puglia - Terlizzi e nessuna variazione sia stata comunicata mediante la nomina di un medico avente studio professionale a Corato, di regola l'Ente deve provvedere d'ufficio alla nomina di un medico avente studio professionale a Corato; è fatta salva deroga se il professionista con studio professionale in Comune diverso da quello dell'ASP si renda disponibile per continuare l'assistenza in struttura.

Alla cessazione del soggiorno eventuali somme dovute in favore dell'ospite a titolo di conguaglio sono accreditate in favore della persona indicata come referente, con ampia liberatoria dell'Ente verso eventuali successori in caso di cessazione per decesso.

### 3.9 Orari e modalità di accesso

L'A.S.P. è aperta al pubblico (parenti e amici degli ospiti) con l'orario di seguito riportato.

ORARIO APERTURA AL PUBBLICO

MATTINO: dalle 10:00 alle 11:00

POMERIGGIO: dalle 17:00 alle 18:00

Per le visite agli ospiti l'Amministrazione dell'Ente si riserva in qualunque momento di stabilire particolari modalità di accesso, qualora le esigenze lo richiedano.

### 3.10 Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici.

È necessario che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso l'Ente e che non arrechino disturbo in modo particolare agli ospiti.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ad anni 11 a tutte le aree comuni eccetto i reparti protetti e le singole camere al fine da proteggerli da eventuali situazioni di disagio e manifestazioni infettive.

All'interno dell'Ente esistono appositi spazi (sala polivalente, locali ospiti) destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

Sono previste riunioni tra la Direzione, il personale della struttura, gli ospiti e i loro familiari per valutare l'andamento di vita comunitaria dell'ospite.

### 3.11 Rette

Tutte le prestazioni elencate e analiticamente descritte nella presente carta dei servizi sono comprese nelle rette.

Gli importi giornalieri sono i seguenti:

- stanza doppia: € 42,00 (euro quarantadue/00)
- stanza singola: € 45,00 (euro quarantacinque/00)

Gli importi mensili da corrispondere in acconto sono i seguenti:

- stanza doppia: € 1.250,00 (euro milleduecentocinquanta/00)
- stanza singola: € 1.350,00 (euro milletrecentocinquanta/00).

Il conguaglio, calcolato sulla base dei giorni di servizio erogato, va effettuato entro il 31 dicembre di ogni anno, o prima in caso di cessazione anticipata del soggiorno.

## SEZIONE TERZA

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

La Direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. orari e modalità distribuzione pasti;
2. regolarità delle visite mediche;
3. accessibilità dei familiari e orario visite;
4. informazione data all'ospite dal medico sul trattamento terapeutico.

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità un specifico obiettivo (standard di qualità):

1. regolarità orario distribuzione pasti;
2. frequenza periodica delle visite mediche;
3. frequenza e rispetto orari visite;
4. acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico.

La Direzione dell'Ente si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportune rilevazioni da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

La Direzione dell'Ente richiede al medico di base che ha in cura il singolo ospite, una periodica valutazione circa la idoneità alla permanenza nella struttura, in relazione ad età e patologie, così da consentire il monitoraggio complessivo dello stato di salute come prescritto dall'Allegato 4.

#### SEZIONE QUARTA

#### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione dell'Ente ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami - in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di uno specifico regolamento.

L'A.S.P. garantisce la tutela nei confronti dell'utente attraverso il "Regolamento di Tutela" di cui all'Allegato 2, parte integrante della Carta dei Servizi.

#### **1. Reclami**

Nel garantire la funzione di tutela, la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami sono presentati al Responsabile "Ufficio Relazioni con il Pubblico" (U.R.P.) presso la Direzione Amministrativa, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

#### **2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

##### ***Relazione sullo stato degli standard***

L'A.S.P. garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione periodica sia sui risultati conseguiti, sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è quello di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa, verificando e riadeguando i fattori nonché gli standard di qualità.

