

Fondazione "Mater Domini"

ENTE MORALE D.R.P. N°856/81 - O.N.L.U.S.
n. 38061 Anagrafe Unica O.N.L.U.S.
C.F.: 82022720724 e P.IVA: 03146340728
n.40 Reg. Persone Giuridiche Tribunale di Bari
n.74 Reg. Persone Giuridiche Regione Puglia
numero R.E.A.: BA-534717
via Cisterna n. 14 - 70010 Turi (BA)
Tel./ Fax : 080/8916719 -080/8912648
fondazionematerdomini@gmail.com
fondazionematerdomini@pec.it



R.S.S.A. per anziani "Mamma Rosa"

Autorizzazione definitiva come R.S.S.A. con Determinazione n.169 dell'11/05/2010.
Iscritta nel Registro regionale delle strutture socio-assistenziali con Atto Dirigenziale n.639 del 21/09/2010.

Carta dei Servizi della R.S.S.A. "Mamma Rosa"

(ex art. 58 L.R. n.19/2006, art.7 R.R. n.4/2007 e art.8.2 R.R. n.4/2019)



Indice

Presentazione della struttura: breve storia e principi fondamentali;

- a) **Tipologia delle prestazioni;**
- b) **Tariffa per ciascuna prestazione;**
- c) **Partecipazione e compartecipazione alla spesa da parte degli Utenti;**
- d) **Modalità d'informazione sui servizi;**
- e) **Modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché di partecipazione degli Utenti al controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria;**
- f) **Modalità per i ricorsi da parte degli Utenti nei confronti dei responsabili dei servizi;**
- g) **Informazione sul regolamento interno;**
- h) **Standard generali e specifici di qualità dei servizi;**

Allegato “A”;

Allegato “B”.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA: BREVE STORIA.

Nella provincia di Bari, e anche fuori dai suoi confini, è molto conosciuta un'opera sociale chiamata comunemente "Pensionato Mamma Rosa". Si tratta più esattamente della R.S.S.A. "Mamma Rosa" gestita dalla Fondazione "Mater Domini" - ONLUS in Turi.

L'Ente viene costituito il 22 dicembre 1980 con atto redatto dal Notaio Dr. Luigi D'Agosto, atto registrato presso l'Ufficio del Registro di Gioia del Colle il 12/01/1981 al n.38; nasce così giuridicamente la Fondazione "Mater Domini" con sede in Via Cisterna n.14 in Turi (BA). Il riconoscimento giuridico della Fondazione avviene con Decreto del Presidente della Giunta della Regione Puglia n. 856 del 09 novembre 1981.

La Fondazione viene costituita per volontà del prof. Matteo Pugliese ed in memoria del defunto fratello e ideatore, il sac. Vitantonio Pugliese. Si uniscono a questo progetto altri sacerdoti che donano alcune proprietà immobili per completare il costituendo asse patrimoniale dell'Ente.

La Fondazione ha, come da volontà dei suoi Fondatori, per scopo la piena assistenza delle persone sole, anziane e non, abbienti e non, non autosufficienti, secondo i principi cristiani. Infatti l'idea iniziale era quella di realizzare un centro di amicizia per anziani e persone sole, laici e religiosi.

L'idea maturò nel tempo nella mente del sacerdote e parroco turese don Vitantonio Pugliese che per il suo ministero era a contatto diretto quotidianamente con tanti anziani e tante persone bisognose. Fu coinvolto nel progetto anche il fratello, il prof. Matteo Pugliese, Presidente dell'Ente fino al luglio del 2012, anch'egli quotidianamente a contatto con le problematiche sociali che riscontrava nella sua esperienza socio-politica di pubblico amministratore, oltre che di docente e preside di alcuni licei statali.

Il sac. Vitantonio Pugliese morì il 4 aprile 1979 prima di aver dato concretamente inizio all'opera sociale ideata; moriva però raccomandando al fratello e ad alcuni sacerdoti suoi amici e confidenti, Giuseppe Vito Nitti, Vitantonio Laporta e Pasquale Tinelli di portare a termine il programma ormai concordato insieme, programma di assistenza agli anziani della diocesi di Conversano, integrato dal piano di assistenza ai sacerdoti diocesani indigenti e non, ai seminaristi diocesani in gravi ristrettezze finanziarie, alle parrocchie povere della diocesi.

La Fondazione nasce essenzialmente grazie ad una cospicua donazione fatta dagli ideatori e Fondatori principali, cioè i fratelli Pugliese. Infatti la stessa sede legale era inizialmente la villa di campagna della famiglia Pugliese. Al nascente Ente non viene donata solo la villa di campagna ma un cospicuo patrimonio ricavato dalla vendita di immobili sempre di proprietà della stessa famiglia.

Proprio per la sua natura giuridica la Fondazione "Mater Domini" ha una precisa struttura amministrativa e dei precisi obiettivi, che deve raggiungere con i mezzi finanziari ed economici a sua disposizione. Così come voluto dai Fondatori viene pensato un Consiglio di Amministrazione, composto dal Presidente e legale rappresentante, da un Segretario e da alcuni Consiglieri.

Per quel che riguarda i Consiglieri va detto che questi sono in gran parte sacerdoti della Diocesi di Conversano-Monopoli, amici fraterni del sac. Vitantonio Pugliese, inoltre sono consiglieri di diritto il Sindaco pro-tempore di Turi, il Parroco pro-tempore della Parrocchia "S.M. Ausiliatrice" in Turi, il Governatore Distrettuale Lions, il Vescovo della diocesi di Conversano-Monopoli e un rappresentante degli anziani Ospiti. Presidente onorario della Fondazione è l'Ordinario della Diocesi di Conversano-Monopoli.

L'obiettivo che questo Consiglio di Amministrazione deve perseguire è la realizzazione e la gestione dell'opera sociale sognata dai Fondatori, la R.S.S.A. "Mamma Rosa", chiamata così a ricordo della madre dei Fondatori. La struttura viene realizzata in circa cinque anni dal 1980 al 1985 e inaugurata alla fine del 1987. La scelta è chiara: creare una struttura residenziale per

anziani non autosufficienti per poter garantire a queste persone i loro diritti fondamentali e inalienabili. E' proprio quando questi diritti vengono di fatto negati in tutto o in parte, l'anziano si trova ad essere emarginato e nell'esasperazione della emarginazione le scelte non possono che essere lesive della dignità di uomini. Insomma il progetto è aiutare gli anziani a non sentirsi vecchi e aiutarli a sentirsi e a farsi nuovamente membri attivi della società.

Nonostante il cospicuo patrimonio iniziale sono stati necessari generosi e disinteressati interventi esterni che hanno permesso nel tempo di affrontare le ingenti spese di costruzione dell'immobile e dell'acquisto degli impianti e degli strumenti necessari. Infatti nel 1982 una importante organizzazione diffusa in tutto il mondo entra a far parte della schiera dei benefattori della R.S.S.A. "Mamma Rosa": il Lions Club International. Il 30/04/1982 i Lions baresi e pugliese iniziano a dar vita ad una grande catena di solidarietà finanziando con oboli volontari la Fondazione, permettendole di completare la costruzione della R.S.S.A. "Mamma Rosa" e di affrontare con più serenità la gestione della stessa. Nel 1991 i Lions iniziano una raccolta di fondi per la costruzione della nuova ala dalla R.S.S.A.. Al Lions Club di Conversano si unisce successivamente il Lions Distretto 108/Ab "Apulia" e, in due occasioni, la Fondazione Lionistica mondiale. L'ampliamento della R.S.S.A. "Mamma Rosa" viene completata nel 1994 e la nuova ala inaugurata ufficialmente il 13/04/1994.

