



**CASA DI RIPOSO
ALFONSO RUBILLI**

**BILANCIO SOCIALE
2018**

1. PREMESSA

E' con particolare piacere che l'A.S.P. Casa di Riposo A. Rubilli presenta la sesta edizione del proprio Bilancio Sociale. Fedele agli obiettivi di trasparenza e rendicontazione delle risorse utilizzate nel corso dell'anno 2018, il presente Bilancio sociale raccoglie i dati maggiormente significativi volti ad illustrare le attività realizzate durante l'anno.

L'obiettivo principale è quello di rendere trasparenti e comprensibili:

- **Le priorità e gli obiettivi di miglioramento ed innovazione** che l'A.S.P. si impegna a perseguire favorendo la consultazione e la partecipazione dei destinatari alle attività aziendali;
- **Gli interventi programmati e realizzati;**
- **Il miglioramento della “responsabilità sociale”** dell'Azienda attraverso l'affinamento del processo di definizione, misurazione e comunicazione delle azioni realizzate e dei risultati conseguiti.

Si cercherà di dare visibilità e verificabilità all'attività organizzativa e gestionale dell'Azienda nonchè di rafforzare il legame con il territorio di riferimento per dimostrare che l'obiettivo principale dell'Azienda, non è solamente quello di fornire servizi, ma anche quello di produrre un valore aggiunto per la comunità.

Va considerato infatti che, all'interno della denominazione Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, convivono due termini, “**Azienda**” e “**pubblica**” che, nonostante a prima vista possano essere considerati contrapposti, in realtà racchiudono il fondamento su cui si basa questo Ente, ovvero sia il fatto che un insieme di servizi pubblici debbano essere gestiti con criteri aziendalistici orientati alla trasparenza e all'efficacia delle azioni.

Inoltre i “**servizi alla persona**”, rappresentano l'attività primaria della nostra A.S.P. e sono orientati a soddisfare i bisogni degli ospiti.

Il bilancio sociale rappresenta dunque anche un importante strumento di gestione e, come tale, potrà contribuire a riconoscere e a costruire senso attorno a ciò che facciamo, a costruire

2. NOTA METODOLOGICA

La stesura del Bilancio 2018 è preceduta da una sezione dedicata alle origini dell'ASP, alle sue finalità, ed alla sua struttura organizzativa. Ci è sembrato importante inserire tale premessa per consentire al lettore una migliore comprensione del Bilancio vero e proprio. Dopodichè troverà ampio spazio l'analisi dei servizi offerti assieme alle risorse economiche impiegate e al patrimonio di cui l'Azienda dispone, nonchè ai costi necessari per erogare i propri servizi.

Sempre di notevole interesse il capitolo dedicato al personale che rende l'idea delle diverse professionalità e risorse umane che rendono possibile le tante attività messe in campo e realizzate dall'Azienda.

Si cercherà infine di mettere in luce i margini di miglioramento e definire le “buone prassi” sulla linea delle quali indirizzare la stesura dei successivi bilanci sociali.

3. VALORI DI RIFERIMENTO E IDENTITA' AZIENDALE

Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona rappresentano un soggetto innovativo di grande rilevanza nell'ambito dei soggetti pubblici produttori ed erogatori di servizi socio-sanitari e sono nate dalla trasformazione delle IPAB (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza) a norma del Regolamento regionale del 22 febbraio 2013 N.2. Nello specifico l'A.S.P. Casa di Riposo A Rubilli con sede legale in Avellino Viale Italia 205, nasce dalla trasformazione dell'I.P.A.B. "Casa di Ricovero per vecchi di ambo i sessi poveri ed inabili al lavoro" eretta in ente Morale con R.D. del 28 11 1938, appunto in ASP con decreto della regione Campania n. 512 del 31 luglio 2013.

Ai sensi del Regolamento Regionale l'Azienda ha personalità di diritto pubblico ed opera senza fini di lucro, conformando la sua attività di gestione ai criteri di efficacia, efficienza ed economicità, nel rispetto del pareggio del bilancio da perseguirsi attraverso l'equilibrio fra costi e ricavi.

La Regione governa il processo di aziendalizzazione, ovvero sia ne approva gli statuti, promuove la predisposizione di strumenti per la valorizzazione dei patrimoni immobiliari e ne

L'Azienda persegue finalità sociali e socio-assistenziali in continuità e a salvaguardia dell'ispirazione fondativa dell'istituzione da cui deriva, con particolare riferimento al settore dell'assistenza agli anziani.

A tale scopo provvede all'accoglimento residenziale di soggetti per i quali non è più possibile il mantenimento nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza.

L'obiettivo finale della trasformazione da IPAB in ASP è stato sicuramente quello di permettere una gestione unitaria e una qualificazione dei servizi grazie al superamento della frammentarietà degli interventi e allo sviluppo dell'integrazione con gli altri soggetti e servizi che costituiscono il welfare di comunità. L'ASP é in grado infatti di proporsi come una Struttura dotata di due sedi operativi in grado di garantire maggiore economicità e miglioramento della qualità degli interventi attraverso la riorganizzazione dell'offerta pubblica di servizi che, assieme agli altri soggetti pubblici e privati, costituirà la rete integrata dei servizi territoriali.