##### ***Indagini sulla soddisfazione degli utenti***

L'A.S.P. garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette (ALLEGATO 5 - Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente).

SCHEDA per SEGNALAZIONE  
di  
DISFUNZIONI e RECLAMI  
(allegato n. 1)

n. \_\_\_\_\_

a cura di (cognome e nome) \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_

in corso/piazza/via/viale \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

telefono \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

oggetto della segnalazione:

- disfunzione
- reclamo

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Corato lì, \_\_\_\_\_

firma

\_\_\_\_\_

scheda da consegnare a:

Ufficio Relazione con il Pubblico

prot. n. \_\_\_\_\_

**SCHEDA per SEGNALAZIONE  
di  
RECLAMI e SUGGERIMENTI**  
(allegato n. 2)

*Gentile Signore/Signora,  
al fine di perseguire il miglioramento dei servizi è utile per la nostra casa di riposo  
volgere uno sguardo d'attenzione all'eventuale parere degli utenti. Le saremo perciò  
grati se volesse farci pervenire eventuali reclami seguiti da proposte migliorative.*

*Per facilitarla in ciò, può utilizzare il presente modulo, disponibile presso la  
Direzione Amministrativa dell'Ente, che potrà essere consegnato direttamente presso  
lo stesso ufficio.*

n. \_\_\_\_\_

a cura di (cognome e nome) \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_

in corso/piazza/via/viale \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

telefono \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

oggetto della segnalazione:

- reclamo
- suggerimento

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Corato li, \_\_\_\_\_

firma

---

scheda da consegnare a:

Ufficio Relazione con il Pubblico

prot. n. \_\_\_\_\_

pagina | 23

## REGOLAMENTO di TUTELA (allegato n. 3)

### PARTE I INDIVIDUAZIONE PROCEDURE DI ACCOGLIMENTO

#### **Articolo 1. Accettazioni e modalità di accesso**

**I.** L'accettazione nella Casa di Riposo è a pagamento; se il reddito del nucleo familiare è insufficiente, su richiesta dell'interessato, il Comune di residenza dell'ospite può intervenire ad integrare la retta.

**II.** A tal fine l'Ufficio Relazioni col Pubblico è operativo dal lunedì al sabato, dalle ore 9 alle ore 12.

#### **Articolo 2. Domanda di ingresso**

**I.** Per l'accettazione nella Casa di Riposo è necessaria la compilazione di apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico.

**II.** L'Ufficio è a disposizione per tutte le esigenze informative sull'accettazione e si occupa di mantenere i contatti con la famiglia e l'anziano.

**III.** Per valutare l'idoneità della richiesta, possono essere necessarie informazioni supplementari.

#### **Articolo 3. Liste di attesa**

**I.** La domanda redatta su apposito modulo è inserita nella lista di attesa.

**II.** La lista di attesa è unica, considerata la tipologia di ospiti della struttura.

**III.** Le domande sono inserite in ordine cronologico; sono ammesse deroghe a tale principio solo in presenza di richieste pervenute da Servizi Sociali, considerati i particolari motivi sociali.

#### **Articolo 4. Modalità di accoglienza dell'ospite**

**I.** Quando si libera un posto, l'Ufficio Relazioni col Pubblico contatta, telefonicamente, il referente indicato all'atto della prenotazione e fissa l'appuntamento per un incontro.

**II.** Durante l'incontro l'ospite, accompagnato dai familiari e munito di certificazione medica attestante l'idoneità all'inserimento nella struttura, viene invitato e visitato il reparto ed a conoscerne il personale per esprimere il suo consenso ad essere ospitato presso la Casa di Riposo.

**III.** Entro 24 ore, accertato che l'ospite può occupare il posto letto libero, l'Ufficio Relazioni col Pubblico avvisa i parenti i quali, entro il giorno successivo dovranno sciogliere la riserva sulla volontà di entrare in struttura. Entro le 24 ore successive viene sottoscritto il ricovero e data comunicazione al Commissariato di Pubblica Sicurezza.