Le strutture architettoniche del Complesso sono state concepite e realizzate tenendo conto non solo delle esigenze fisico-somatiche delle persone anziane non autosufficienti, ma anche delle necessità psicologiche, sempre nel rispetto delle norme vigenti in materia.

E' stata molto curata l'armonia architettonica interna ed esterna, perché armonia e bellezza costituiscono un valido sostegno nella vita e soprattutto perché aiutano i soggetti ospitati da un punto di vista psicologico.

Abbondano gli angoli verdi e le sale soggiorno ad ampia visione panoramica, con riscaldamento centralizzato a temperatura uniforme negli ambienti comuni, a temperatura differenziata nelle stanze personali, per consentire a ciascun Utente di regolare, secondo le proprie necessità, la temperatura del proprio ambiente riservato. Ogni stanza e ogni ambiente comune è dotato, tra l'altro, di climatizzazione.

Le strutture murarie comprendono 35 stanze da letto, di tipo miniappartamento, con servizi indipendenti, ambienti comunitari e non, locali per attrezzature ausiliarie, infermeria, palestra, salone per feste e convegni (da oltre 250 posti a sedere), giardino invernale con tavernetta e ampia sala da pranzo. La Residenza "Mamma Rosa" oggi può ospitare complessivamente 60 anziani non autosufficienti, abbienti e indigeni.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" ha assunto l'attuale fisionomia dopo una serie di cambiamenti ed evoluzioni, che hanno interessato e coinvolto la gestione contabile-amministrativa, la gestione del personale dipendente e ausiliario (collaboratori coordinati e continuativi) nonché gli anziani ricoverati.

Come già accennato, la struttura è parte integrante della villa della famiglia Pugliese e quindi, pur avendo iniziato ufficialmente l'attività come R.S.S.A. "Mamma Rosa" Protetta nel 1987, la nascente residenza aveva di fatto iniziato ad operare gratuitamente nel 1983 per singolare vocazione assistenziale del Fondatore. Come si noterà in seguito il Prof. Pugliese volle inaugurare questa esperienza sociale con l'ospitare gratuitamente ex detenuti della R.S.S.A. "Mamma Rosa" Circondariale di Turi, ormai anziani e soli, che di volta in volta appena scarcerati non sapevano dove alloggiare. Questi Ospiti "ante litteram" sono poi divenuti veri e propri amici e, in un certo senso, compagni di viaggio nell'avventura intrapresa dal Fondatore. Questa meritoria iniziativa è stata anche attestata direttamente e più volte dal Ministero di Grazia e Giustizia.

E' dopo questa fase iniziale che si ha il vero e proprio inizio di attività della Residenza con i primi trenta posti letto per non autosufficienti. All'inizio la Residenza "Mamma Rosa" si presentava come ente autarchico, amministrato e diretto dal Consiglio di Amministrazione della

Fondazione. Tutto ciò ha comportato, in fase di partenza e di assestamento gestionale, scelte forti e coraggiose come le basse tariffe della retta di ospitalità, al fine di non gravare troppo sulle tasche dei non abbienti.

Questa prima fase è sostanzialmente durata sette anni, tempo necessario per realizzare l'ampliamento che ha permesso di aumentare i posti letto disponibili. Oggi la R.S.S.A. "Mamma Rosa" può ospitare fino a 60 anziani non autosufficienti. Conseguentemente vi è stato un ampliamento dell'organico aziendale onde permettere alla Fondazione di poter chiedere ed ottenere il convenzionamento con la ASL competente per territorio.

Oggi l'organico aziendale è composto di 47 dipendenti, oltre 4 volontari (Presidente, Vice Presidente e Segretario della Fondazione, nonché la madre superiora della comunità religiosa presente in struttura).

Nell'aprile del 1999 la Fondazione "Mater Domini" stipula la convenzione per 60 posti letto con la A.U.S.L. Ba/5, facendo divenire così la R.S.S.A. "Mamma Rosa" una struttura convenzionata, come previsto dal Regolamento Regionale n.1/1997.

La convenzione con la ASL BA/5 è stata poi rinnovata ad ogni scadenza, per poi essere ristipulata con la nuova ASL BA nata a seguito del riordino regionale delle aziende sanitarie locali. Pertanto la R.S.S.A. "Mamma Rosa" intrattiene da più di 20 anni rapporti di convenzione con il S.S.N. garantendo da sempre il massimo livello assistenziale.

Inoltre va sottolineato che la Fondazione per oltre un decennio è stata convenzionata anche con il Ministero della Difesa per la gestione del servizio di Obiezione di Coscienza. Infatti per ogni scaglione la Fondazione ospitava ben otto obiettori che risiedevano presso la struttura fruendo di vitto e alloggio.

Anche se per un solo anno la Fondazione ha ospitato anche l'allora nuova esperienze del Servizio Civile Nazionale, presentando un progetto e stipulando una convenzione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri per sei giovani volontari.

Non meno importanti sono state, e ancora oggi restano, le esperienze di convenzione con varie Università italiane, statali e non. Infatti la Fondazione ha negli anni stipulato varie convenzioni con Atenei onde permettere a giovani studenti universitari, neolaureati o laureati impegnati in percorsi post-lauream di poter espletare i previsti periodi di tirocinio presso la R.S.S.A. "Mamma Rosa", mettendo di volta in volta a disposizione degli stessi dei Tutor aziendali.

Negli ultimi anni, a seguito delle nuove norme regionali in materia, la Fondazione si è resa disponibile anche ad ospitare degli stages – tirocini per i partecipanti ai corsi regionali per il conseguimento della qualifica di Operatore Socio Sanitario, offrendo agli stessi tutta la ricca esperienza maturata negli oltre venti anni di attività nel settore.

Ancora oggi la Fondazione "Mater Domini", a quasi 40 anni dalla sua costituzione e dopo oltre 33 anni di attività sul territorio, resta una realtà aperta e pienamente collegata alla società civile pronta sempre a nuovi scambi e nuove esperienze purché sempre finalizzate al benessere delle donne e degli uomini più bisognosi.

Quanto sin qui brevemente detto è ampiamente riportato in una dettagliata pubblicazione realizzata dalla Fondazione "Mater Domini" nel dicembre del 2002 in occasione del ventesimo anno dalla nascita dell'Ente dal titolo " R.S.S.A. "Mamma Rosa" Mamma Rosa Monumento alla solidarietà".

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA: I PRINCIPI FONDAMENTALI.

La R.S.S.A. “Mamma Rosa” eroga i propri servizi secondo i seguenti principi:

APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia; il momento più giusto di erogazione; le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

EQUITA' E IMPARZIALITA'

Ogni Utente della R.S.S.A. “Mamma Rosa” ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, religione ed opinioni politiche. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

TRASPARENZA

La R.S.S.A. “Mamma Rosa” si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza. In particolare nella gestione delle liste d'attesa, nelle modalità di erogazione dei servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

CONTINUITA'

La R.S.S.A. “Mamma Rosa” ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad apportare agli Utenti il minor disagio possibile, dandone immediata comunicazione alla ASL di appartenenza.

