

AZIENDA PUBBLICA di SERVIZI alla PERSONA

“Francesco Testino”

già

ISTITUZIONE PUBBLICA di ASSISTENZA e BENEFICENZA

“Vittorio Emanuele II”



CURRICULUM

via Farina n. 1 - 70033 Corato (BA)
tel. e fax: 080 8721263 ◊ e-mail: casadiriposcorato@libero.it
codice fiscale: 83003050727 ◊ partita IVA: 04721390724

Iscrizione Registro Regionale delle Aziende Pubbliche di Servizio alla Persona
c/o Servizio Sistema Integrato Servizi Sociali - Deliberazione Giunta Regione Puglia n. 1946 del 21.10.2008
(Determina Dirigenziale Assessorato ai Servizi Sociali - Regione Puglia n. 410 del 22 giugno 2009)



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 agli anziani "poveri", il Re Vittorio Emanuele II lo eleva ad Ente Morale con decreto dell'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, al fine di procedere allo sgombero degli anziani: la struttura è decisamente in pericolo.

1981

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

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.

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.

2008

Nel marzo il Consiglio di Amministrazione 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 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 quella di Azienda di Servizi alla Persona, entrando a pieno titolo in regime concorrenziale con tutte le strutture esistenti in ambito territoriale: il 2 luglio è pubblicata sul B.U.R.P. n. 99 la Determina Dirigenziale di approvazione della trasformazione.

La Casa di Riposo diviene così il servizio principale offerto al pubblico.

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.

Attesa la connotazione di casa di riposo, come tale differente da quella di casa di cura e di casa protetta, è considerato parzialmente autosufficiente l'ospite che presenti una condizione psico-fisica tale da non richiedere prestazioni continuative per le quali sono autorizzate esclusivamente le differenti strutture richiamate.

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.

3. Presentazione del contesto territoriale

L'A.S.P. " 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 distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di 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 i servizi) sia attraverso le associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti del Cittadino.

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

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Responsabile U.R.P. o suo delegato.

Questa funzione assicura 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 è 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. È in grado di curare l'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;
- ✓ Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e dei reclami.

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 dell'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, nel sottoscrivere la Convenzione con i Comuni, 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, quanto 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 stesso.

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 d.lgs. n. 196/2003.

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 ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzella.

La struttura ha una capacità recettiva 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 che offre servizi socio-sanitari 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. :

- ✓ 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 procedure per il passaggio consegne tra gli operatori;
- ✓ presenza di protocolli operativi;
- ✓ presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

3. Tipologia delle prestazioni erogate

L'A.S.P. è in grado di accogliere sia ospiti anziani autosufficienti che parzialmente autosufficienti, la cui tipologia sia comunque compatibile con la connotazione di casa di riposo. Offre infatti due tipologie di Residenza Assistenziale Flessibile:

3.1 A.S.P. per persone anziane autosufficienti

Eroga prestazioni di assistenza sanitaria, tutelare ed alberghiera a favore di persone anziane autosufficienti 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.

3.2 A.S.P. per persone anziane parzialmente autosufficienti

Eroga prestazioni di alta intensità assistenziale di ospiti parzialmente autosufficienti che possiedono potenzialità di miglioramento o di recupero in ambito socio relazionale e funzionale, pur in presenza di complessità di trattamento, si impegna a garantirne la degenza in reparti *ad hoc*.

3.3. Assistenza sanitaria

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 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 di degenza.

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;
- ✓ 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 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 di tipo circolatorio 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 di operatività e valutate le esigenze dell'ospite.

Attività di terapia occupazionale

La terapia occupazionale è garantita dall'animatore socio-culturale, ove incaricato, 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.

3.4 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 di seguito riportato:

ORARIO PASTI

- ✓ ore 08:00 colazione;
- ✓ ore 11:30 pranzo;
- ✓ ore 17:30 cena.

Al fine di garantire la massima trasparenza nella qualità del vitto, è consentita la presenza dei parenti nelle ore di somministrazione dei pasti, purché senza arrecare intralcio al personale adibito.

Il menù invernale ed estivo è articolato in 7 (sette) giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo, sia per la cena. Prevede piatti tradizionali e qualche 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.

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.

3.5 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.

Pur non essendo l'Ente casa di cura o casa protetta, si impegna a mettere a disposizione l'ambulatorio per i medici specialisti in geriatria, neurologia, fisiatria e psicologia.

3.6 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.

3.7 Parrucchiere

Il taglio e l'acconciatura dei capelli e/o barba sono effettuati da personale che collabora con l'Ente. All'ospite è lasciata libertà di interpellare un parrucchiere di propria fiducia, concordandone le modalità.

3.8 Inserimento: modalità ed informazioni generali

Sono ammessi all'A.S.P. le persone anziane autosufficienti e non autosufficienti (non allettate e/o non necessitanti di ciclo di cure 24h/24h) e le persone adulte con diverso grado di disabilità compatibile con la specificata situazione di non autosufficienza.

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

- ✓ carta di identità o altro documento di riconoscimento;
 - ✓ tessera sanitaria rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale;
 - ✓ documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia;
 - ✓ documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri;
 - ✓ libretto di pensione, al fine di certificare la qualità di pensionato.
- È altresì richiesta copia della carta d'identità o di altro documento di riconoscimento del referente incaricato del ricovero.

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

- ✓ indumenti personali siglati;
- ✓ lenzuola siglate;
- ✓ medicinali;
- ✓ prodotti per la detergenza intima: dentifricio, spazzolino, sapone (bagnoschiama e shampoo sono invece a carico dell'Ente).

