



## ASP N. 2 DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA



### CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Cliente,  
siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'Ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.*

*Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi. Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.*

*Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.*

*Cordiali saluti*

*ASP 2 della Provincia dell'Aquila*



## SOMMARIO

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE DELL'ASP N. 2 DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA	3
OBIETTIVI	4
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA "CASA SANTA DELL'ANNUNZIATA"	5
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA "G. COLAIANNI"	7
PROGETTI SPECIFICI DELLE CASE DI RIPOSO	9
DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA	9
INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE	10
GIORNATA TIPO OSPITI	11
SERVIZI ALBERGHIERI	12
VISITE ALL'OSPITE	12
REGOLAMENTO DI STRUTTURA	12
IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE	12
EFFETTI PERSONALI	13
SERVIZI INTEGRATIVI	13
DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE	14
MODALITÀ DI INGRESSO	15
ASPETTI ECONOMICI	15
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE	16
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	17
SINTESI DELLE CONDIZIONI	19
CONCLUSIONI	26



## PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

## PRESENTAZIONE DELL'ASP 2 DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona N. 2 della Provincia dell'Aquila è il risultato della fusione delle ex IPAB Casa di Riposo "Casa Santa dell'Annunziata" di Sulmona, Casa di Riposo "G. Colaianni" di Roccaraso e Scuola dell'Infanzia "Regina Margherita" di Sulmona.

L'ASP è Ente Pubblico non a scopo di lucro disciplinato dall'ordinamento regionale; è dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla legge regionale e dalle successive indicazioni regionali, e non ha fini di lucro.

### PORTATORI DI INTERESSE



Comune di Sulmona

Comune di Roccaraso

Regione Abruzzo



## OBIETTIVI

L'obiettivo primario dell'ASP è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. Per garantire la qualità del servizio offerto, l'ASP accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio. Il Direttore di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.



## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA "CASA SANTA DELL'ANNUNZIATA"



La Casa Santa dell'Annunziata fu fondata il 10 marzo del 1320 dalla Confraternita della Penitenza che operava nel Comune di Sulmona con lo scopo di accogliere ed assistere i malati, i mendicanti e i pellegrini della città e del circondario. L'Ente, nel mese di novembre dello stesso anno, iniziò i lavori per edificare la Chiesa della SS. Annunziata e gli annessi Ospedale e Conservatorio, volti all'accoglienza degli orfani e dei derelitti.

Negli anni '60 la gestione dell'Ospedale passò sotto la istituita USL e gli spazi del Conservatorio furono utilizzati a fini assistenziali con particolare attenzione per minori anche privi di famiglia, mentre, già dal 1930, l'allora Commissario Prefettizio nei locali di Santa Chiara attivò un servizio di accoglienza rivolto agli anziani. Da 8 secoli, quindi, il Pio Ente non è mai venuto meno agli obiettivi statuari, perseguendo la finalità di dare accoglienza ad anziani ed indigenti ponendo sempre la persona al centro delle proprie attenzioni. Per la sua attività la Casa Santa è sempre stata fortemente incardinata nel tessuto cittadino tant'è che per il suo operato e per l'impegno profuso nel prestare soccorso ed aiuto, anche finanziario, ai bisognosi, ha ricevuto nel tempo cospicui e numerosi lasciti che costituiscono oggi il suo patrimonio. L'ex IPAB "Casa Santa dell'Annunziata" è confluita, in forza di DGR n.250/2014, nell'Azienda di Servizi alla Persona N.2 della Provincia dell'Aquila. La "Casa Santa dell'Annunziata", residenza protetta ai sensi del D.M. 308/2001, è ubicata alla Via Circonvallazione Orientale n. 43/A, nel cuore del Città di Sulmona. La struttura, facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici, è composta da due piani collegati da servoscala, montacarichi ed ascensore e dispone di un ampio giardino oltre che di due terrazzi.



