

**A.S.S.AP. OO. PP. RIUNITE**  
**E. CRISCIONE LUPIS - C. BOSCARINO - C. MOLTISANTI**  
**Via E. C. Lupis n. 99**  
**97100 RAGUSA**

***CASA DI RIPOSO PER ANZIANI***

**CARTA DEI SERVIZI**

***“ GUIDA ALL'ACCOGLIENZA DEGLI OSPITI “***

## SEZIONE I – Presentazione della struttura e principi fondamentali

La Carte dei Servizi è uno strumento con cui l'ASSAP OO. PP. Riunite E. Criscione Lupis, C. Boscarino, C. Moltisanti intende istaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione.

### STORIA

L'A.S.S.A.P. OO.PP. Riunite E. Criscione Lupis, C. Boscarino e C. Moltisanti trae origine dal lascito istituito dal benemerito Eugenio Criscione Lupis (1851-1928) con testamento olografo del 02 luglio 1926, il quale lasciò i suoi beni per l'istituzione di una Casa di Ospitalità per i poveri, decorosa e piena di verde.

La costruzione della casa, destinata ad ospitare poveri ed anziani, avvenne dopo la sua morte e, contestualmente fu istituita l'Opera Pia "Ritiro dei Poveri Eugenio Criscione Lupis".

L'istituto è stato eretto in Ente morale in forza del Regio decreto 02 gennaio 1930.

Con testamento olografo del 1 novembre 1946 la sig.na Boscarino Giovannina fu Carmelo, legava al Ritiro dei Poveri Casa di Ospitalità per indigenti "Eugenio Criscione Lupis", per l'istituzione di un asilo per bambini infermi dai 4 ai 12 anni, le terre Beddio e Petrulli.

Nacque così l'Opera Pia Eugenio Criscione Lupis e Asilo Boscarino Carmelo e famiglia.

Successivamente, con decreto del Presidente della Regione siciliana n. 268 del 22-10-1994 l'Opera Pia Carmelo Moltisanti è stata fusa con l'Opera Pia Eugenio Criscione Lupis e Asilo Boscarino Carmelo e famiglia.

In particolare fu lo stesso Carmelo Moltisanti che, con testamento olografo del 08 maggio 1933, dispose che l'intero suo patrimonio andasse a beneficio dei poveri del suo paese a condizione che l'amministrazione fosse tenuta dallo stesso Ente dell'Opera Pia Eugenio Criscione Lupis.

### STRUTTURA

Per l'espletamento del servizio di casa di riposo per anziani, l'Ente ha adibito l'immobile di sua proprietà, sito in Ragusa via E. C. Lupis n. 99, come da volontà del benefattore Eugenio Criscione Lupis, che espressamente scrisse nel suo testamento: " ....voglio che si edifichi nel quartiere Cappuccini o in quello di Grotta d'Acqua un ritiro per avere casa e ricovero tanti disgraziati che ne sono privi.....".

La struttura, circondata da un ampio spazio verde, è ubicata in una zona residenziale del comune di Ragusa e, si sviluppa su tre piani per una superficie complessiva di circa 3.000 mq.

Al piano terra si trovano i locali cucina/dispensa, i locali lavanderia/stireria, gli uffici amministrativi, la sala animazione, l'infermeria, la palestra e un'ampia sala congressi.

Il primo piano è destinato ad ospitare gli anziani uomini.

In particolare, oltre alle camere, tutte fornite di servizio indipendente, si trovano due locali comuni adibiti a sala lettura/TV, la sala refettorio e la barberia.

Al secondo piano, destinato ad ospitare le anziane donne, si trovano, oltre alle camere, tutte fornite di servizio indipendente, la sala refettorio e un ampio salone comune, destinato ad accogliere tutti gli ospiti in occasione delle feste.

Di fronte al portone di ingresso del piano terra un'ampia e comoda scala conduce alla Chiesa della "Santissima Trinità", interna alla struttura, luogo importante non solo per gli anziani ospiti, ma anche per la comunità della zona. Infatti la celebrazione quotidiana della Santa Messa e la presenza del cappellano, offrono assistenza religiosa.