Così come indicato dello Statuto, l'Azienda promuove il benessere della comunità, con particolare attenzione per i cittadini residenti nella area della provincia di Avellino cercando di perseguire finalità di solidarietà sociale destinate a scopi di promozione umana, di prossimità sociale, di solidarietà socio-economica, di tutele dei diritti umani, di assistenza ed integrazione di soggetti socialmente più deboli.

Per il raggiungimento di tale obiettivo l'Azienda si impegna:

- a.** ad attivare e prestare ogni genere di servizio sociale, assistenziale ;
- b.** a garantire assistenza a persone anziane, autosufficienti o parzialmente autosufficienti.
- c.** a coordinare, sostenere e sviluppare l'attività di enti pubblici e privati, aventi scopi affini o comunque connessi al proprio, fornendo agli stessi ogni tipo di assistenza, nonché promuovere, nell'ambito dei propri scopi istituzionali, sinergie con le istituzioni e gli enti, le persone, i gruppi, le associazioni e le altre organizzazioni pubbliche e private operanti nel territorio;
- d.** ad attivare, organizzare e gestire corsi formativi e/o di perfezionamento per il personale dipendente e non dipendente dell'azienda (es. personale delle Cooperative che prestano servizi presso la ASP);
- e.** a compiere studi e ricerche nel settore socio – assistenziale;

- f. ad accrescere la dotazione patrimoniale e la sua redditività anche mediante l'esercizio di attività non espressamente previste fra gli scopi precedentemente richiamati, purché con essi non contrastanti e nel rispetto della normativa vigente.

Si può dire dunque che La Casa di Riposo A. Rubilli, ha sempre portato avanti una fondamentale missione: *prendersi cura delle persone in difficoltà*. In passato queste persone erano i mendicanti, i poveri, le persone sole, nella storia recente in particolar modo gli anziani. Oggi l'A.S.P. è un importante punto di riferimento sul quale i cittadini avellinesi, e non solo, sanno di poter sempre contare nel momento più delicato della loro vita o di quella dei propri familiari. Essendo autorizzata per l'accoglimento di 48 ospiti, presso la sede di Viale Italia 205 e 25 presso la sedi di via San tommaso 45a sempre ad Avellino, ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti, l'Azienda ricopre quindi un ruolo centrale nel sistema cittadino dei servizi socio-assistenziali a favore della popolazione anziana,

Il processo di trasformazione da IPAB in ASP è stato incentrato su alcuni valori di fondo che hanno contribuito giorno per giorno a costruire la nuova cultura aziendale ovvero sia:

- il miglioramento continuo della qualità del servizio e quindi della soddisfazione dei bisogni degli utenti;
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente cercando di rendere la vita all'interno della Struttura il più vicina possibile alla vita nella propria residenza;
- l'integrazione con il territorio circostante cercando di eliminare lo stereotipo dell'*ospizio chiuso ed isolato*;
- l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

Nello specifico dunque le parole chiave di questo percorso si possono così esplicitare:

- **RESPONSABILITÀ:** intesa come relazione fra impegni assunti e risultati conseguiti nei confronti dei clienti interni ed esterni ed in particolare degli ospiti ma anche nei confronti del contesto sociale. Tutto questo ottenuto tramite scelte sostenibili a livello economico e sociale ma anche tramite l'innovazione e la flessibilità del proprio agire.
- **CONDIVISIONE:** come elemento di facilitazione per realizzare la collaborazione con gli ospiti e i loro familiari e l'integrazione fra professionisti che operano all'interno della Struttura in modo tale da garantire sempre e comunque un servizio eccellente.
- **CAPACITÀ PROFESSIONALE:** ovvero sia essere in grado di scegliere, sulla base delle risorse disponibili, gli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili;

- **RISPETTO:** cercando di dare sempre un valore importante alla dignità e umanità delle persone attraverso la valorizzazione delle potenzialità dei professionisti, il rispetto dei diritti degli ospiti e dei loro familiari, la ricerca di un rapporto duraturo di fiducia nei confronti e tra professionisti e ospiti.
- **TRASPARENZA:** cercando di assicurare la massima circolazione delle informazioni e la valutazione dei risultati e dei criteri utilizzati.
- **BENESSERE:** inteso non solo come benessere psico-fisico degli ospiti ma anche come *stato di salute dell'organizzazione* ovvero sia come benessere percepito dal personale e dai parenti degli ospiti.