## Contatti

Il Responsabile è la Dott.ssa Teresa Di Viesti

La Casa Santa dell'Annunziata si trova in Via Circonvallazione Orientale 43/A, nella località di Sulmona (AQ), lontana dai rumori del traffico cittadino. È ubicata in una posizione privilegiata del paese, in quanto in prossimità del centro e di tutti i servizi pubblici.

- **Indirizzo:** Via Circonvallazione Orientale, 43/A67039 Sulmona (AQ)
- **Telefono:** 0864 31219
- **Fax:** 0864 31219
- **E-mail:** [casasantasulmona@gmail.com](mailto:casasantasulmona@gmail.com) [casasantasulmona@pec.it](mailto:casasantasulmona@pec.it)
- **Sito internet:** [www.asp2aq.it](http://www.asp2aq.it)

## Visite

Il Direttore di Struttura è disponibile ad effettuare visite conoscitive, previo appuntamento.

## Accessibilità:

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.



## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA "G. COLAIANNI"



L'assistenza ai malati e agli indigenti di Roccaraso e del circondario era svolta, prima della guerra, dalla Congregazione di Carità. Nel dopoguerra viene costruita la Casa di Riposo grazie a una cospicua donazione di Giuseppe Colaianni, cui venne intitolata la struttura, che aveva sposato una ragazza di Roccaraso. Giuseppe Colaianni si era stabilito negli Stati Uniti, precisamente a Minneapolis, dove aveva avviato una fiorente attività imprenditoriale. La Casa di Riposo "G. Colaianni" era, sin dall'inizio, gestita dalla Parrocchia di Santa Maria Assunta, con l'allora Arciprete Edmondo De Panfilis. L'assistenza agli ospiti fu assicurata, fino agli anni '90, dalle Suore delle Poverelle, la cui Casa Madre aveva sede a Bergamo. Attualmente l'ex IPAB "G. Colaianni" è gestita dall'Azienda di Servizi alla Persona N.2 della Provincia dell'Aquila, come da DGR n. 250/2014. All'interno della struttura l'assistenza è assicurata, oltre che dal personale laico, anche dalle Suore indiane della Visitazione. La Residenza per Anziani "G. Colaianni" si trova in Piazza XX Settembre n. 3 a Roccaraso. La struttura, facilmente raggiungibile, ampia ed accogliente, mira ad offrire un servizio dagli standard qualitativi elevati, attuando, al contempo, una politica di contenimento delle rette.

### Contatti

Il Responsabile è la dott.ssa Teresa Di Viesti

La Casa di Riposo G. Colaianni trova in Piazza XX Settembre n.3 nella località di Sulmona (AQ), lontana dai rumori del traffico cittadino. È ubicata in una posizione privilegiata del paese, in quanto in prossimità del centro e di tutti i servizi pubblici.

- **Indirizzo:** Piazza XX Settembre n. 3 67037 Roccaraso (AQ)
- **Telefono:** 0864 602316
- **Fax:** 0864 602316
- **E-mail:** [casasantasulmona@gmail.com](mailto:casasantasulmona@gmail.com); [casasantasulmona@pec.it](mailto:casasantasulmona@pec.it)



- Sito internet: [www.asp2aq.it](http://www.asp2aq.it)

## Visite

Il Direttore di Struttura è disponibile ad effettuare visite conoscitive, previo appuntamento.

## Accessibilità:

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna ed esterna.





## PROGETTI SPECIFICI DELLE CASE DI RIPOSO

### PROGETTO ANZIANI

La Struttura propone un ventaglio di servizi che rispetta le peculiarità dell'anziano. Essa consente all'ospite e ai suoi familiari una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale: il supporto nelle attività quotidiane, l'attenzione alle capacità residue apprezzabili nell'individuo, la valorizzazione del tempo.

### ATTIVITÀ FISIOTERAPICHE

In Struttura le attività fisioterapiche vengono svolte secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili.

La terapia fisica, viene condotta - attraverso trattamenti individuali o in piccoli gruppi, in palestra dal fisioterapista.