L'ospite è invitato a non tener con sé oggetti di valore (ad esempio oggetti preziosi) e denaro sia perché non servono, sia perché all'interno della struttura vi



sono ospiti con nessuna capacità cognitiva e quindi potrebbero verificarsi casi di acquisizione impropria.

La Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

Sempre al momento dell'inserimento in struttura l'ospite o i suoi familiari devono indicare il nominativo della persona disposta ad intervenire in caso di urgenza.

Il ricovero si perfeziona con la sottoscrizione del seguente modulo:

CONDIZIONI e MODALITÀ del RICOVERO

Il sottoscritto / La sottoscritta ,

c.f. , nato/a il 00.00.0000 a e quivi residente in n. , nella qualità di garante, essendo figlio/a (altro) del/della sig./sig.ra , ospite della AZIENDA di SERVIZI alla PERSONA "Francesco Testino", corrente in Corato alla via Farina n. 1 e di seguito denominata semplicemente "Ente", prende atto di essere stato/a pienamente informato/a sulle condizioni e modalità di espletamento del ricovero e dello svolgimento quotidiano della vita dell'ospite all'interno dell'Ente, come di seguito meglio specificato ed articolato:

1) l'accoglienza nell'Ente è consentita in favore di ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti, come da Determina Dirigenziale Assessorato ai Servizi Sociali - Regione Puglia n. 410 del 22.06.2009 pubblicata nel Bollettino Ufficiale Regione Puglia n. 99 del 02.07.2009; trattandosi di casa di riposo, come tale struttura diversa da casa di cura e casa protetta, laddove nel corso del ricovero sia certificato uno stato di non autosufficienza incompatibile con la qualità dell'Ente, viene data immediata informazione a chi sottoscrive la presente (o chi per esso) in modo tale da consentire il tempestivo trasferimento ad altra struttura idonea ed all'uopo autorizzata;

2) la corresponsione della retta va effettuata anticipatamente il primo giorno del mese solare in favore dell'Ente per l'importo mensile forfetario di € 1.100,00 (euro millecento)/€ 1.200,00 (milleduecento), intendendosi esplicitamente detto giorno come quello in cui matura il credito dell'Ente;

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 ricovero; 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, ricovero provvisorio presso presidi ospedalieri e decesso dell'ospite, la retta rimane comunque dovuta per l'intero, attese le impegnative dell'Ente per forniture e servizi; in particolare, per l'ipotesi di dimissioni volontarie è fatto obbligo di preavviso alla Direzione Amministrativa dell'Ente, con almeno 15 (quindici) giorni dalla data di uscita;

6) sono a carico di chi svolge il servizio di assistenza annua le spese per prestazioni a carattere intramuscolare, sottocute, fleboclisi idratanti e cateterismo vescicale;

7) non essendo l'Ente casa di cura, ma esclusivamente casa di riposo, a carico dell'ospite sono eventuali spese non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale, come medicinali, pannoloni, prestazioni specialistiche (in particolare, infermieristica e medicazioni in generale), nonché apparecchiature accessorie (carrozzine, girelli, letti a traverse, ecc.);

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

9) a carico dell'ospite sono tutti gli adempimenti burocratici ed in particolare: a) cambio di residenza, ove richiesto; b) trasferimento di abitazione, ove richiesto; c)



rilascio e rinnovo del libretto sanitario; d) sottoscrizione e rinnovo schede per il rilascio di pannoloni;

10) laddove l'ospite si allontani dall'Ente, eludendo il controllo del personale predisposto, l'Ente medesimo è esonerato da qualsiasi responsabilità;

11) 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; parimenti l'Ente è esonerato da qualsiasi responsabilità in caso di gravi ritardi causati da irreperibilità del medico tenuto a constatarne il decesso;

12) all'Ente, tramite il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione, è riservata ogni più ampia facoltà di disporre la cessazione del ricovero se l'ospite, previo ammonimento, reiteri la sua condotta incompatibile con la vita comunitaria o manifesti la volontà di non rimanere nell'Ente;

13) all'Ente, tramite gli Organi di cui al punto precedente, è altresì data facoltà di disporre la cessazione del ricovero laddove ci sia morosità nel pagamento mensile della retta.

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 aggiornata alla data odierna;
- di accettare espressamente e senza riserva alcuna tutte le condizioni sopra riportate, approvate con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 9 del 29.11.2010, oltre successive modifiche ed integrazioni apportate con la Carta dei Servizi, periodicamente aggiornabile;
- di aver ricevuto copia della presente.

Corato li,

letto confermato sottoscritto

In fede

Sig. / Sig.ra

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 08:30 alle 12:30

POMERIGGIO: dalle 15:30 alle ore 19:30

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono comunque frequentare l'A.S.P. al di fuori dell'orario di visita.

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 al riposo degli altri ospiti, soprattutto se tali visite avvengono all'interno dei reparti e delle singole camere.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni 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 destinati (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 famigliari al fine di valutare l'andamento di vita comunitaria dell'ospite.

3.11 Rette

Tutte le prestazioni elencate in questa carta dei servizi sono comprese nelle rette.

Gli importi mensili sono i seguenti:

stanza singola: € 1.200,00 (euro milleduecento)

stanza doppia: € 1.100,00 (euro millecento)



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 quotidiana 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.

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 09:30 alle ore 11:30.

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 e verificando e riadeguando i fattori e 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.

IL PRESIDENTE
Prof. Filippo BALDUCCI