4. L'ASSETTO ISTITUZIONALE E L'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

La normativa regionale e lo Statuto dell'Azienda prevedono che la stessa sia amministrata da un consiglio di amministrazione composto da cinque membri di cui uno il presidente e uno vice presidente. Il presidente è il responsabile delle attività programmatiche e di indirizzo dell'Azienda, ha la rappresentanza legale dell'Azienda, convoca e presiede il consiglio di amministrazione, esercita la superiore vigilanza sul buon andamento dell'ente e vigila sull'esecuzione delle deliberazioni adottate dal consiglio. Il vicepresidente sostituisce il presidente in caso di assenza o impedimento temporaneo, nonché in caso di vacanza della carica, sino alla nomina del nuovo presidente. Tre membri del consiglio e il Presidente vengono nominati dal Sindaco del Comune di Avellino altri due membri invece sono nominati dal presidente della Giunta Regionale, essi non devono trovarsi in alcuna delle cause di incompatibilità e ineleggibilità previste dal regolamento regionale.

Il Consiglio di amministrazione determina l'indirizzo politico-amministrativo dell'Azienda definendone gli obiettivi da perseguire ed i programmi di attività e di sviluppo da attuare.

Il Consiglio di amministrazione esercita le funzioni attribuitegli dallo Statuto (art.7) :

- nomina del direttore generale, nei modi e termini stabiliti dalla legge e dal regolamento d'organizzazione;
- definizione degli obiettivi, delle priorità, dei piani e dei programmi per l'azione amministrativa e per la gestione;
- individuazione e assegnazione al direttore generale delle risorse umane, materiali ed economico-finanziarie da destinare al fine del raggiungimento delle finalità perseguite;
- approvazione del bilancio preventivo annuale e pluriennale, delle sue variazioni e del conto consuntivo;
- determinazione delle rette e tariffe;
- approvazione del piano esecutivo di gestione;
- approvazione dello statuto, dei regolamenti, delle convenzioni e loro modifiche;
- verifica dell'azione amministrativa e della gestione organica, nonché dei relativi risultati e adozione dei provvedimenti conseguenti;
- individuazione di forme di collaborazione con altri enti, anche con la costituzione o la partecipazione a società di fondazioni;
-

- Per ottemperare alle funzioni sopra elencate il Consiglio si riunisce regolarmente e delibera sui vari punti dell'ordine del giorno proposti.