RISERVATEZZA

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della vigente normativa in materia di privacy. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.

EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITA' DEI SERVIZI

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute e il benessere psico-fisico dell'Utente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per lo stato di salute dello stesso. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

PARTECIPAZIONE

La R.S.S.A. “Mamma Rosa” deve garantire all'Utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti

per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

I medici della struttura e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile a tutti gli Utenti.

La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per l'erogazione di un servizio ottimale, che soddisfi i bisogni dell'Utente stesso.

L'Utente ha il diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili soprattutto da parte del personale sanitario.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge, nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'Utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

L'Utente ha diritto: di identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura, ad avere informazioni dal medico di medicina generale che lo ha in cura, ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale, e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e socio-sanitario, ad avere una riservatezza sul suo stato di salute e a comunicarlo ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge.

LA PROTEZIONE DEI SOGGETTI DEBOLI

L'Utente ha diritto: ad avere una assistenza adeguata essendo soggetto non autosufficiente, a vedere riconosciuti i propri diritti, ad essere curato da personale sanitario appositamente formato, a non subire discriminazioni, ad avere la presenza di un familiare e/o conoscente se necessario.

RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA

La persona, ricoverata nella R.S.S.A. "Mamma Rosa" ha il diritto: a vedere rispettati dalla struttura a cui si è affidato tutti i diritti che competono ad ogni essere umano: nessuno può approfittare della situazione di dipendenza in cui si trova il soggetto ricoverato. Lo stato di non autosufficienza comporta, infatti, non la riduzione temporanea dei diritti in se ma la transitoria difficoltà del loro spontaneo e sereno esercizio, ad essere considerati nella loro totalità unificata di corpo, psiche e spirito, a vedere difesa ed onorata la sua libertà, responsabilità ed eticità, ad avere un'ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi, ad essere sempre trattata con dignità e individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o col nome della propria malattia ed ad essere interpellata con il "Lei" e non con il "Tu", al rispetto del proprio pudore fisico e spirituale, ad avere le cure che tutti gli altri, a parità di condizioni di bisogno, possono ricevere senza differenze di sesso, di cultura, del proprio credo religioso e della propria etica, a ricevere l'assistenza religiosa.

DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI

La persona interessata ha il diritto di fornire l'autorizzazione e il consenso al trattamento dei dati sensibili.

RISPETTO DELLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

L'Utente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

DIRITTO ALLA TUTELA

Il cittadino che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare reclamo nelle modalità indicate nella presente "Carta dei Servizi".

DIRITTI E GARANZIE PER LE ATTIVITA' DI RICOVERO PRENOTAZIONE DEL RICOVERO

L'Utente, al momento della richiesta di informazioni, ha il diritto di conoscere anche i criteri della gestione delle liste d'attesa e di ricevere informazioni riguardanti: il tempo d'attesa, le modalità di accettazione e gli effetti personali da portare con se.

L'ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero, la Direzione Amministrativa ha il dovere di accertarsi della volontà del soggetto di essere inserito in struttura. L'Utente, poi, dovrà informare la Direzione Amministrativa sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero.

L'Utente ha diritto a ricevere: informazioni e/o stampati sui principali aspetti del struttura (Carta dei Servizi e Progetto Assistenziale ed Educativo Generale), un questionario per la valutazione della qualità del servizio e un modulo per la presentazione di eventuali reclami (quest'ultimo solo su esplicita richiesta).

Ha il diritto ad avere informazioni: sulle regole di vita, sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale, sulle modalità con le quali sarà richiesto il consenso informato, sugli orari di ricevimento e le modalità con le quali è possibile reperire informazioni di suo interesse.

DIRITTI AL MOMENTO DELLE DIMISSIONI

La persona assistita, al momento delle dimissioni, ha il diritto: ad avere una lettera di dimissioni, a ricevere la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni, ad avere informazioni infermieristiche, laddove sia necessario ad avere la copia della cartella clinica, previa richiesta all'ufficio competente.

DIRITTI SUL COMFORT E SUL RISPETTO DEI RITMI DI VITA

La persona assistita ha il diritto ad avere: la disponibilità di telefoni, la disponibilità di spazi comuni, la disponibilità di servizi adeguati per la cura della persona (barbiere, parrucchiere), la possibilità di leggere giornali e riviste, la disponibilità di spazi per gli oggetti personali, la possibilità di un riposo tranquillo, notturno e diurno, l'igiene della stanza e dei luoghi comuni.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA MORTE

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" riconosce il diritto: ad una morte umana e dignitosa, a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti e amici, ad essere assistito da un ministro di culto.

DOVERI DELL'UTENTE NORME GENERALI

L'Utente ha il dovere: di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza, di informare sulla sua intenzione di non

autorizzare la divulgazione del ricovero, di comunicare immediatamente la rinuncia della prestazione prenotata e comunque non oltre i due giorni precedenti l'appuntamento, di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno struttura, di rispettare tutte le norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale, di rispettare il divieto assoluto di fumo, **l'Utente, quando viene ricoverato presso una struttura residenziale o in qualsiasi struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.**

PRINCIPI COMUNITARI

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" cerca di erogare tutti i suoi servizi ispirandosi anche ai principi sanciti a livello comunitario, come ad esempio quelli contenuti nella "Carta Europea dei Diritti del Malato" o nella "Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea" (comunemente detta Carta di Nizza). Ad esempio all'articolo 25 del predetto documento si sancisce quanto segue: *"L'Unione riconosce e rispetta il diritto degli anziani di condurre una vita dignitosa e indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale"*.

a) TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa", convenzionata sin dal 1999 con la ASL BARI, eroga prevalentemente servizi socio-assistenziali a persone anziane non autosufficienti così come da vigente normativa regionale, Regolamento Regionale n.4/2007 e successive modificazioni e integrazioni.

Ogni cittadino in possesso dei requisiti previsti dalla Legge può inoltrare domanda di ricovero presso il competente Ufficio della ASL. In caso di incapacità o impossibilità l'istanza può essere presentata anche da un congiunto, dal medico di fiducia dell'anziano, dalle unità operative della ASL di appartenenza, nonché dal Comune di residenza del medesimo.

Per essere ricoverati nella struttura è necessario inoltrare domanda scritta alla ASL BARI attraverso le Porte Uniche di Accesso (PUA) dislocate presso i diversi Distretti Socio Sanitari dell'azienda.

La predetta istanza, corredata dei richiedi allegati è valutata dalle Unità di Valutazione Multidimensionale presenti nei vari distretti della ASL BARI.

Il richiedente valutato, se autorizzato dal distretto ASL di competenza, viene collocato nella lista d'attesa della R.S.S.A. prescelta. La ASL a seguito di comunicazione scritta di disponibilità di posto letto provvederà ad assegnare al primo Utente in graduatoria lo stesso posto.