L'Istituto ha sede presso la strada omonima, in quanto il comune di Ragusa ha voluto intitolare una strada che ricordi il personaggio ed il suo gesto generoso.

Dispone complessivamente di 60 posti letto.

### I PRINCIPI FONDAMENTALI

La struttura fa propri e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

#### **Uguaglianza**

Ogni utente della struttura residenziale ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche.

#### **Imparzialità**

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità**

La struttura garantisce la continuità del servizio mediante la predisposizione di opportuni turni di lavoro fornendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi derivanti da interruzioni o disservizi dovuti a cause di forza maggiore.

#### **Diritto di scelta**

L'assistito e la famiglia hanno il diritto di manifestare le proprie scelte all'interno della struttura. Le stesse troveranno limiti solo nelle maggiori esigenze organizzative e funzionali che dovranno comunque essere comunicate.

#### **Partecipazione**

L'ASSAP OO. PP. Riunite E. Criscione Lupis, C. Boscarino, C. Moltisanti garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In merito alla privacy, viene assicurata la riservatezza dei dati sensibili.

#### **Efficacia ed efficienza**

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute ed il benessere dell'ospite, in modo da raggiungere risultati validi per la salute degli stessi. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili.

## **SEZIONE II – Informazioni sui servizi forniti**

### **I SERVIZI**

#### **Servizio residenziale**

L'Ente, giusto decreto dell'Assessore agli Enti Locali n. 424 del 13-04-1999, è stato iscritto al n. 1137 dell'albo regionale degli Enti assistenziali pubblici e privati, previsto dall'art. 26 della L.R. 09-05-1986 n. 22 per la tipologia di " Casa di Riposo", con una recettività di n. 60 posti letto.

#### **Servizi di assistenza e cura alla persona**

Ad ogni ospite vengono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'eventuale aiuto all'assunzione del cibo alla mobilizzazione. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la struttura.

#### **Servizio cucina**

Il personale di cucina, preposto alla preparazione dei pasti, predispone il menù, osservando una tabella dietetica vistata dall'AUSL n. 7 di Ragusa, con possibilità di menù personalizzato a seconda delle necessità degli anziani ospiti dell'Istituto.

L'Istituto come previsto dal D.Lgs n. 155/1997 si avvale di un tecnico esterno (Biologa) per l'applicazione del sistema HACCP.

Inoltre, tutto il personale addetto all'assistenza degli ospiti ed alla manipolazione, preparazione e somministrazione del cibo, è munito di attestato di alimentarista così come disposto dal Decreto Assessoriale del 19-02-2007 attuazione art. 12 comma 2 L.R. 19-05-2005 n. 5.

#### **Servizio lavanderia/stireria/guardaroba**

La struttura provvede quotidianamente al lavaggio, alla stiratura, alla rammendatura e al riassetto della biancheria degli ospiti.

L'ospite all'ingresso deve disporre di un corredo adeguato e sufficiente. L'ASSAP OO. PP. Riunite E. Criscione Lupis, C. Boscarino, C. Moltisanti fornisce, prima dell'accoglienza, un elenco dettagliato degli indumenti necessari. Su tutti i capi di vestiario e biancheria sono applicate etichette per il riconoscimento del proprietario. Questa operazione viene eseguita dai familiari. Il servizio guardaroba provvede all'occorrenza al piccolo rammendo della biancheria ed a fissare o sostituire bottoni sui capi di vestiario che ne presentano la necessità.

I familiari degli ospiti devono curare la necessaria integrazione degli indumenti occorrenti, come pure provvedere alla sostituzione di quelli non più utilizzabili.

#### **Servizio terapia della riabilitazione**

L'Ente offre ai propri assistiti il servizio di terapia della riabilitazione.

In particolare, all'interno della struttura è stata realizzata una piccola palestra ove, con l'assistenza di personale specializzato, viene svolta attività fisica, contribuendo così al miglior tenore di vita degli anziani ospiti.