,

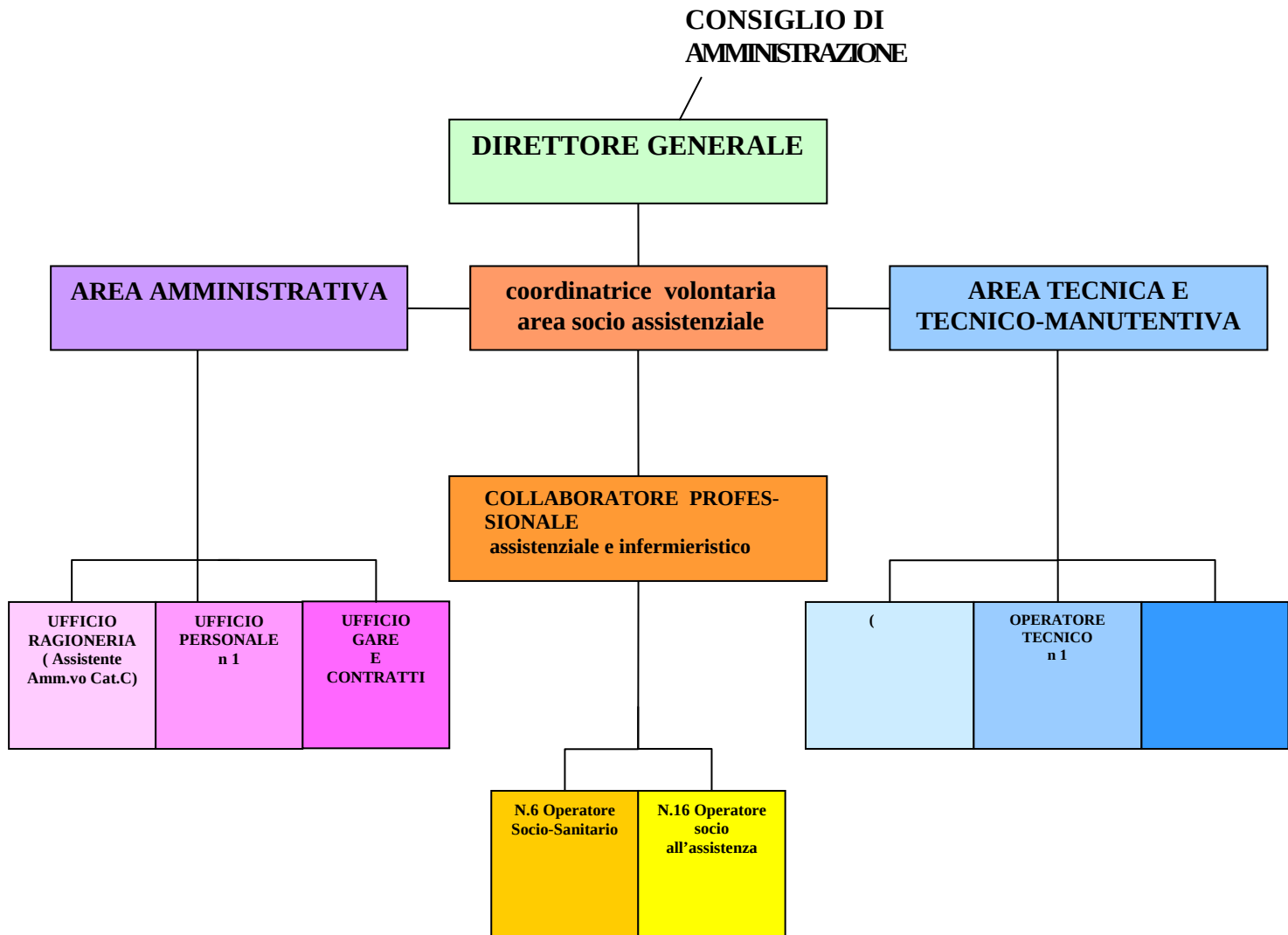
• • • • •

• • • • • ,

Come anticipato il consiglio di amministrazione nomina il Direttore Generale che è il responsabile della gestione amministrativa, tecnica e finanziaria dell'Azienda e, come tale, adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno, finalizzati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal consiglio di amministrazione, rispondendo dei risultati ottenuti. Nel dettaglio il direttore generale:

- adotta gli atti e i provvedimenti amministrativi che impegnano l'Amministrazione verso l'esterno non compresi espressamente dalla legge o dallo Statuto tra le funzioni di indirizzo politico-amministrativo dell'organo di governo;
- si occupa della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa mediante autonomi poteri di spesa di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo;
- esercita poteri di spesa e di acquisizione delle entrate nei limiti degli stanziamenti di bilancio ad esso assegnati e ha la facoltà di assegnare risorse finanziarie a determinate aree funzionali o uffici;
- assegna gli obiettivi al Coordinatore Socio Assistenziale per l'attuazione dei programmi definiti dal Consiglio d'Amministrazione, stabilendo l'ordine di priorità assegnato a ciascun obiettivo rispetto al programma generale;
- esercita funzioni di vigilanza sull'espletamento delle funzioni dei Responsabili d'Ufficio e sul raggiungimento degli obiettivi loro assegnati;
- riesamina periodicamente l'assetto organizzativo dell'Azienda e la relativa proposta al consiglio di amministrazione di provvedimenti conseguenti;
- si occupa della presidenza della delegazione di parte pubblica nelle trattative sindacali, della presidenza delle Commissioni di concorso relative a concorsi pubblici per l'assunzione di dipendenti, della presidenza delle Commissioni di gara relative a procedure pubbliche d'appalto per l'affidamento di lavori, servizi, forniture, nonché della presidenza del Nucleo di Valutazione o di altri organismi previsti dal Regolamento.

Dal Direttore Generale dipendono i responsabili di ufficio che rispondono all'espletamento delle funzioni loro attribuite nonché al raggiungimento degli obiettivi loro assegnati in termini di qualità, quantità e tempestività. Si ripropone di seguito la pianta organica in vigore al 31 12



Nello Specifico le funzioni affidate ai singoli uffici nonché le responsabilità del Direttore Generale

L'AREA AMMINISTRATIVA si occupa in primo luogo di interventi connessi:

- agli adempimenti di ragioneria (contabilità ospiti con relativa fatturazione mensile, contabilità finanziaria, gestione servizio economato, ecc..);
- alla gestione del personale (gestione pratiche di assunzione e progressione di carriera, gestione stipendi mensili, elaborazione fogli di presenza mensili....) ;
- all'acquisizione di beni e servizi necessari per il raggiungimento degli obiettivi aziendali (predisposizione dei documenti di gara, controllo e gestione dei servizi in appalto....);
- all'assistenza alla Direzione per la redazione degli atti amministrativi.

L'AREA SOCIO-ASSISTENZIALE è gestita dal direttore dal quale dipendono tutti gli operatori sociosanitari e assistenziali i quali garantiscono assistenza agli ospiti ricoverati nelle attività quotidiane e di igiene personale. Il Direttore è responsabile dell'appalto del servizio di gestione dell'assistenza diretta agli ospiti, animazione, accogliimento, gestione magazzino, piccole manutenzioni e igiene ambientale, dell'appalto di gestione del servizio infermieristico e di assistenza. Va sottolineato che l'attività socio assistenziale per gli ospiti viene garantita dalla figura di una esperta (laureata in pedagogia) volontaria che ricopre il ruolo di coordinatrice delle due sedi operative.

L'AREA TECNICA E TECNICO-MANUTENTIVA si occupa:

- degli adempimenti attuativi della vigente normativa in materia di sicurezza sul lavoro e; della redazione degli elaborati grafici e schemi tecnici necessari alla Struttura tramite collaboratori esterni;
- della manutenzione ordinaria (numero un addetto interno) e straordinaria, anche attraverso il supporto di personale tecnico specializzato esterno, all'impiantistica in uso presso la Struttura.