All'arrivo in struttura l'Utente è tenuto a: prendere visione del Contratto, della Carta dei Servizi e dei relativi allegati e del Regolamento Interno, nonché sottoscriverli per ricevuta ed espressa accettazione, e sottoscrivere l'autorizzazione al trattamento dati secondo il D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni; fornire alla Direzione Amministrativa i propri dati anagrafici e depositare i documenti di riconoscimento nonché i dati e i recapiti dei propri familiari; fornire al Coordinamento Sanitario tutta la documentazione sanitaria rilevante e in particolare: il piano terapeutico aggiornato e redatto dal medico di base; un certificato che attesti le patologie in atto e l'assenza di malattie infettive e contagiose in atto; un RX del torace; un elettrocardiogramma recente; una routine ematica completa; consegnare il proprio corredo costituito da indumenti e oggetti personali per l'igiene (preventivamente siglati con il proprio nome) rispettivamente alla addetta di lavanderia e al personale di assistenza presente in turno.

Terminati gli adempimenti burocratici previsti al momento dell'ingresso in struttura, come la sottoscrizione del Contratto di erogazione dei servizi, al nuovo Utente sarà assegnato un posto letto che potrà occupare immediatamente.

La Residenza "Mamma Rosa" offre servizi alberghieri (vitto, alloggio, pulizia degli ambienti e degli indumenti personali), tutelari e socio-assistenziali e socio-sanitari, come previsto dalla vigente normativa in materia.

I servizi socio-assistenziali sono assicurati dalla presenza del Coordinatore Sanitario, dell'Educatore Professionale, dell'Assistente Sociale, del Terapista della riabilitazione, degli Infermieri e degli O.S.S.. Comunque la responsabilità della salute degli Ospiti resta in capo ai medici di medicina generale così come previsto normativa regionale. Il servizio infermieristico è assicurato 24 ore su 24 all'interno della struttura.

Tutte le prestazioni specialistiche sono assicurate tramite i poliambulatori della ASL. La R.S.S.A. "Mamma Rosa" garantisce il servizio di prenotazione presso gli uffici preposti sia per i ricoveri, sia per le visite specialistiche sia per gli esami strumentali o di laboratorio. Resta a completo carico dell'Utente, o dei familiari o degli obbligati, l'onere del trasporto dello stesso presso le strutture eroganti i predetti servizi, nonché il trasporto per il rientro in questa R.S.S.A. "Mamma Rosa". La R.S.S.A. "Mamma Rosa" provvederà anche al trasporto esclusivamente per gli Ospiti che non hanno familiari o obbligati.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa", in quanto convenzionata con la ASL BARI, ottiene periodicamente la fornitura di farmaci e parafarmaci gratuitamente dalla Farmacia Territoriale della stessa ASL.

Qualora la terapia o le esigenze personali dell'Utente prevedessero farmaci o parafarmaci di cui non è fornita la R.S.S.A. "Mamma Rosa", si provvederà alla prescrizione e all'acquisto di quanto necessario dalle farmacie private presenti sul territorio. Il costo di quanto acquistato, sia esso totale o ticket dovuto, sarà a completo carico degli Ospiti.

L'Utente ricoverato presso ospedali pubblici o case di cura private, pur continuando a pagare la quota di retta a suo carico, quale "mantenimento del posto letto", non potrà pretendere alcun servizio normalmente erogato all'interno della R.S.S.A. "Mamma Rosa".

Inoltre, come previsto dall'Accordo Contrattuale sottoscritto con la ASL BARI, in caso di ricoveri superiori a 20 giorni l'UVM del Distretto in cui si trova la struttura valuta la situazione del paziente al fine della verifica e aggiornamento del PAI.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" garantisce, attraverso l'assistente sociale, l'assistenza anche in materia di inoltro pratiche di invalidità civile, riconoscimento dell'indennità di accompagnamento, richiesta di presidi e certificazioni varie.

Il servizio mensa è interno e contempla la somministrazione di prima colazione, pranzo e cena. Nessun ulteriore costo grava sugli Ospiti per questo servizio.

Il menù giornaliero è stabilito dalla Direzione della Residenza su indicazione del Coordinatore Sanitario, degli specialisti di fiducia degli Ospiti e dei medici di medicina generale e comunque sulla scorta del Dietetico adottato dalla struttura, depositato in copia presso la ASL BARI. Diete particolari debbono essere disposte dai medici curanti degli Ospiti.

La colazione viene servita nelle stanze degli Ospiti mentre il pranzo e la cena sono serviti nella sala ristorante o nella sala al primo piano riservata agli Utenti abbisognevole di assistenza personale. Per particolari esigenze, temporanee o permanenti, i pasti possono essere serviti in camera.

Il servizio di lavanderia e stireria è interno per quanto concerne la pulizia degli indumenti personali degli Utenti ed è a cura della lavanderia e stireria interna della R.S.S.A. "Mamma Rosa"; e nessun costo aggiuntivo grava sugli Ospiti per questo servizio.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" invita tutti gli Ospiti a non lasciare incustoditi nelle proprie stanze oggetti di valore e denaro contante. Invece, così come previsto dall'art.1783 e seguenti del Codice Civile, si offre gratuitamente la possibilità di consegnare in custodia alla Direzione i predetti valori, in involucri chiusi e sigillati; dei predetti valori la R.S.S.A. "Mamma Rosa" assumerà illimitata responsabilità.

I servizi di callista, podologo, parrucchiere, barbiere ed estetista, qualora richiesti, sono a completo carico degli Utenti.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" è dotata di una sua Chiesa per garantire quotidianamente i servizi di culto secondo il credo cristiano Cattolico. La celebrazione della Santa Messa è garantita nei giorni festivi e nelle solennità della Chiesa e, quando possibile, anche nei giorni feriali.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" è dotata inoltre di una ricchissima Biblioteca con più di 12000 volumi a completa disposizione degli Utenti della struttura. Qualora richiesto i volumi della Biblioteca sono consultabili anche dai non Utenti della struttura previa richiesta ed appuntamento: il servizio è completamente gratuito.

b) TARIFFA PER CIASCUNA PRESTAZIONE.

L'Utente è tenuto a versare mensilmente la retta di ospitalità in via anticipata e contemporaneamente saldare tutte le spese extra anticipate dalla struttura nei periodi precedenti.

Il pagamento della retta e di tutti gli extra può avvenire per contanti o assegno personale o circolare presso la Direzione Amministrativa oppure a mezzo bonifico bancario o bollettino postale. Al momento dell'ingresso in struttura l'Utente dovrà saldare la retta di ospitalità dovuta sino alla fine del mese in corso.

La retta inizialmente pattuita può essere modificata in relazione alle variazioni del costo della vita e quindi dei costi di gestione e comunque sempre nel rispetto delle disposizioni normative della Regione Puglia e della ASL BARI. Questa decisione sarà presa dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e sarà resa nota agli Ospiti a mezzo comunicazione scritta.

Alla data di stampa della presente Carta dei Servizi, in applicazione di quanto previsto dalla vigente normativa regionale nonché dall'Accordo Contrattuale in essere tra la ASL BARI e la Fondazione "Mater Domini", la tariffa di riferimento pro die e pro capite è pari ad euro 92,90, così come deliberato dal CdA della Fondazione in data 15/06/2013.

La tariffa resta a carico degli Utenti per il 50% e cioè per euro 46,45 e per il restante 50% viene erogata alla struttura dalla ASL BARI.