### FINALITÀ

Offrire ad ospiti anziani parzialmente non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;

## DESTINATARI DELL'ASSISTENZA E CURA

L'attività di assistenza è garantita 24 ore su 24 ed è svolto da personale motivato e qualificato e consiste nel soddisfare i seguenti bisogni degli utenti.

Possono essere ammessi, compatibilmente con la disponibilità dei posti, tutte le persone anziane di ambo i sessi, anche coniugi, ad esclusione di coloro che presentino gravi turbe psichiche e di coloro affetti da patologie particolari per cui la Struttura non è adeguata.

La valutazione del grado di non autosufficienza spetta al medico curante, che attesterà che le condizioni di salute dell'ospite sono compatibili con la permanenza in una struttura di tipo alberghiero.

Ogni persona accolta nelle case di riposo ha diritto a fruire di tutti i servizi erogati, a carattere residenziale, alberghiero:

- alloggio;
- vitto;
- servizi ricreativi;
- assistenza religiosa;
- assistenza infermieristica in caso di bisogno;
- cambio e lavaggio della biancheria del letto e da tavola;
- rifacimento del letto;
- pulizia della camera e dei servizi;
- luce;
- acqua calda;
- riscaldamento invernale;



## INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO DIMISSIONE DELL'OSPITE

### INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Nel momento in cui viene inoltrata la domanda di ingresso, i momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli. In fase d'ingresso l'ospite viene accolto dalla Direttore della Struttura, dall'infermiere e dall'assistente di reparto, vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile. Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Si informano inoltre sia l'ospite che i familiari autorizzati relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione del reparto: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali, gli orari più idonei per le visite. Durante le prime settimane di soggiorno l'equipe predispone formale Piano di Assistenza Individuale, tenendo in considerazione anche la capacità di adattamento e le reazioni connesse all' inserimento in struttura. In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, il Direttore di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate, condividendo con i familiari le decisioni assunte.

Al momento dell'ingresso, occorre portare:

- carta d'identità ;
- codice fiscale ;
- tessera sanitaria ;
- eventuale esenzione ticket ;
- certificato medico rilasciato da parte del medico di base, riportante anche l'attuale terapia;
- tutta la documentazione sanitaria non allegata alla domanda di ammissione;
- eventuale copia del certificato di invalidità;
- dichiarazione di presa visione ed accettazione regolamento interno, sottoscritta dall'ospite e dai sui garanti.
- dichiarazione di delega a persona di fiducia dell'Ospite per l'esercizio dei diritti e la comunicazione dei dati personali della medesima.

### DIMISSIONI

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate con il Direttore di Struttura.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie. Il Direttore di struttura, si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite la dove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria o determinata da ritardi o non avvenuti pagamenti.



## GIORNATA TIPO OSPITI

Dalle 6,00 alle 9,00	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale; l'ospite viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
Dalle 9,30 alle 11,45	Attività di animazione (musicoterapia, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore); fisioterapia; bagno assistito come da programma settimanale; somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale;
Dalle 12,00 alle 13,00	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
Dalle 13,00 alle 15,00	Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto della durata di due ore circa; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio;
Dalle 15,00 alle 17,30	Attività di animazione, attività ludico ricreative merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale.
Dalle 18,00 alle 19,00	Cena, assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma, somministrazione terapia, monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.
Dalle 19,00 alle 21,00	L'ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia.
Dalle 21,00 alle 06,00	Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

La **Giornata Tipo** è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione Struttura. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

Gli orari sono orientativi e possono essere oggetto di cambiamento.



## SERVIZI ALBERGHIERI

### VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 20.00, mentre necessita di autorizzazione del Direttore di Struttura dalle ore 20.00 alle ore 8.00;

Si invitano i Signori Visitatori a non accedere nelle strutture durante l'orario di igiene e durante l'orario dei pasti, salvo contraria disposizione del Direttore di Struttura.

Il Direttore di Struttura è presente nei giorni feriali negli orari di ufficio.