5. I PORTATORI DI INTERESSE

Nel corso del 2018 si conferma l'agire dell'A.S.P. in rete con gli altri soggetti del territorio che, a vario titolo, intervengono nella programmazione e realizzazione dei servizi sociali. L'Azienda ha sempre avuto un ruolo rilevante nel sistema cittadino dei servizi socio-assistenziali a favore delle persone anziane. E per tale motivo:

1. definisce la propria politica e programma i propri obiettivi interagendo e dialogando con le istituzioni che contribuiscono alla definizione del sistema delle politiche sociali cittadine;
2. realizza le attività necessarie al perseguimento dei propri obiettivi grazie alla partecipazione degli stakeholders che sono costantemente informati su ogni attività che impatta su di essi.

Nello svolgimento delle proprie attività, l'A.S.P. si assume il compito di verificare che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini di adeguatezza ai bisogni, di efficacia dei metodi e degli interventi, di uso ottimale delle risorse impiegate e di sinergie con i servizi e le risorse del territorio.

Nel 2017, riguardo alle relazioni con i portatori di interessi, l'ASP si è data la seguente linea di indirizzo:

- partecipare alla vita della propria comunità cercando di coinvolgere tutti i propri "interlocutori" nelle scelte effettuate;
- ricercare la massima trasparenza nei processi decisionali e promuovere una cultura aziendale tesa alla comunicazione, al dialogo, all'ascolto e al coinvolgimento degli utenti, dei loro rappresentanti e degli altri portatori di interesse;
- promuovere interventi tesi alla valorizzazione e allo sviluppo delle risorse umane e alla loro responsabilizzazione e partecipazione alla vita aziendale;
- promozione di una cultura della "sostenibilità aziendale" attenta all'impatto ambientale delle proprie attività.

Nello specifico, l'obiettivo principale rimane quello di definire un progetto gestionale complessivo, che tenga conto delle risorse disponibili e che tenga in particolare considerazione:

- ***il continuo miglioramento delle strutture e dei servizi resi;***
- ***la verifica dei risultati raggiunti;***

- **la comunicazione, la trasparenza e la partecipazione** al fine di garantire l'integrazione nella comunità locale nonché la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli utenti e delle loro famiglie;
- **l'adeguatezza del sistema informativo** sui principali processi gestionali e assistenziali;

Ecco dunque che, per la costruzione di un modello gestionale di questo tipo, risulta necessario non solo un forte impegno da parte di tutti gli operatori, ma anche il coinvolgimento, per quanto possibile, di tutti i portatori di interesse, qualunque sia il loro titolo di relazione con l'A.S.P..

Entrando nel dettaglio i principali portatori di interesse dell'Ente continuano ad essere:

GLI UTENTI:

ovvero gli ospiti della struttura che usufruiscono dei diversi servizi erogati.



I FAMILIARI:

che rappresentano i veri portavoce di molti utenti e per questo motivo sono considerati interlocutori molto importanti per l'ASP.



I VOLONTARI:

con i quali l'A.S.P. valorizza e favorisce i rapporti di collaborazione, attribuendovi un valore primario per promuovere e mantenere un forte legame con la comunità di riferimento.



I DIPENDENTI:

che rappresentano la principale risorsa dell'Ente. La loro valorizzazione è infatti uno degli aspetti centrali nella gestione dell'azienda.

I SINDACATI:

ovvero gli organi di rappresentanza totale delle istanze dei lavoratori.



I FORNITORI:

ossia i soggetti istituzionali scelti con gara ad evidenza pubblica, sia per la fornitura di beni che di servizi. I servizi appaltati riguardano le aree della socio assistenza, le pulizie, la ristorazione, assistenza infermieristica e la manutenzione.



I COMUNI:

che diventano garanti degli ospiti contribuendo al pagamento della retta nei casi in cui l'ospite non sia in grado di provvedere con le proprie risorse alla copertura della retta o comunque non abbia alcun familiare di riferimento.



LA REGIONE :

che con l'introduzione del R. R. del 22/02/2013 n2 ha portato alla nascita delle A.S.P. e con i suoi provvedimenti regola l'inquadramento delle azioni istituzionali garantendo il monitoraggio sugli andamenti e sulle dinamiche dell'azienda grazie a diversi strumenti di trasparenza implementati negli ultimi anni.

L'A.S.L. AV

L'Azienda sanitaria che ha sede ad Avellino Tramite convenzione fornisce all'A.S.P. il servizio di medico di famiglia una volta la settimana presso le sedi della casa di Riposo.



Anche nel corso dell'anno 2018 l'A.S.P.

: 1. ha continuato a basare la comunicazione con gli ospiti sul principio di trasparenza e sul diritto degli utenti ad essere informati:

- sulle caratteristiche generali del servizio offerto tramite diversi strumenti (carta dei servizi, albo delle pubblicazioni);
- sul progetto assistenziale e sulle attività ad esso collegate con eventualmente la condivisione degli ospiti e dei familiari;
- su procedimenti amministrativi di interesse, mediante l'esercizio del diritto di accesso agli atti.