La ASL BARI, in caso di assenza dell'Utente per ricovero ospedaliero, la ASL riconoscerà alla struttura il 70% della quota di retta prevista e cioè euro 32,51.

Per quanto riguarda la citata quota di retta a carico degli Utenti si precisa che, in considerazione della natura specifica della Fondazione, e cioè di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale, attualmente detta quota è pari ad Euro 41,80 pro capite pro die, facendosi carico l'Ente "Mater Domini" della differenza non richiesta agli Utenti.

Detta differenza trova, attualmente, capienza nelle agevolazioni di natura fiscale riconosciute dalla Legge in favore delle ONLUS.

Gli Utenti che occupano le stanze singole dovranno corrispondere mensilmente una differenza sulle succitate rette di ospitalità a titolo di "supplemento singola".

L'Utente ricoverato presso ospedali pubblici, case di cura private o temporaneamente rientrato in famiglia dovrà continuare a pagare la quota di retta a suo carico, alla stregua di un normale canone di locazione.

A seguito di dimissioni, disposte, volontarie o per decesso, la retta dovuta sarà calcolata solo sino al giorno delle dimissioni: null'altro sarà richiesto.

c) PARTECIPAZIONE e COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa", come detto in precedenza, è convenzionata sin dal 1999 con la ASL BARI per 60 posti letto.

Per tutti i posti letto in convezione la ASL BARI riconosce alla struttura la cosiddetta "quota sanitaria".

Gli Utenti non abbienti, e quindi impossibilitati a far fronte al pagamento della quota di retta di ospitalità a loro carico pattuita, hanno il diritto di richiedere l'intervento del Comune di residenza.

In questi casi, con le modalità previste dalla legge, i Comuni interessati provvederanno ad erogare la necessaria somma ad integrazione della retta versata dai predetti Utenti non abbienti.

In ogni caso, ad insindacabile giudizio dell'Ufficio di Presidenza e/o del Consiglio di Amministrazione, la Fondazione "Mater Domini" – ONLUS può decidere far fronte temporaneamente, mettendo a disposizione proprie risorse economiche e finanziarie, a gravi situazioni di disagio di Utenti in attesa dell'intervento delle istituzioni preposte.

Sempre ad insindacabile giudizio dell'Ufficio di Presidenza e/o del Consiglio di Amministrazione la Fondazione può autorizzare una riduzione, temporanea o permanente, della quota di retta di ospitalità a carico degli Utenti.

d) MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" garantisce un semplice accesso all'informazione sui servizi erogati dalla struttura. L'Ufficio preposto è l'U.R.P., così come di seguito in dettaglio descritto, che coincide con la Direzione dell'Ente.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio della R.S.S.A. "Mamma Rosa" dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli Utenti. L'ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.

Infatti una delle funzioni principali dell'URP è quella di fornire chiare, corrette e complete informazioni sulle prestazioni e le relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso e di partecipazione, sul rapporto tra la struttura e gli Utenti, attraverso il monitoraggio della domanda e la rilevazione del gradimento dei servizi ai fini della rilevazione del livello qualitativo degli stessi, su argomenti di carattere sanitario e amministrativo, attraverso la realizzazione di materiale informativo e divulgativo.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Punto di ascolto e accoglienza

Tel/Fax. 080.8916719 – email: fondazionematerdomini@gmail.com

PEC: fondazionematerdomini@pec.it

Orari al pubblico:

dal lunedì al sabato dalle 08.30 alle 12.30,

lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.00 alle ore 19.00.

e) MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITA' EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI, NONCHE' DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" si è dotata di idonei strumenti per la rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi. Infatti la Fondazione ha predisposto un apposito modulo/questionario per raccogliere in maniera semplice e chiara il parere degli Utenti, e/o dei loro familiari, sui servizi erogati dalla struttura. Attraverso questo modulo è possibile anche esprimere liberamente il proprio giudizio positivo o negativo su un qualsiasi aspetto della struttura. Il modello in oggetto si allega, sotto la lettera "A", alla presente Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta della soddisfazione degli Utenti.

Attraverso il questionario la R.S.S.A. "Mamma Rosa" chiede ad ogni Utente di esprimere il proprio giudizio sui servizi erogati dalla struttura: *assistenza medica, infermieristica, socio-sanitaria, servizio di terapia della riabilitazione, servizio di segretariato sociale, servizi di assistenza educativa e terapia occupazionale, servizi amministrativi, servizio mensa, servizio lavanderia e stireria, servizio pulizie, servizio di assistenza spirituale e culto, servizi culturali in genere, accoglienza e relazioni umane, organizzazione della struttura.*

Il questionario, inoltre, offre ad ogni Utente la possibilità di esprimere liberamente il proprio parere e di fornire anche preziosi consigli e suggerimenti alla Direzione.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale che la Direzione della residenza presenta al C.d.A. della Fondazione sui risultati conseguiti.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA.

La Fondazione "Mater Domini" ha privilegiato, sin dalla sua costituzione, in maniera tangibile l'idea di partecipazione e compartecipazione degli Utenti anche ed addirittura alla gestione della stessa struttura protetta, come forma massima di garanzia e trasparenza.

Infatti l'Atto Costitutivo della Fondazione, redatto nella sua prima versione il 22/12/1980 e novellato il 22/06/1998, prevede all'art.5 che uno dei membri del Consiglio di Amministrazione sia permanentemente proprio un Utente Ospite della R.S.S.A.; è l'Ufficio di Presidenza a nominare uno degli Ospiti della R.S.S.A. membro di diritto del C.d.A. della Fondazione, che resta in carica per almeno un quinquennio.

f) MODALITA' PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI.

RECLAMI e RICORSI

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" garantisce, come previsto dall'art.9 del Regolamento Regionale n.4/2007, la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

UFFICIO PREPOSTO

I reclami sono presentati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Tale ufficio è aperto al pubblico: dal lunedì al sabato, dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e il lunedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

FUNZIONI DELL'URP

L'Ufficio Pubbliche Relazioni riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti. Provvede a dare immediata risposta al cittadino Utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria per gli altri reclami.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'Utente può presentare reclamo presentandosi direttamente all'ufficio preposto fornendo oralmente le proprie osservazioni oppure compilando apposito modulo, che si allega, sotto la lettera "B", alla presente Carta dei Servizi.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è un servizio della R.S.S.A. "Mamma Rosa" dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli Utenti. L'ufficio offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.

Le funzioni svolte dall'URP sono le seguenti:

1. **INFORMAZIONE:** sulle prestazioni e le relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione del diritto di accesso e di partecipazione, sul rapporto tra la struttura e gli Utenti, attraverso il monitoraggio della domanda e la rilevazione del gradimento dei servizi ai fini della rilevazione del livello qualitativo degli stessi, su argomenti di carattere sanitario e amministrativo, attraverso la realizzazione di materiale informativo e divulgativo.
2. **ACCOGLIENZA E PARTECIPAZIONE:** accoglie e indirizza gli Utenti, collabora all'aggiornamento della Carta dei Servizi, partecipa alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi.
3. **TUTELA:** riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami degli Utenti. Gli Utenti della struttura, i parenti o affini, che desiderano esprimere le loro osservazioni possono farlo tramite: colloquio con gli operatori dell'URP, lettera in carta semplice, segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica.

g) INFORMAZIONE SUL REGOLAMENTO INTERNO.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" si è dotata di un "Regolamento Interno" che viene portato a conoscenza degli Utenti e dei loro Familiari, o delegati/incaricati, all'atto dell'immissione in struttura. Infatti contestualmente alla sottoscrizione del "Contratto di erogazione dei servizi" è prevista la consegna di copia del Regolamento, che viene sottoscritta per ricevuta, presa visione ed espressa accettazione dalle parti.