**IV.** Nei giorni successivi, quantità a discrezione dell'ospite e dei suoi parenti, dovrà essere preparata la biancheria (nella quantità prevista nell'apposito elenco da ritirare all'Ufficio Relazioni col Pubblico) apponendovi la numerazione assegnata.

### PARTE II DEFINIZIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

## **Articolo 1**

### **Obiettivi**

**I.** L'Azienda riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. Per questi fini si avvale della collaborazione di ospiti, relativi parenti e affini, organismi di volontariato, impegnando in tal senso la propria struttura erogatrice di servizi e di prestazioni.

**II.** Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione del reclamo avverso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale erogati dall'Azienda o situazioni di disservizio che costituiscono violazione della normativa in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", nonché della Carta dei servizi aziendale, individuandone le procedure di gestione ed i relativi responsabili ai sensi dell'art. 4 della legge n. 241/1990.

**III.** Il presente regolamento fa parte integrante della Carta dei servizi dell'Azienda.

**IV.** Durante tutti gli adempimenti inerenti l'istruttoria dei reclami l'Azienda assicura la massima attenzione al rispetto della normativa riguardante la tutela della privacy e della riservatezza dei dati personali.

## **Articolo 2**

### **Modalità di presentazione di osservazioni, reclami, denunce ed opposizioni**

**I.** Gli utenti, parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti afferenti all'Azienda possono presentare osservazioni, reclami e segnalazioni con le modalità previste dal presente Regolamento.

**II.** Il reclamo o la segnalazione deve essere inoltrata entro 15 giorni dalla data in cui il segnalante ha avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

**III.** I soggetti individuati al punto comma I possono esercitare il proprio diritto attraverso:

- colloquio o telefonata con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico; alla segnalazione telefonica dovrà comunque seguire segnalazione scritta o colloquio;
- lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'Azienda: a) direttamente presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, b) via e-mail all'indirizzo istituzionale, c) via fax al numero aziendale, d) via posta tramite raccomandata a.r.;
- compilazione di apposito modulo sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**IV.** Le segnalazioni o i reclami anonimi, o non firmati, sono archiviati per improcedibilità.

**V.** Qualora la presentazione sia effettuata da soggetto diverso dal diretto interessato è richiesto il consenso dell'utente, o del suo tutore, o del legale rappresentante. Nel caso in cui il consenso non risulti evidente nella rimostranza presentata, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a darne immediata comunicazione all'interessato, come previsto dall'art. 8 della legge n. 241/1990. In caso di opposizione di quest'ultimo, la procedura è archiviata, ma l'Ufficio Relazioni con il Pubblico continua l'istruttoria per l'eliminazione dell'eventuale disservizio senza alcun riferimento alla persona interessata.

**VI.** La presentazione di reclami, denunce ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale o paragiurisdizionale.

## **Articolo 3**

### **Procedure per la gestione del reclamo**

**I.** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, su delega del Direttore Generale, provvede ad istruire e dare tempestiva risposta all'utente a segnalazioni di univoca ed agevole definizione per la rimozione del disservizio segnalato.

**II.** Qualora si tratti di segnalazioni, reclami, denunce ed opposizioni di evidente complessità, ovvero non si prestino ad immediata definizione o qualora l'utente richieda la risposta scritta da parte dell'Azienda, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico trasmette la documentazione relativa, accompagnata da ogni altra utile informazione, al Consiglio di Amministrazione, affinché provveda ad effettuare adeguate verifiche, richiedendo se necessario relazioni o pareri a professionisti competenti, per acquisire ogni elemento necessario alla definizione del reclamo.

**III.** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispose successivamente la risposta scritta all'utente.

**IV.** La risposta all'utente viene sottoscritta dal Direttore Generale o dal Consiglio di Amministrazione a seconda dell'ambito di competenza.