2. Ha tenuto in forte considerazione il diritto di ciascun utente e dei suoi familiari (o di altra persona di riferimento) ad esprimere opinioni circa la qualità del servizio offerto. Ciò attraverso diversi canali messi a disposizione dall'Azienda.

3. Ha cercato di rafforzare le relazioni con le Risorse umane, dato che queste rappresentano la principale risorsa dell'organizzazione. Per tale motivo si è cercato di promuovere “una cultura aziendale tesa alla comunicazione, al dialogo, all'ascolto e al coinvolgimento” e di acquisire la consapevolezza dei vantaggi reciproci nell'attivare relazioni di collaborazione tra i diversi soggetti che operano in azienda attraverso le seguenti azioni:

- consolidamento dei flussi comunicativi interni relativi agli obiettivi assegnati a ciascuna unità funzionale, ai risultati intermedi conseguiti (mensilmente o trimestralmente).

- sviluppo del processo di miglioramento con un ruolo attivo di tutto il personale, cercando di favorire l'individuazione di progetti di miglioramento relativi ai servizi erogati, alle modalità organizzative interne e ai processi amministrativi.
4. Ha sostenuto le relazioni con l'A.S.L. di Avellino.
 5. Ha consolidato un rapporto di collaborazione con i soggetti fornitori dei servizi socio-assistenziali considerati i reciproci vantaggi a cui porta e nella logica che il servizio ricevuto dagli utenti non deve differenziarsi in funzione del datore di lavoro del personale che eroga il servizio.
 6. Ha continuato a collaborare con il Comune di Avellino, offerendo un servizio di ospitalità per emergenze cittadine (Sfollati) emergenza neve)

6. LE RISORSE FINANZIARIE

Come già anticipato l'A.S.P. opera in completa autonomia finanziaria così come stabilito dalla legge e dallo statuto e non riceve trasferimenti da parte dello Stato. Il pareggio del bilancio viene garantito grazie ad un'attenta gestione e grazie agli introiti legati in particolar modo dalle rette degli utenti, dalle rendite del patrimonio in maniera marginale le offerte dei privati.

CASA DI RIPOSO ALFONSO RUBILLI
Azienda Pubblica di servizi alla persona
Avellino - Viale Italia, 205

BILANCIO consuntivo 2018- STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	anno 2018	anno 2017
A) IMMOBILIZZAZIONI		
A.I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		0
A.I 1) Costi di impianto e ampliamento		0
A.I 2) Costi di ricerca e sviluppo		0
A.I 3) Diritti di brevetto e opere dell'ingegno		0
A.I 4) Concessioni licenze e diritti simili		0
A.I 5) Pubblicità e propaganda		0
A.I 6) Immobilizzazioni immateriali in corso		0
A.I 7) Altre immobilizzazioni immateriali		0
A. II) IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI	14.325.950,00	14.325.950,00
A.II) 1) Terreni	2.916.900,00	2.916.900,00
A.II) 1.a) disponibili	2.916.900,00	2.916.900,00
A.II) 1.b) indisponibili	0,00	0,00
A.II 2) Fabbricati	11.295.690,00	11.295.690,00
A .II 2.a) Disponibili	2.117.829,00	2.117.829,00
A.II 2.b) Indisponibili	9.177.861,00	9.177.861,00
A.II 2.c) Immobili di valore storico e monumentale	0,00	0,00
A.II 3) Impianti e attrezzature disponibili	0,00	0,00
A.II 4) Impianti e attrezzature indisponibili	0,00	0,00
A.II 5) Mobili e arredi	12.860,00	12.860,00
A.II 6) Mobili di pregio artistico	100.000,00	100.000,00
A.II 7) Automezzi	500,00	500,00
A.II 8) Immobilizzazioni materiali in corso	0,00	0,00
A.II 9) Altri beni materiali	0,00	0,00
A.III) IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE	0,00	0
A. III 1) Partecipazioni	0	0
A. III 2.a) Crediti finanziari verso lo Stato	0	0
A. III 2.b) Crediti finanziari verso Regione	0	0
A. III 2.c) Crediti Finanziari verso Comuni	0	0
A. III 2.d) Crediti finanziari verso altri	0	0
A.III 3) CERTIFICATI DI DEPOSITO VINCOLATI	0	0
A.III 3) c/c per CERTIFICATI DI DEPOSITO VINCOLATI	0	0
TOTALE A	14.325.950,00	14.325.950,00
B) ATTIVO CIRCOLANTE		
B.I) RIMANENZE	0	0
B.I 1) Beni di Consumo	0	0
B.I 2) Altri beni	0	0
B.I 3) Acconti per lavori in corso	0	0
B.II) CREDITI	72.510,00	67.621,00
B.II 1.a) Crediti verso regione parte corrente		0
B.II 1.b) Crediti verso Comuni parte corrente		0
B.II 2.a) Crediti Verso Regione Investimenti		0
B.II 2.b) Crediti verso Comune parte investimenti		0
B.II 2.c) Crediti verso regioni B.A. patrimoniale		0