Il Regolamento, benché consegnato immediatamente all'Utente o ad un suo Delegato, è consultabile in ogni momento presso l'URP ed è sempre possibile richiederne ulteriore copia.

h) STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' DEI SERVIZI.

La R.S.S.A. "Mamma Rosa", ha adottato un sistema di indicatori in grado di misurare il livello di qualità delle prestazioni erogate.

Ogni percorso assistenziale seguito dall'Utente è stato scisso nelle sue parti principali, e, da ognuna di esse, è stato tratto un *fattore di qualità* rilevante da cui, poi, far derivare tutta una serie di *indicatori quali-quantitativi* di processo, di struttura e di esito.

Inoltre, per poter costruire un sistema gestionale di tipo dinamico, in grado di monitorare nel tempo i livelli di qualità raggiunti, sono stati definiti *standard di qualità*, cioè valori attesi per gli indicatori suddetti, utilizzati come pietre miliari di riferimento su cui fissare traguardi e valutare scostamenti.

In fine, per garantire il monitoraggio continuo degli indicatori, sono stati adottati alcuni *strumenti di verifica* in grado di rilevare costantemente i dati necessari per avviare l'analisi quali-quantitativa in questione.

Si sottolinea, inoltre, che l'analisi condotta pecca di una necessaria e indefettibile eterogeneità di valori a causa della volontà, della R.S.S.A. "Mamma Rosa", di descrivere nel modo più realistico possibile "la qualità percepita" dall'Utente, spesso fondata non solamente sulla valutazione di parametri quantitativi ma, spesso, soprattutto su parametri meno quantificabili che possono essere recepite dalla nostra analisi unicamente utilizzando variabili qualitative graduate secondo scale ordinali o dicotomiche/binomiali: la semplicità dei valori proposti rendono, comunque, l'analisi di facile lettura per il potenziale Utente dei servizi erogati dalla R.S.S.A. "Mamma Rosa".

Vogliamo, in ultima istanza, ricordare che il sistema di indicatori, proprio in virtù della sua caratterizzazione di strumento dinamico e non statico, sarà costantemente modificato e migliorato per soddisfare in maniera sempre più esaustiva il bisogno informativo dell'Utente.

ALLEGATO
“A”

ALLEGATO
“B”

Al solo fine di migliorare costantemente la qualità dei nostri servizi, La preghiamo di *rispondere alle seguenti domande esprimendo il suo grado di soddisfazione.*

(sbarrare l'espressione che meglio esprime la Sua opinione)

<i>Cosa pensa rispetto a:</i>	<i>Molto soddisfatto</i>	<i>soddisfatto</i>	<i>poco soddisfatto</i>	<i>non soddisfatto</i>
Assistenza medica				
Assistenza infermieristica				
Assistenza segretariato sociale				
Assistenza fisioterapica				
Assistenza socio-sanitaria				
Assistenza spirituale				
Servizio ristorazione / mensa				
Servizio pulizia ambienti comuni				
Comfort degli ambienti comuni				
Servizio pulizia stanze				
Comfort delle stanze				
Servizio manutenzione				
Servizi amministrativi				
Qualità delle informazioni ricevute				
Accoglienza e relazioni umane				
Gentilezza e garbo				
Grado di soddisfazione globale				

Commenti liberi

Aspetti positivi: _____

Aspetti negativi: _____

Fondazione "Mater Domini"

ENTE MORALE D.R.P. N°856/81 - O.N.L.U.S.
n. 38061 Anagrafe Unica O.N.L.U.S.
C.F.: 82022720724 e P.IVA: 03146340728
n.40 Reg. Persone Giuridiche Tribunale di Bari
n.74 Reg. Persone Giuridiche Regione Puglia
numero R.E.A.: BA-534717
via Cisterna n. 14 - 70010 Turi (BA)
Tel./ Fax : 080/8916719 -080/8912648
fondazionematerdomini@gmail.com
fondazionematerdomini@pec.it



R.S.S.A. per anziani "Mamma Rosa"

Autorizzazione definitiva come R.S.S.A. con Determinazione n.169 dell'11/05/2010.
Iscritta nel Registro regionale delle strutture socio-assistenziali con Atto Dirigenziale n.639 del 21/09/2010.

Regolamento Interno della R.S.S.A. "Mamma Rosa"



Ver. 00/2020

AMMISSIONE

Art.1

La R.S.S.A. “Mamma Rosa”, convenzionata per 60 posti letto con la ASL BARI, eroga “prevalentemente servizi socioassistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

La RSSA “Mamma Rosa” non può ospitare Ospiti con età inferiore a 64, ancorché diversamente abili gravi, fatta eccezione per persone affette da demenze senili, morbo di alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei 64 anni eroga prevalentemente servizi socioassistenziali a persone anziane non autosufficienti.

Ogni cittadino in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa regionale può inoltrare domanda di ricovero presso il competente Ufficio del distretto di appartenenza della ASL BARI.

In caso di incapacità o impossibilità l'istanza può essere presentata anche da un congiunto, dal medico di fiducia dell'anziano, dalle unità operative della ASL di appartenenza, nonché dal comune di residenza del medesimo.

Art.2

Per essere ammessi nella struttura è necessario inoltrare domanda scritta alla ASL BARI, attraverso le Porte Uniche di Accesso (PUA) dislocate presso i diversi Distretti Socio Sanitari;

La predetta istanza, corredata dei richiesti allegati, è valutata dalle Unità di Valutazione Multidimensionale presenti nei vari Distretti della ASL BARI.

L'istanza valutata e autorizzata viene collocata nel “Registro Lista d'Attesa” che in copia viene inviato mensilmente alla ASL BARI.

La ASL a seguito di comunicazione scritta di disponibilità di posto letto provvederà ad assegnarlo al primo Utente in graduatoria.

Art.3

All'arrivo l'Utente è tenuto a:

- prendere visione del Contratto, della Carta dei Servizi, del presente Regolamento Interno, nonché sottoscriverli per ricevuta ed espressa accettazione, e sottoscrivere l'autorizzazione al trattamento dati secondo il D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni;
- fornire alla Direzione Amministrativa i propri dati anagrafici e depositare i documenti di riconoscimento nonché i dati e i recapiti dei propri familiari;
- fornire al Coordinatore Sanitario tutta la documentazione sanitaria rilevante e in particolare:
 1. il piano terapeutico aggiornato e redatto dal medico di base;
 2. un certificato che attesti le patologie in atto e l'assenza di malattie infettive e contagiose in atto;
 3. un RX del torace;
 4. un elettrocardiogramma recente;
 5. una routine ematica completa recente;
- consegnare il proprio corredo costituito da indumenti e oggetti personali per l'igiene (preventivamente siglati con il proprio nome) rispettivamente alla addetta di lavanderia e al personale di assistenza presente in turno.