**V.** La risposta deve essere inviata all'utente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Nel caso in cui non sia definita l'attività istruttoria per consentire la risposta entro il termine previsto, l'utente dovrà comunque essere informato in merito all'iter seguito.

**VI.** Nella risposta deve essere riportata la precisazione che, nell'eventualità la stessa sia ritenuta insoddisfacente, può essere chiesto il riesame dinanzi alla Commissione mista conciliativa, prevista dal successivo articolo 4.

**VII.** Al Consiglio di Amministrazione verrà trasmessa, a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, copia della risposta inviata all'utente, per l'eventuale adozione delle misure e dei provvedimenti ritenuti necessari.

#### **Articolo 4**

##### **Commissione conciliativa: finalità, composizione e funzionamento**

**I.** La sua finalità principale è di conciliare le diverse posizioni emerse, relativamente alle situazioni sotto riportate, tra l'utente che vi ricorre e l'Azienda. La conciliazione deve avvenire valutando la documentazione prodotta e sentendo, se necessario, le parti in causa, nel rispetto dei principi contenuti nel presente regolamento e dalle vigenti disposizioni.

**II.** La Commissione provvede a:

- a) riesaminare i casi di reclamo o segnalazione qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della risposta comunicatagli;
- b) esaminare i casi per i quali non è stata data risposta nei termini previsti dal presente regolamento;
- c) esprimere pareri su aspetti importanti legati alla esigibilità dei diritti dell'utente ed al rispetto dei principi di tutela contenuti nella Carta dei Servizi.

Per i casi previsti ai punti a) e b) la Commissione si attiva su richiesta dell'interessato, mentre per il caso previsto al punto c) le modalità di consultazione vengono definite dalla Commissione stessa.

**III.** La Commissione è composta da 3 membri:

- 1) il Presidente, coincidente col Presidente del Collegio dei Revisori, quale organo di controllo di nomina regionale;
- 2) il componente più anziano del Collegio dei Revisori;
- 3) un componente del Consiglio di Amministrazione.

**IV.** Ogni qualvolta vi sia l'esigenza di provvedere, la Commissione è convocata dal suo Presidente, indicato al precedente comma III, punto 1) e vi provvede anche in caso di necessità di sostituzione di un componente, nel rispetto di quanto riportato al punto precedente. I componenti della Commissione non hanno diritto ad alcun rimborso e/o indennità, essendo già soggetti percipienti dall'Azienda.

**V.** Le richieste di riesame vanno indirizzate al Presidente dell'Azienda con le modalità previste per l'inoltro del reclamo e riportate al precedente art. 2. Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne dà subito comunicazione, e comunque non oltre sette giorni dal ricevimento della richiesta motivata da parte dell'utente, al Presidente della Commissione.

**VI.** La Commissione esamina il reclamo sulla base della documentazione predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti. Il riesame si conclude con una decisione comunicata al Presidente entro 60 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di riesame da parte dell'utente.

**VII.** Il Presidente provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione di cui al punto precedente, a comunicare all'utente ed alla Commissione le determinazioni

assunte in merito alla decisione stessa ed a quanto in essa eventualmente proposto ed osservato, motivando adeguatamente l'eventuale non accoglimento della stessa.

## NOTA INFORMATIVA ai MEDICI CURANTI (allegato n. 4)

### 1) Normativa disciplinante la struttura

L'ASP "Francesco Testino" è autorizzata al funzionamento come casa di riposo (Comune di Corato, Provvedimento Unico Autorizzativo n. 22 del 31.08.2016) e iscritta nel Registro delle Strutture e dei Servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinati a casa di riposo (Regione Puglia / Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti - Sezione Promozione della Salute e del Benessere, Atto Dirigenziale n. 893 del 16.09.2016).