### REGOLAMENTO DI STRUTTURA

In allegato alla presente il Regolamento di Struttura che risulta parte integrante della Carta dei Servizi.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

### IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

### I PASTI

A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete differenziando l'offerta nei periodi invernali ed estivi.



## EFFETTI PERSONALI

Il Direttore di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. Il Direttore di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. Il Direttore di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente. Direttore di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato al Direttore di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose/delle cose dell'ospite e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

## SERVIZI INTEGRATIVI

### ASSISTENZA RELIGIOSA

Giornalmente, a orari fissati, è tenuto il rosario. La Domenica la Santa Messa.

### CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dal Ufficio Servizi generali. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; Il Coordinatore assistenziale smisterà la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Struttura a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

### SERVIZI EXTRA

In allegato alla presente il dettaglio dei servizi extra. Il contratto di ingresso e le informazioni integrative di seguito allegate specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili a pagamento.



## DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

A tutti i dipendenti del ASP n. 2 della Provincia dell'Aquila è applicato il contratto Collettivo Nazionale di Lavoro degli Enti locali. L'elenco del personale in servizio è disponibile per la consultazione presso l'Ufficio.

## RICONOSCIBILITÀ DELLE DIVERSE FIGURE PROFESSIONALI

La Struttura, nel rispetto delle normative e con l'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, si impegna a verificare che tutto il personale apponga sul taschino della casacca la propria fotografia e il cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura. Questi standard sono adottati al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano in struttura.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO		COLORE
Infermiere	Casacca	BIANCA
Fisioterapista	Casacca	BIANCA
Assistenti alla persona	Casacca   Pantalone	CELESTE/BIANCA
Volontariato	Casacca	VERDE



## MODALITÀ DI INGRESSO

Il Direttore di Struttura è a disposizione su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni. All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso.

Dovranno essere fornite in questa sede o comunque prima dell'ingresso in struttura tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

Il Responsabile di Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite.

## ASPETTI ECONOMICI

L'importo giornaliero della retta è stabilito con provvedimento del Consiglio di Amministrazione dell'ASP ed è comprensivo di tutte le prestazioni assistenziali, ed alberghiere descritte nella Carta dei Servizi. Gli obbligati sono tenuti in solido, al pagamento dell'onere economico derivante dal soggiorno dell'ospite.

L'importo della retta viene calcolato pro die in base al numero di giorni del mese, sulla base delle rette in vigore stabilite dal CDA e dovrà essere versato nel Conto di Tesoreria dell'Ente entro il quinto giorno del mese successivo al giorno d'ingresso.

Durante le assenze per ricovero ospedaliero verrà applicata la normale retta giornaliera.

Gli obbligati devono comunicare le dimissioni dell'ospite, (per qualsiasi ragione), dandone comunicazione scritta alla direzione almeno quindici giorni prima della data di dimissione. In caso di mancato preavviso o di preavviso ridotto, le corrispondenti giornate verranno addebitate.

In caso di decesso dell'Ospite, l'importo della retta dovrà essere conteggiato secondo le seguenti modalità:

- a) Pagamento della metà dell'importo complessivo mensile della retta, in caso di decesso dell'Ospite entro il quindicesimo giorno del mese.
- b) Pagamento totale dell'importo complessivo della retta mensile, in caso di decesso dell'Ospite dal sedicesimo giorno del mese.

Nel corso della permanenza presso le case di riposo vi possono essere delle variazioni della retta dovute a:

- cambiamento delle condizioni di salute dell'ospite;
- cambio di stanza;
- variazione dell'importo giornaliero della retta disposta dal Consiglio di Amministrazione.

Sono escluse dal costo della retta e, pertanto, a totale carico dell'utente, le spese relative a:

- lavaggio del vestiario personale (integrazione mensile 10,00€);
- pedicure curative;
- servizi di barbiere e parrucchiere;
- trasporto in ambulanza per visite programmate;
- altri servizi non indicati nella carta dei servizi.