### **Servizio di animazione**

Ogni giorno, la routine quotidiana degli assistiti viene allietata dalla presenza di un animatore che li coinvolge in svariate attività.

In particolare le ospiti donne vengono coinvolte in lavori di maglia, uncinetto, disegno, lettura, mentre gli ospiti uomini si dilettano oltre che nel disegno, nella lettura e nel gioco delle carte anche in altre attività manuali, quali puzzle, piccoli lavori in legno, giardinaggio.

Nel periodo primaverile vengono organizzate brevi escursioni in città, mentre nel periodo estivo vengono organizzate cene nel cortile antistante la struttura.

Inoltre, in occasione dei compleanni e delle festività vengono organizzati dei pomeriggi musicali.

### **Servizio medico**

L'Ente assicura la presenza di un medico geriatra due volte la settimana.

Il medico assicura il benessere fisico degli ospiti le condizioni di salute dei quali vengono tenute costantemente sotto controllo.

In ogni caso ogni ospite che entra nella struttura ha diritto di mantenere il proprio medico di fiducia o, alternativamente, di sceglierne uno diverso. Tale operazione può essere effettuata, da parte dell'anziano o di un proprio familiare, esclusivamente presso il distretto sanitario dell'Azienda Sanitaria di competenza.

Il medico di medicina generale esplica, nei confronti degli anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

### **Servizio infermieristico**

Alla somministrazione delle terapie prescritte dal medico convenzionato o dai medici di base di ciascun ospite, provvede un infermiere professionale che garantisce la propria presenza tutti i giorni della settimana per due volte al giorno.

### **Servizio di assistenza sociale**

L'Ente mette a disposizione dei propri assistiti un assistente sociale il cui compito è quello di favorire i rapporti sociali tra assistiti e i loro familiari e provvedere al disbrigo di pratiche interessanti in modo diretto o indiretto gli anziani utenti della casa di riposo.

### **Servizio telefonico**

E' possibile, attraverso un apparecchio telefonico pubblico, effettuare chiamate all'esterno della struttura, mentre è possibile ricevere telefonate dall'esterno sull'apparecchio telefonico della casa di riposo.

### **Servizio di cappellania**

L'Ente garantisce ogni giorno agli ospiti della casa di riposo la presenza di un cappellano, il quale, oltre a celebrare la Santa Messa offre assistenza spirituale.

### **Servizio di parrucchiere e barbiere**

La Casa assicura a tutti gli ospiti, gratuitamente, le prestazioni di base di parrucchiere/barbiere. Ogni reparto provvede alla prenotazione con gli addetti al servizio. Gli interventi sono programmati secondo i seguenti impegni:

- per gli uomini, 2 rasature settimanali e 1 taglio di capelli al mese;
- per le donne 1 taglio di capelli e 1 messa in piega al mese.

Sono esclusi da tale servizio le prestazioni tecniche (tinta, permanente, ecc..).

### **Volontariato**

La struttura si avvale della collaborazione di numerosi volontari. Le attività dei volontari saranno concordate con il servizio di animazione, che è il loro principale interlocutore, il quale provvederà ad inserirli nei vari programmi ed attività presenti in struttura. L'attività di volontariato non può essere in alcun modo sostitutiva dei compiti propri ed istituzionali della struttura; la stessa deve intendersi senza fini di lucro ed improntata solo ad una azione spontanea e solidale di aiuto alle persone.

### **Servizio amministrativo**

Gli uffici amministrativi sono situati al pian terreno della struttura. Sono aperti al pubblico dalle 10.00 alle 12.00 nei giorni di martedì e giovedì.