La normativa di riferimento delle strutture operanti come casa di riposo è, in particolare:

----- REQUISITI PER L'INGRESSO E IL SOGGIORNO -----

- **art. 43, comma IV, Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19** (Disciplina sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia) pubblicata in Bollettino Ufficiale Regione Puglia n. 87 del 12.07.2006, che dispone:

**"La casa di riposo è struttura residenziale a prevalente accoglienza alberghiera destinata a ospitare, temporaneamente o permanentemente, anziani autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi anziché gestire in modo autonomo la propria vita o che hanno dei limitati condizionamenti di natura fisica, psichica, economica o sociale nel condurre una vita autonoma."**

- **art. 61, Regolamento Regionale 18 gennaio 2007, n. 4** (attuativo della L.R. n. 19/2006) pubblicato in Bollettino Ufficiale Regione Puglia n. 12 del 22.01.2007, che dispone:

**"Le strutture per anziani, come definite dall'art. 43 della legge regionale, devono rispettare i requisiti previsti dal presente capo e sono destinate ai cittadini che abbiano raggiunto i limiti previsti per il pensionamento di vecchiaia (omissis per gli invalidi, rientranti nella categoria delle persone totalmente non autosufficienti)".**

----- TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA E PRESTAZIONI SANITARIE -----

- **art. 65, Regolamento Regionale 18 gennaio 2007, n. 4** che, in attuazione dell'art. 43, comma IV, L.R. n. 19/2006, qualifica la casa di riposo come **struttura sociale**; non essendo struttura sanitaria o sociosanitaria, è assente la previsione normativa di un medico specialistico di struttura e le prestazioni sanitarie sono pertanto demandate ai **Medici in convenzione ASL**.

## **2) Certificazione medica di idoneità, propedeutica all'ingresso nella struttura**

Come regolamentato dalla Carta dei Servizi dell'ASP (par. 3.8), l'ingresso per il soggiorno nella struttura è autorizzato previa certificazione medica attestante l'idoneità dello stato di salute della persona richiedente, in ottemperanza alla normativa di cui al punto 1) della presente nota.

All'uopo la certificazione medica, al termine della descrizione del quadro clinico dell'assistito, deve recare espressamente le seguenti conclusioni: **"Il Medico Curante dichiara di aver preso visione della nota informativa di cui all'allegato 4 della Carta dei Servizi dell'ASP "Francesco Testino" e attesta pertanto l'idoneità all'inserimento presso una casa di riposo"**, evitando ogni altra dicitura generica (es. *"si rilascia per gli usi consentiti dalla legge"*, *"si attesta l'idoneità all'inserimento presso una struttura socio-assistenziale"*, ecc.).

## **3) Monitoraggio periodico dello stato di salute dell'anziano ospitato**

In esecuzione degli adempimenti professionali previsti dalla Carta dei Servizi dell'ASP (par. 3.8), il Medico curante è tenuto al monitoraggio periodico dello stato di salute dell'anziano ospitato: anche con l'ausilio di visite e documentazione specialistiche, il professionista deve accertare e certificare tempestivamente eventuali mutamenti del quadro complessivo dello stato di salute dell'assistito, tali da rendere incompatibile la prosecuzione del soggiorno in casa di riposo, onde consentire il tempestivo trasferimento della persona in altra struttura idonea ed all'uopo autorizzata. La sopraggiunta inidoneità alla prosecuzione del soggiorno presso la casa di riposo deve essere formalizzata sulla scheda di assistenza domiciliare programmata ad uso interno e notificata alla pec dell'Ente ([villatestino@pec.it](mailto:villatestino@pec.it)); il Medico Curante è tenuto a consultare il sito istituzionale "[www.casadiriposocorato.it](http://www.casadiriposocorato.it)" per eventuali variazioni della pec.

Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa professionale medica e dal relativo codice deontologico, il Medico curante è tenuto a visitare periodicamente l'anziano presso la struttura, con cadenza minima di una volta al mese, avendo cura di aggiornare la scheda sanitaria individuale.