ALLOGGIO e OSPITALITÀ

Art.4

Terminati gli adempimenti burocratici previsti al momento dell'ingresso in struttura, come la sottoscrizione del contratto di erogazione dei servizi, al nuovo Utente sarà assegnato un posto letto che potrà occupare immediatamente.

La Direzione ha facoltà, a suo insindacabile giudizio, di trasferire l'Utente in una stanza diversa da quella assegnata al momento dell'arrivo, per esigenze connesse alla vita comunitaria o per mutate condizioni psico-fisiche dello stesso Utente, in qualsiasi momento e senza obbligo alcuno di doverlo comunicare preventivamente ai parenti.

Art.5

L'Utente si impegna a:

- mantenere in buono stato la stanza assegnata con ogni impianto, apparecchiatura e arredo presenti;
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature presenti o il cattivo stato di mobili e arredi in genere;
- consentire al personale di servizio o incaricato, di entrare nell'alloggio per provvedere alle pulizie, controlli e manutenzioni senza alcuna restrizione.

Art.6

L'Utente si impegna anche a:

- non ospitare nella propria stanza persona estranea, qualunque sia il grado di parentela;
- non lavare e stendere capi di biancheria;
- non tenere vasi di fiori e altri oggetti su davanzali e balconi;
- non utilizzare fornelli, stufe, termosifoni e termo-coperte;
- non gettare immondizia, rifiuti, ed acqua dalle finestre;
- non vuotare nel water, bidet o lavabo, qualsiasi materiale tale da otturare o nuocere al buono stato degli impianti;
- non utilizzare prese di corrente multiple;
- non conservare in camera alimenti facilmente deteriorabili;
- non detenere, conservare ed utilizzare farmaci;
- non fumare.

Art.7

Nella stanza è possibile utilizzare propri apparecchi audiovisivi, sempre nell'osservanza delle basilari regole di cortesia, evitando di arrecare disturbo al convivente.

Durante le ore di riposo, notturno o post-prandiale, è obbligatorio l'utilizzo delle cuffie.

Art.8

Le stanze sono dotate di apparecchio telefonico che consente all'Utente di ricevere e di effettuate chiamate sia interne alla R.S.S.A. "Mamma Rosa" che esterne (urbane, interurbane, internazionali e su cellulari).

Le chiamate effettuate verso sia verso i numeri interni della R.S.S.A. "Mamma Rosa" sia verso i numeri esterni sono completamente gratuite.

Art.9

L'Utente gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. L'Utente può entrare e uscire dalla struttura, per motivi sanitari, ma sempre e soltanto accompagnato da familiare o delegato, con l'obbligo di comunicarlo all'infermiere in turno e compilare e firmare l'apposita modulistica.

Il rientro in struttura non dovrà avvenire oltre l'orario stabilito dalla Direzione, onde permettere al personale di assistenza un corretto svolgimento della loro attività assistenziale ed evitare disturbo al riposto degli altri Utenti.

Inoltre l'Utente può ricevere visite nelle ore stabilite dalla Direzione, esclusivamente negli ambienti comuni, e non anche nelle stanze o nei corridoi dei moduli abitativi, al fine sia di evitare di arrecare disturbo agli altri, specialmente nelle ore di riposo, sia di rispettare la privacy.

Art.10

L'Utente deve osservare il silenzio nei seguenti orari: nei locali comuni dalle ore 21.00 alle ore 7.00; nelle zone notte dalle ore 13.00 alle ore 16.00 e dalle 21.00 alle 7.00.

Art.11

Non è consentito all'Utente:

- sottrarre oggetti di proprietà della R.S.S.A. "Mamma Rosa" o dei conviventi;
- accedere in abbigliamento non confacente nella sala ristorante, nella sala convegni, nella Chiesa e negli ambienti comuni;
- giocare d'azzardo;
- entrare nella sala da pranzo in orari diversi da quelli dei pasti;
- entrare in cucina, in lavanderia e negli ambienti destinati al personale dipendente;
- manomettere i dispositivi degli impianti della struttura;
- pretendere dal personale alcuna prestazione non esplicitamente prevista dal programma di servizio;
- dare mance al personale dipendente.

Art.12

Si raccomanda mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto. Nel caso in cui di debbano avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze o comportamenti scorretti l'Utente è tenuto a rivolgersi alla Direzione;

Art.13

L'Utente è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza;

SERVIZI

Art.14

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" offre servizi alberghieri (vitto e alloggio), tutelari, socio-assistenziali e socio-sanitari.

I servizi socio-assistenziali sono assicurati dalla presenza del Coordinatore Sanitario, dell'Educatore Professionale, dell'Assistente Sociale, del Terapista della riabilitazione, degli Infermieri e degli Operatori Socio Sanitari.

Comunque la responsabilità della salute degli Utenti resta in capo ai medici di medicina generale, così come previsto dalla vigente normativa regionale.

Il servizio infermieristico è assicurato 24 ore su 24 all'interno della struttura, oltre al servizio di reperibilità notturna dello stesso personale infermieristico.

Art.15

Tutte le prestazioni specialistiche sono assicurate tramite i poliambulatori della ASL. La R.S.S.A. "Mamma Rosa" garantisce il servizio di prenotazione presso gli uffici preposti sia per i ricoveri, sia per le visite specialistiche sia per gli esami strumentali o di laboratorio.

Resta a completo carico dell'Utente, o dei familiari o degli obbligati, l'onere del trasporto dello stesso presso le strutture eroganti i predetti servizi, nonché il trasporto per il rientro in questa R.S.S.A. "Mamma Rosa".

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" provvederà anche al trasporto esclusivamente per gli Utenti che non hanno familiari o obbligati e che versano in condizioni di disagio economico.

Art.16

La R.S.S.A. "Mamma Rosa", in quanto convenzionata con la ASL BARI, ottiene periodicamente la fornitura di farmaci e parafarmaci gratuitamente dalla Farmacia Territoriale della stessa ASL.

Qualora la terapia o le esigenze personali dell'Utente prevedessero farmaci o parafarmaci di cui non è fornita la R.S.S.A. "Mamma Rosa", si provvederà alla prescrizione e all'acquisto di quanto necessario dalle farmacie private presenti sul territorio.

Il costo di quanto acquistato, sia esso totale o ticket dovuto, sarà a completo carico degli Utenti;

Art.17

L'Utente ricoverato presso ospedali pubblici o case di cura private, pur continuando a pagare la quota di retta a suo carico, quale "mantenimento del posto letto", non potrà pretendere alcun servizio normalmente erogato all'interno della R.S.S.A. "Mamma Rosa".

Inoltre, come previsto dall'Accordo Contrattuale sottoscritto con la ASL BARI, in caso di ricoveri superiori a 20 giorni l'UVM del Distretto in cui si trova la struttura valuta la situazione del paziente al fine della verifica e aggiornamento del PAI.

Art.18

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" garantisce, attraverso l'assistente sociale, l'assistenza anche in materia di inoltro pratiche di invalidità civile, riconoscimento dell'indennità di accompagnamento, richiesta di presidi e certificazioni varie.

Art.19

Il servizio mensa è interno e contempla la somministrazione di prima colazione, pranzo e cena. Nessun ulteriore costo grava sugli Ospiti per questo servizio.