## **SEZIONE III - Ammissione e norme di convivenza**

## **IL RICOVERO**

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali (corredata da copia di un documento di identità in corso di validità e da copia del codice fiscale) dovrà essere inoltrata agli uffici amministrativi dell'Ente, mediante la compilazione di un apposita domanda in carta semplice, su apposito modulo fornito dall'Amministrazione, specificando le generalità dell'aspirante ospite. A tale richiesta dovrà essere allegata la seguente documentazione:

1. certificato del medico di base dell'utente, attestante l'idoneità fisica e psichica al soggiorno in comunità (assenza di malattie infettive e/o psichiatriche);
2. Ultimi accertamenti effettuati dall'utente (visite specialistiche, esami di laboratorio, esami strumentali, eventuali dimissioni ospedaliere);
3. Terapia medica praticata a domicilio o presso altra struttura di provenienza;
4. Altra documentazione ( sanitaria, reddituale, anagrafica) che sarà richiesta in sede di istruttoria.

L'aspirante assistito, verrà quindi sottoposto a visita medica da effettuarsi dal medico convenzionato con la casa di riposo, il quale, presa visione della sopra indicata documentazione medica che verrà immediatamente restituita all'utente, valuterà ed esprimerà una valutazione complessiva delle condizioni di salute dell'utente e della idoneità dello stesso a vivere in comunità. Nel caso di positivo accoglimento della richiesta l'Amministrazione provvederà a darne comunicazione all'utente, il quale potrà fare ingresso nella struttura.

## **ORARIO DELLE VISITE**

Gli orari per le visite e l'accesso ai reparti della Casa di riposo sono consentite tutti i giorni con i seguenti orari: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 17.00. Per casi motivati ed eccezionali il Direttore può autorizzare orari diversi. Le visite devono essere rispettose delle esigenze degli ospiti e delle eventuali indicazioni fornite dalla struttura. In ogni caso ai visitatori è vietato l'accesso ai locali di servizio della Casa (infermeria, cucina, sale da pranzo, guardaroba, lavanderia locali tecnici).

## **NORME DI CONVIVENZA**

- L'ospite è libero di esprimere la propria personalità e condurre all'interno della casa lo stile di vita, secondo gli usi e le abitudini acquisite da ognuno, sempre che si svolgano nei limiti e nel rispetto delle esigenze degli altri conviventi;
- L'ospite può portare e trattenere nella casa gli oggetti personali che desidera, sempre che gli stessi non siano di ingombro e di disturbo alla convivenza;
- L'Amministrazione della casa non è tenuta alla custodia e, pertanto, non risponde a nessun titolo di eventuali smarrimenti o danni alle cose;
- Gli orari per la somministrazione dei pasti e le tabelle dietetiche vengono fissati dalla Direzione della casa;
- I pasti vengono normalmente consumati nelle apposite sale da pranzo, in casi particolari il pasto potrà essere servito nella stanza dell'assistito;
- L'ospite è libero di uscire e rientrare nella casa quando lo desidera, salvo il rispetto degli orari dei pasti. Il rientro serale, nel rispetto delle regole di convivenza, è fissato alle ore 19,00;
- Se l'ospite desidera assentarsi dalla casa per alcuni giorni, deve comunicare preventivamente e per iscritto alla Direzione la data in cui intende lasciare la casa, quella presunta del rientro, nonché l'eventuale recapito;
- I familiari e gli amici dell'ospite possono accedere alla casa negli orari che saranno determinati dalla Direzione, sempre nel rispetto della vita comunitaria ed in modo da non intralciare il regolare svolgimento dei servizi.
- L'ospite è tenuto ad indicare, fin dal momento dell'ammissione, il nominativo e l'indirizzo di un parente o referente a cui rivolgersi per qualsiasi esigenza;
- A seconda delle proprie preferenze ed attitudini, l'ospite potrà essere autorizzato a svolgere attività di collaborazione ed esecuzione di piccoli lavori attinenti la vita comunitaria, quali cucina, giardinaggio,

portineria o qualsiasi attività che l'ospite possa desiderare e che sia utile alla comunità.

-L'Ospite è tenuto a:

- a) osservare le norme di igiene
- b) mantenere in buono stato i mobili, gli impianti e le apparecchiature di cui usufruisce;
- c) consentire al personale di servizio e di manutenzione l'accesso alle proprie cose per provvedere alle pulizie, alle riparazioni e ai controlli per il buon funzionamento e l'igiene;
- d) risarcire l'Amministrazione dei danni provocati per incuria, colpa o dolo.