B.II 4) Crediti verso ASL		0,00
B.II 5) Crediti verso Erario		0,00
B.II 6) CREDITI VERSO TERZI	66.350,00	65.121,00
B.II 7) Crediti verso controllate	0	0
B.II 8) Crediti verso altri soggetti P.A.	0	0,00
B.II 9) Crediti verso altri	0	0,00
B. III Attivita' finanziarie e immobilizzazioni	0	0,00
B. III 1) Partecipazioni non immobilizzazioni	0	0,00
B. III 2) Titoli che non costituiscono immobilizz.	0	0,00
B.IV) DISPONIBILITA' LIQUIDE	74.602,98	117.409,79
B. IV 1) Cassa	0	0
B.IV 2) Istituto Tesorerie	74.602,98	117.409,79
B.IV 3) Conto corrente postale		0,00
TOTALE B	147.112,98	185.030,79
C) RATEI E RISCONTRI ATTIVI		
C 1) Ratei attivi		0
C 2) Riscontri attivi	405,00	405,00
TOTALE C	405,00	405,00
TOTALE ATTIVO A+B+C	14.473.467,98	14.511.387,79
D) CONTI D'ORDINE		
D. I Canoni leasing ancora da pagare	0	0
D.II Beni in comodato d'uso	0	0
D.III Depositi Cauzionali	4.000,00	4.000,00
D.IV Garanzie prestate		0,00
TOTALE D	4000	4.000,00
TOTALE ATTIVITA' A+B+C+D	14.477.467,98	14.796.328,24
A PATRIMONIO NETTO		
A.I Fondo di dotazione	0	0
A.I 1) Iniziale	0	0
A.I 2) Variazioni	0	0
A.II FINANZIAMENTI PER INVESTIMENTI	0	25 .000,00
A.II 1) Finanziamenti da Regione per investimenti	0	0,00
A.III Donazioni e lasciti vincolati a investimenti	14.334.285,95	14.3332.577,60
A.IV Contributi per ripiano perdite		0,00
A.V Riserve di rivalutazione		0,00
A.VI Riserve statutarie		
A.VII Altre riserve		
A.VIII UTILI PORTATI A NUOVO		
TOTALE A	14.334.285,95	14.357.577,60
B CONFERIMENTI IN CONTO CAPITALE		0,00
C FONDI PER RISCHI ED ONERI		
C 1) Fondi per imposte anche differite		0
C 2) fondi per rischi	3.500,00	3.500,00
C 3) Altri fondi		0,00
TOTALE C	3.500,00	3.500,00
D TFR LAVORO SUBORDINATO		
D 1 Premi onerosita'		0,00

TOTALE D		0,00
E. I Mutui passivi		0
E. II Debiti verso tesoriere		0
E. III Debiti altri finanziatori		0
E. IV Debiti verso lo Stato		0
E. V Debiti verso regione o P.A.		0
E.. VI Debiti verso comuni	91.232,03	91.232,03
E.VII Debiti verso Fornitori	23.450,00	38.076,16
E.VIII Debiti tributari TARES	21.000,00	21.000,00
E. IX Debiti verso INPS INAIL		0,00
E. X Debiti verso controllate		0,00
E. XI Debiti altri		0,00
TOTALE E	135.682,03	150.308,19
F RATEI E RISCOINTI PASSIVI		0,00
F. I Ratei passivi		0,00
F. II Riscconti passivi		0,00
TOTALE PASSIVO A+C B+C+D+E+F	14.473.467,98	14.515.385,79
G CONTI D'ORDINE		
G.III Depositi cauzionali	4.000,00	4.000,00
TOTALE G	4.000,00	4.000,00
TOTALE A+B+C+D+E+F+G	14.477.467,98	14.515.385,79