In caso di mancato e/o ritardato versamento degli importo dovuto, la direzione provvederà al recupero nei modi di legge, con interessi e spese a carico del debitore.

## Prenotazione posto letto

Nel rispetto della lista d'attesa, è possibile riservare il posto letto nel caso in cui la persona interessata al ricovero non fosse immediatamente disponibile ad entrare in struttura.

La prenotazione del posto letto prevede il pagamento dell'intera retta prevista e rimane valida fino ad un massimo di 30 gg, dopodiché il letto verrà assegnato ad un altro ospite.

## Conservazione del posto

In caso di assenza temporanea per ricovero ospedaliero, soggiorni climatici o rientri in



famiglia o per qualsiasi altro motivo di durata fino a 30 giorni, il posto letto presso la Casa di Riposo verrà riservato per tutti e 30 i giorni di assenza, dietro pagamento dell'intera retta prevista.

### Preavviso

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni. Presso l'ufficio è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare. In caso di mancato preavviso o di preavviso ridotto, le corrispondenti giornate verranno addebitate.

### Rilascio della documentazione prevista ai fini fiscali

Annualmente, l'Asp su richiesta rilascia agli Ospiti la dichiarazione prevista attestante la composizione della retta ai fini della deducibilità fiscale ove prevista.

La retta è composta da

**Retta giornaliera a carico dell'ospite:** determinata dalla struttura; gli eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti o contraenti entro la fine del mese precedente a quello di variazione della retta.

- **Contributo sociale:** contributo giornaliero versato dal Comune di provenienza dell'ospite in base alla procedura I.S.E.E. riferita al reddito dell'ospite.

- **Servizi Non Compresi:**

**Farmaci, Presidi e Ausili:** Non vengono forniti dalla Struttura. Gli ospiti/contraenti devono provvedere personalmente al loro acquisto e alla consegna all'Infermiere in Struttura al momento dell'ingresso e per tutto il periodo di degenza.

### SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E DELL'OPERATORE

Focalizzare l'attenzione sulle aspettative degli Ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

Con cadenza annuale, viene sottoposto ai Signori Ospiti o ai loro parenti in caso di manifesta impossibilità un questionario relativo al gradimento del servizio offerto in struttura o per la manifestazione per eventuali suggerimenti migliorativi. I risultati vengono elaborati, esaminati dalla Direzione.

Eventuali criticità sono esaminate dalla Direzione, che interverrà mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione e di credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in ufficio, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato in fondo al documento).

L'ASP ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.





## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

La Direzione di Struttura si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione (B.18 – Segnalazioni), a sua disposizione (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva). Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.



<b>B.18 SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>		
STRUTTURA_____		
SEGNALAZIONE DI	MANUTENZIONI <input type="checkbox"/>	APPROVVIGIONAMENTI <input type="checkbox"/>
OSPITI/CONTRAENTI <input type="checkbox"/>	DIPENDENTI <input type="checkbox"/>	NON CONFORMITÀ <input type="checkbox"/>
SIG./RA_____TEL_____		
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		
DATA ____/____/____:	FIRMA DELSEGNALATORE: _____	

AZIONI INTRAPRESE: /\_\_\_\_/\_\_\_\_

CONCLUSIONEDEL ____/____/____	C
RESPONSABILE UNITÀ: _____	
RICEVUTO RISPOSTA IL SEGNALATORE: _____ DATA ____/____/____	



## INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO/CONDIZIONI ECONOMICHE

### DOCUMENTI DA FORNIRE ALL'ACCETTAZIONE

#### Relativi al paziente:

- Carta di Identità;
- Codice Fiscale;
- Tessera Sanitaria;
- Eventuale esenzione ticket;
- Certificato medico rilasciato da parte del medico di base, riportante anche l'attuale terapia;
- Tutta la documentazione sanitaria non allegata alla domanda di ammissione;
- Eventuale impegnativa economica da parte del Comune;
- Eventuale copia del certificato di invalidità;
- Dichiarazione di presa visione ed accettazione carta dei servizi, sottoscritta dall'ospite e dai suoi garanti;
- Dichiarazione di delega a persona di fiducia dell'Ospite per l'esercizio dei diritti e la comunicazione dei dati personali della medesima.

#### Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- Codice Fiscale
- Carta di Identità
- Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore.

### SINTESI DELLE CONDIZIONI

- 1) La retta mensile, dovrà essere corrisposta entro il giorno 5 di ogni mese;
- 2) La retta di ospitalità non comprende le spese personali;
- 3) In caso di assenza temporanea per ricovero ospedaliero, rientri in famiglia o per qualsiasi altro motivo di durata fino a 30 giorni, il posto letto presso la Casa di Riposo verrà riservato e verrà applicata la normale retta giornaliera.
- 4) In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto a dare preavviso alla struttura di 15 giorni. Presso l'ufficio è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare. In caso di mancato preavviso o di preavviso ridotto, le corrispondenti giornate verranno addebitate.
- 5) In caso di reiterato mancato o ritardato pagamento, il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto.
- 6) La retta giornaliera viene imputata all'ospite comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura;
- 7) In caso di un eventuale decesso, la retta giornaliera verrà imputata al cliente indipendentemente secondo le seguenti modalità: a) pagamento della metà dell'importo complessivo mensile della retta, in caso di decesso dell'Ospite entro il quindicesimo giorno del mese. b) Pagamento totale dell'importo complessivo della retta mensile, in caso di decesso dell'Ospite dal sedicesimo giorno del mese.
- 8) Il Responsabile di Struttura, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. In questo caso, così come in caso di recesso o dimissioni determinate da ritardati o non avvenuti pagamenti.



## RETTE GIORNALIERE IN VIGORE

Rette attualmente in vigore sono stabilite solo in base al livello di auto-sufficienza.

Due livelli di assistenza su base giornaliera:

1° livello 37,20 (autosufficienti)

2° livello 42,00 (parzialmente auto-sufficienti)

Aggiornamento tariffe e modifica carta servizi n. 75 del 30.08.2019:

- Supplemento giornaliero da aggiungere alle tariffe base pari a 4,00 € al giorno per la stanza singola;
- Servizio lavanderia costo mensile 10,00 €

Le rette saranno oggetto di revisione e aggiornamento oltre che sulla base del livello di assistenza anche in relazione ai nuovi servizi offerti nonché sulla base della sistemazione degli ospiti in camera singola o doppia/tripla.

## SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

Le rette includono i seguenti servizi:

- Alloggio
- Assistenza infermieristica in caso di bisogno
- Assistenza religiosa
- Servizio di fisioterapia
- Servizio di animazione
- Servizio di ristorazione (prima colazione, pranzo, merenda e cena)
- Fornitura e lavanderia federe, lenzuola, coperte e asciugamani
- Rifacimento letto
- Luce
- Acqua calda
- Riscaldamento invernale
- Pulizia camera e servizi

## SERVIZI ESCLUSI NELLA RETTA

- Lavaggio vestiario personale (integrazione retta 10,00 € mensili)
- Pedicure curative
- Servizi di barbiere e parrucchiere
- Trasporto in ambulanza per visite programmate
- Altri servizi non indicati nella carta servizi.



## CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione. Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
<b><i>PRESIDENTE</i></b>	<b>Avv.to Armando Valeri</b>
<b><i>CONSIGLIERE</i></b>	<b><i>Dott. Gianni Maria D'Amario</i></b>
<b><i>CONSIGLIERE</i></b>	<b><i>Dott. Marcello Soccorsi</i></b>

Direttore Generale ASP	
<b><i>Dott.re</i></b>	<b>Dott. Alessandro Pantaleo</b>

Servizio Socio-Sanitario - Direttore di struttura	
<b><i>Dott.ssa</i></b>	<b>Dott.ssa Teresa Di Viesti</b>

Servizio Amministrativo-Contabile	
<b><i>Dott.ssa</i></b>	<b>Dott.ssa Denisia Guglielmi</b>