- E' fatto divieto di gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre;

- E' fatto divieto di vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;

- E' fatto divieto agli utenti, di ospitare, fuori dagli orari consentiti, e specialmente di notte, persone estranee, qualunque sia il grado di parentela con l'Ospite.

- E' fatto divieto agli ospiti di introdurre animali nella struttura.

- E' fatto divieto agli ospiti di installare nelle camere stufe o fornelli elettrici di ogni tipo

- All'Ospite è fatto divieto di tenere cibi, specialmente se deteriorabili, nelle camere.

- Le porte della Casa si aprono alle ore 6,30 e si chiudono alle ore 19,30. Nelle ore in cui le porte esterne sono chiuse gli Ospiti non possono uscire. Eventuali motivate eccezioni possono essere autorizzate dalla Direzione.

- L'Ospite è tenuto a rispettare il riposo degli altri specialmente nelle ore notturne, evitando rumori e abusi della RADIO-TV e simili.

- L'Ospite è tenuto all'osservanza di ogni direttiva che sarà emanata dalla Direzione.

- Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura.

- I rapporti tra il personale della Casa e gli ospiti dovranno essere improntati al reciproco rispetto, esprimersi nelle forme di una corretta educazione, svolgersi in un clima di cordiale e corretta collaborazione. Il personale non può ricevere regali in natura, in denaro o conseguire vantaggi per le prestazioni inerenti il proprio servizio. L'ospite ed i familiari non possono pretendere dal personale prestazioni non contemplate nel programma di servizio e non devono fare pressioni sul personale per ottenere un trattamento di favore.

## **DIMISSIONI**

Gli ospiti saranno dimessi:

- A loro richiesta;
- A richiesta dei parenti, sempre che ci sia il consenso dell'interessato;
- Per documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza;
- Qualora vengano a cessare le condizioni psichiche di autosufficienza previste per l'ammissione;
- Su decisione dell'Amministrazione in caso di protratto mancato pagamento della retta di ricovero

## **SEZIONE IV - Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari**

### **STRUMENTI DI TUTELA**

L'ASSAP OO. PP. Riunite E. Criscione Lupis, C. Boscarino, C. Moltisanti garantisce la tutela della persona ospitata attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento

in struttura. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

Gli ospiti presentano il reclamo scritto al Legale Rappresentante (tramite la scheda **Modulo dei reclami e dei suggerimenti**, a disposizione presso gli uffici amministrativi) o al Responsabile dell'ufficio amministrativo.

Se il reclamo risulta chiaro e circostanziato, qualora sia possibile, si procede ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se la complessità del reclamo non consente l'immediata eliminazione, ai fruitori verrà comunicato lo stato di avanzamento della pratica ed il termine del procedimento. I reclami pervenuti saranno protocollati e conservati presso l'ufficio di Direzione.

## Modulo Reclami / Suggerimenti

Gent.mo/a Sig.r/ra

Condividiamo che il miglioramento dei servizi debba avvenire tenendo conto del parere degli utenti. Le saremmo perciò grati, se volesse farci conoscere sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute ecc...

Per facilitarLa abbiamo predisposto il seguente modulo, disponibile presso gli uffici amministrativi.

**N.B. saranno presi in considerazione soltanto i moduli completi in ogni loro parte. Grazie**

Al Presidente del CdA  
dell'ASSAP OO. PP. Riunite  
E. Criscione Lupis,  
C. Boscarino, C. Moltisanti  
Via E. C. Lupis n. 99  
97100 Ragusa

Il/La sottoscritto/a.....

Residente a.....in via.....

Parente dell'ospite .....

Nel reparto.....

Livello di parentela dell'ospite.....(specificare)

Fa presente quanto segue:

1. specificare lamentela:

2. specificare apprezzamento:

3. specificare suggerimenti:

Firma dell'interessato.....

Lì, Ragusa .....

Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme del Codice della Privacy