Il menù giornaliero è stabilito dalla Direzione della Residenza su indicazione del Coordinatore Sanitario, degli specialisti di fiducia degli Ospiti e dei medici di medicina generale e comunque sulla scorta del Dietetico adottato dalla struttura, depositato in copia presso la ASL BARI. Diete particolari debbono essere disposte dai medici curanti degli Ospiti.

La colazione viene servita nelle stanze degli Ospiti mentre il pranzo e la cena sono serviti nella sala ristorante o nella sala al primo piano riservata agli Utenti abbisognevole di assistenza personale. Per particolari esigenze, temporanee o permanenti, i pasti possono essere serviti in camera.

In ottemperanza alle vigenti normative in materia di igiene, autocontrollo alimentare e tracciabilità è fatto assoluto divieto ad Utenti, familiari e visitatori di introdurre in struttura derrate alimentari dall'esterno.

Art.20

Gli Utenti, eccezionalmente, possono chiedere alla Direzione di ospitare a loro spese, per pranzo o cena, parenti e/o amici.

L'Utente interessato dovrà preventivamente avvisare la Direzione che provvederà ad organizzare l'ospitalità dei soggetti esterni.

A titolo di rimborso forfettario, per ogni pasto consumato da soggetti non Utenti della R.S.S.A. "Mamma Rosa" si dovrà versare alla Direzione la somma di Euro 25,00.

Art.21

Il servizio di lavanderia e stireria è interno. Infatti la pulizia degli indumenti personali degli Utenti, intimi e di abbigliamento, è a cura della lavanderia interna della R.S.S.A. "Mamma Rosa" e nessun costo aggiuntivo grava sugli Utenti per questo servizio;

Art.22

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" invita tutti gli Utenti a non lasciare incustoditi nelle proprie stanze oggetti di valore e denaro contante.

Invece, così come previsto dall'art.1783 e seguenti del Codice Civile, si offre gratuitamente la possibilità di consegnare in custodia alla Direzione i predetti valori, in involucri chiusi e sigillati; dei predetti valori la R.S.S.A. "Mamma Rosa" assumerà illimitata responsabilità.

Art.23

I costi relativi ai servizi di callista, podologo, parrucchiere, barbiere ed estetista, qualora richiesti, sono a completo carico degli Utenti.

Art.24

La R.S.S.A. "Mamma Rosa" è dotata di una sua Chiesa per garantire quotidianamente i servizi di culto secondo il credo cristiano Cattolico.

La celebrazione della Santa Messa è garantita nei giorni festivi e nelle solennità della Chiesa e, quando possibile, anche nei giorni feriali.

RETTA DI OSPITALITA'

Art.25

L'Utente è tenuto a versare mensilmente la retta di ospitalità in via anticipata, entro i primi dieci giorni di ogni mese, e contemporaneamente saldare tutte le spese extra anticipate dalla R.S.S.A. "Mamma Rosa" nel periodo precedente.

Al momento dell'ingresso in struttura l'Utente dovrà saldare la retta di ospitalità dovuta sino alla fine del mese in corso

Il pagamento della retta e di tutti gli extra può avvenire per contanti o assegno personale o circolare presso la Direzione Amministrativa oppure a mezzo bonifico bancario o bollettino postale.

La retta di ospitalità viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione "Mater Domini", ente gestore della R.S.S.A. "Mamma Rosa", e il suo importo è inserito nel "Contratto di erogazione dei servizi" che l'Utente, o suo delegato, sottoscrive al momento dell'ingresso in struttura.

Art.26

Alla data di stampa della presente Regolamento, in applicazione di quanto previsto dalla vigente normativa regionale nonché dall'Accordo Contrattuale in essere tra la ASL BARI e la Fondazione "Mater Domini", la tariffa di riferimento pro die e pro capite è pari ad euro 92,90, così come deliberato dal CdA della Fondazione in data 15/06/2013.

La tariffa resta a carico degli Utenti per il 50% e cioè per euro 46,45 e per il restante 50% viene erogata alla struttura dalla ASL BARI.

La ASL BARI, in caso di assenza dell'Utente per ricovero ospedaliero, la ASL riconoscerà alla struttura il 70% della quota di retta prevista e cioè euro 32,51.

Per quanto riguarda la citata quota di retta a carico degli Utenti si precisa che, in considerazione della natura specifica della Fondazione, e cioè di Organizzazione non lucrativa di utilità sociale, attualmente detta quota è pari ad Euro 41,80 pro capite pro die, facendosi carico l'Ente "Mater Domini" della differenza non richiesta agli Utenti.

Detta differenza trova, attualmente, capienza nelle agevolazioni di natura fiscale riconosciute dalla Legge in favore delle ONLUS.

Art.27

La retta inizialmente pattuita può essere modificata in relazione alle variazioni del costo della vita e quindi dei costi di gestione. Questa decisione spetta al Consiglio di Amministrazione della Fondazione e viene resa nota agli Utenti a mezzo comunicazione scritta

Sempre ad insindacabile giudizio dell'Ufficio di Presidenza e/o del Consiglio di Amministrazione la Fondazione può autorizzare una riduzione, temporanea o permanente, della quota di retta di ospitalità a carico degli Utenti.

DIMISSIONE

Art.28

L'Utente può chiedere le dimissioni volontarie dalla R.S.S.A. "Mamma Rosa" con un preavviso di giorni due, così come la R.S.S.A. "Mamma Rosa" può dimettere lo stesso con identico preavviso, salvo per entrambi i casi di urgenza.

Sia in caso di dimissioni volontarie, richieste dall'Utente o dai familiari, sia di dimissioni da parte delle struttura resta preciso dovere della persona nominata come delegato dell'Utente in sede di sottoscrizione di contratto prelevare lo stesso dalla struttura entro i predetti termini temporali.

La retta dovuta sarà calcolata sino al giorno delle dimissioni, anche a seguito di decesso;

Art.29

Le dimissioni degli Utenti possono essere disposte dagli organi della ASL che hanno valutato la proposta di ricovero o direttamente dalla Direzione della R.S.S.A. "Mamma Rosa" in presenza di una delle sottoelencate condizioni:

- **accertata impossibilità del rispetto, da parte dell'Utente, della vita comunitaria;**
- **accertata morosità nel pagamento delle rette di soggiorno, come anche delle eventuali spese extra, che rimangono a carico diretto del residente o dei Comuni;**
- **individuazione operativa di altra soluzione idonea (ai fini della tutela della salute e della salvaguardia della continuità terapeutica, se necessaria) a trasferire l'Utente dopo la dimissione.**
- **si rivela non ospitabile o che lo diventi nel tempo per limiti oggettivi sia della struttura sia dei servizi di cui esse è dotata.**

Art.30

Il decesso dell'Utente presso la R.S.S.A. "Mamma Rosa" sarà tempestivamente comunicato ai familiari i quali saranno responsabili dell'organizzazione delle cerimonie funebri; il costi delle stesse resta a loro completo carico.

Art.31

Per tutto quant'altro non previsto nel presente Regolamento Interno, le Parti fanno riferimento a quanto disposto dal Codice Civile, dalla vigente normativa nazionale e regionale in materia nonché a quanto previsto dall'Accordo Contrattuale in essere tra la Fondazione "Mater Domini" e la ASL BARI.