## B.25 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-FAMILIARE

## ISTRUZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE E LA RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO

GENTILE SIGNORA/EGREGIO SIGNORE, LA PREGHIAMO DI:

1. LEGGERE IL TESTO COMPLETO DI OGNI DOMANDA PRIMA DI RISPONDERE;

2. COMPILARE IL QUESTIONARIO IN TUTTE LE SUE PARTI IN FORMA ANONIMA, CONSIDERANDO COME ANNO DI RIFERIMENTO IL \_\_\_\_\_

3. CONSEGNARE IL QUESTIONARIO COMPILATO ENTRO UNA SETTIMANA DAL RICEVIMENTO, IMBUCANDOLO NELL'APPOSITA CASSETTA SIGILLATA UBICATA PRESSO LA RECEPTION.

NOME DELLA RESIDENZA \_\_\_\_\_

DATA DI COMPILAZIONE \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_:

## INFORMAZIONI SULL'UTENTE

ETÀ DELL'OSPITE		ANNI _____	
SESSO	<input type="checkbox"/> MASCHIO	<input type="checkbox"/> FEMMINA	
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> MENO DI 6 MESI	<input type="checkbox"/> DA 6 MESI A 2 ANNI	<input type="checkbox"/> PIÙ DI 2 ANNI <input type="checkbox"/> PIÙ DI 4 ANNI
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> OSPITE	<input type="checkbox"/> FAMILIARE	SPECIFICARE: <input type="checkbox"/> CONIUGE <input type="checkbox"/> FIGLIO/FIGLIA <input type="checkbox"/> NIPOTE <input type="checkbox"/> ALTRO

## INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN STRUTTURA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
1.1 CARTA DEI SERVIZI (INDICAZIONI IN MERITO AI SERVIZI DISPONIBILI E ALLE MODALITÀ PER USUFRUIRNE)	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
1.2 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN STRUTTURA?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
2.1 AMBIENTI COMUNI: ASPETTO, COMODITÀ, TEMPERATURA, VENTILAZIONE, LUMINOSITÀ	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
2.2 CAMERA PERSONALE: COMODITÀ, DIMENSIONE, ARREDO, TEMPERATURA, LUMINOSITÀ	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
3.1 CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO
3.2 PULIZIA DEI SERVIZI IGIENICI E DEGLI AMBIENTI	<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA	<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> MOLTO POCO



4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
4.1 QUALITÀ DEI PASTI	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
4.2 QUANTITÀ DEI PASTI	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
4.3 VARIETÀ NEL MENÙ	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
4.4 POSSIBILITÀ DI MODIFICARE I CIBI IN PRESENZA DI DISTURBI DI MASTICAZIONE, DI DEGLUTIZIONE O PER I SUOI PROBLEMI DI SALUTE	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN STRUTTURA?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
6.1 ORARI APERTURA ALLE VISITE	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
6.2 ORARI PASTI	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
6.3 ORARI SONNO/VEGLIA	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
7.1 PERSONALE DI ASSISTENZA	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
7.2 INFERMIERI	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
7.3 FISIOTERAPISTI	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
7.4 ANIMATORI	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMADI ASSISTENZA INDIVIDUALE?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/>	SERENA	<input type="checkbox"/>	MALINCONICA				
12.1 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON GLI ALTRI OSPITI/FAMILIARI?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
12.2 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE CHE SI OCCUPA DI LEI?	<input type="checkbox"/>	MOLTO	<input type="checkbox"/>	ABBASTANZA	<input type="checkbox"/>	POCO	<input type="checkbox"/>	MOLTO POCO
12.3 PERCEPISCE CORTESIA, DISPONIBILITÀ ED UMANITÀ DA PARTE DEL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI?		<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO				



RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.






### Emissione/elenco approvazioni

	DATA
Revisione 1	30.08.2019

Per presa visione ricevuta ed accettazione \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

L'Ospite/ il Contraente/ Il legale rappresentante dell'ospite \_\_\_\_\_