## **4) Cautele nelle prescrizioni farmacologiche**

È dovere del Medico curante redigere, sottoscrivere e aggiornare il piano farmacologico del proprio assistito. Tutte le prescrizioni farmacologiche devono essere effettuate per iscritto, contestualmente alla visita domiciliare dell'anziano ospitato; salvo casi di urgenza, tali comunque da non richiedere l'intervento del soccorso sanitario (118), il professionista può decidere di far assumere telefonicamente un farmaco, avendo cura di formalizzare tempestivamente la prescrizione.

In ogni caso il Medico curante assume la responsabilità esclusiva in tutti i casi di prescrizioni farmacologiche non sottoscritte e/o non aggiornate.

## **5) Presidi a tutela dell'anziano ospitato**

L'adozione di tutti i presidi a tutela dell'anziano ospitato, come ad esempio l'utilizzo di fasce protettive nella seduta o quello di sbarre protettive a letto, sono riservati all'esclusiva valutazione e prescrizione del Medico curante che li ritenga opportuni e/o necessari per sopraggiunti condizionamenti di natura fisica.

## **6) Comunicazione della presente nota informativa e aggiornamenti**

É obbligo dell'ASP portare a conoscenza del Medico curante la presente nota informativa, notificandola al professionista (a mani proprie, a mezzo pec o con raccomandata a.r.); successivamente il Medico curante, senza ulteriori notifiche, è tenuto a consultare gli eventuali aggiornamenti sul sito istituzionale "[www.casadiriposocorato.it](http://www.casadiriposocorato.it)".

**QUESTIONARIO**  
**sul GRADO di SODDISFAZIONE**  
**dell'UTENTE**  
(allegato n. 5)

*Gentile Signore/Signora*  
*le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni e i servizi che ha ricevuto presso la Casa di Riposo, nonché il suo seguente grado di soddisfazione.*

*Sulla base del suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ammalati.*

*È indispensabile rispondere a tutte le domande - contrassegnando sull'apposita risposta - e depositare il questionario presso l'Ufficio Relazioni col Pubblico.*

*Nel caso il paziente non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che l'ha maggiormente assistito durante la degenza in struttura.*

- ospite \_\_\_\_\_
- parente \_\_\_\_\_

**1. Come valuta l'accogliimento in struttura?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**2. Come valuta il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?**

*- personale socio assistenziale:*

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

*- personale sanitario:*

- eccellente
- buono
- sufficiente

- insufficiente
- molto scarso

**3. Come valuta il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il suo stato di salute?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**4. Come valuta il livello delle cure ricevute in struttura?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**5. Come valuta la professionalità mostrata dal medico?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**6. Come valuta gli interventi messi in atto per prevenire ulteriori malattie e ricadute, nonché l'informazione svolta (spiegazioni circa l'uso e l'importanza dei farmaci, delle diete e degli esercizi fisici)?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**7. Come valuta il grado di igiene personale offerto alla sua persona?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**8. Come valuta il grado di igiene degli ambienti?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**9. Come valuta il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**10. Come valuta la segnaletica degli ambienti all'interno della struttura?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**11. Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?**

- eccellente
- buono

- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**12. Come valuta la durata degli orari di visita?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**13. Come valuta la possibilità accordata a parenti e amici di essere presenti durante gli orari dei pasti?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**14. Come valuta la disponibilità dei servizi?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**15. Come valuta il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**16. Come valuta la qualità del vitto ed il servizio ai pasti?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**17. Come valuta la professionalità del personale di cucina durante la dispensa dei pasti?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**18. Come valuta la professionalità del personale notturno?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**19. Come valuta le cure ricevute in relazione alla sua autosufficienza?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**20. Come valuta il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza?**

- eccellente
- buono

- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**21. Come valuta la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso

**22. Come valuta il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?**

- eccellente
- buono
- sufficiente
- insufficiente
- molto scarso