CASA DI RIPOSO ALFONSO RUBILLI		
Azienda Pubblica di servizi alla persona		
Avellino - Viale Italia, 205		
BILANCIO consuntivo 2018 - CONTO ECONOMICO	ANNO 2018	ANNO 2017
A) VALORE DELLA PRODUZIONE		
A.1)CONTRIBUTI IN CONTO ESERCIZIO	17.820,00	8980,00
A.1 a) Contributi in conto esercizio Regione		
A.1 b)Contributi in conto esercizio Comuni	17.820,00	8980 ,00
A.1 c)Contributi in conto esercizio da parte dei privati		0,00
A.1 d)Contributi in conto esercizio da parte di altri Enti		o
A.2)RICAVI PER PRESTAZIONI EROGATE	780.201,00	761.970,00
A.2 a) Rette	780.201,00,	761.970,00
A.2 b) Ricavi altri per prestazioni		
A.3) PROVENTI E RICAVI DIVERSI	174.292,44	150.191,49
A.3 a) dal patrimoni immobiliare	134.236,81	129.944,00
A.3 b) diversi	40.055,63	20.247,49
A. 4)costi capitalizzati per costi sostenuti in economia		
A. 5) altri ricavi e proventi		
TOTALE A	972.313,44	. 921.141,49
B COSTI DELLA PRODUZIONE		
b.1) Acquisto di beni	141.585,89	150.858,58
B.1 a) Acquisto beni di consumo	5.576,20	6.298,03
B.1 b) Acquisto di beni per servizi	~4.797,15	6.374,71
B.1 c) Canoni energetici	101.076,69	110.818,38
B.1 d) canoni utenze	6.370,71	4.551,36
B.1 e) canoni pulizia	13.809,57	11.903,24
B.1 f) manutenzioni	9.955,57	8.282,08
B2) Acquisti di servizi	295.130,21	301.497,06
B3) Godimento di beni di terzi		
B.3 a)affitti		
B.3 b) Cnoni di locazione finanziaria		
B.3 c)altro		
B.4) Costi del personale	469.552.58	457.211,30
B.4.a) Personale dirigente salari e stipendi		
B.4 b) Personale comparto salari e stipendi	346.290,07	339.115,68
B.4 c) Personale dirigente oneri sociali		
B.4 d) Personale di comparto oneri sociali	85.236,14	83.438,55
B.4 e)Personale dirigente tfr		
B.4 f) personale di comparto tfr	9.524,12	9.141,24
B.4 g) trattamento di quiescenza e simili		
B.5 h)Altri costi (suore)	28.502,25	28.478,05
B.5) Ammortamenti		
B.5 a) Ammortamenti immobilizzazioni immateriali		
B.5 b) Ammortamenti fabbricati		
b.5 c) Ammortamenti altre immobilizzazioni		
B6) Svalutazione crediti		
B7) Variazione delle rimanenze		
B.7 a) variazione rimanenze beni consumo per prestazioni		
B8) Accantonamenti		

B. 8 b) Accantonamenti per premi operosità		
B. 8 c) Accantonamenti per quote contributi inutilizzate		
B.8 d) Altri accantonamenti		
B9) Oneri diversi di gestione	37.603,23	38.357,60
B. 9 a) imposte	32.122,64	29.875,38
B. 9 b) tasse	8.475,93	8.475,93
B.9 c) altro		
TOTALE B	943.871,91	947.924,54
Differenza tra valore e costi della produzione		
TOTALE A - TOTALE B	0	-26.783,06
C)Proventi e oneri finanziari		
C1) Interessi attivi e altri proventi finanziari	1,75	0,24
C2) Interessi passivo e altri oneri finanziari		
TOTALE C	1,75	0,24
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE		
D1) Rivalutazioni 5.349,40		
D2) Svalutazioni 74.108,95		
TOTALE D		
E)PROVENTI E ONERI STRAORDINARI -68.669,55		
E1) Proventi Straordinari	4.020,00	197.506,25
E.1a) Plusvalenze		
E.1b) Proventi da donazioni e lasciti	4.020,00	197506,25
E.1c) Proventi da erogazioni liberali		
E.1d) Altri proventi straordinari.		
E2) Oneri straordinari		
E.2.a) Minusvalenze		
E.2 b) Sopravvenienze passive		
E.2 c) Altri oneri straordinari		
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE A-B -/+C+/-D+/-E	32.463,28	102053,89
Y IMPOSTE SUL REDDITO DI ESERCIZIO		
Y. 1)IRAP		
Y 1 a) IRAP personale dipendente	29.321,92	28.572,99
Y 1 b) IRAP relativa a collaboratori e pers. Assimilato		
Y 1 c) IRAP attività di libera professione		
Y 1 d) IRAP attività commerciali		
Y2) IRES		
Y3) Accantonamenti a F.do Imposte		
TOTALE Y	29.321,92	28.372,99
UTILE DI ESERCIZIO	3.141,36	73.737,77

Pertanto dalle voci Ricavi si evince che per oltre il 85% essi sono formati per l'attività di servizio alla persona ed in maniera quasi totalitaria da rette pagate in proprio dagli ospiti, completano i ricavi i proventi dei beni di proprietà dell'ente che sono utilizzati per la gestione corrente dell'azienda così come le poche offerte da parte dei privati.

CONCLUSIONI

Il risultato economico prefisso dal bilancio di previsione per la gestione 2017 è stato sostanzialmente raggiunto avendo la Casa di Riposo Rubilli chiuso l'esercizio 2017 con un utile di circa tremila € 2.200.000.

7. LE RISORSE UMANE

Pur continuando ad avvalersi della facoltà di appaltare servizi ed attività a Ditte esterne specializzate, l'A.S.P. gestisce gran parte degli stessi anche direttamente con proprio personale. Il personale viene considerato patrimonio primario all'interno dell'ASP e delle sue articolazioni operative ed è pertanto necessario puntare sempre alla sua valorizzazione, nonché a garantirne la stabilità e qualità del lavoro.

La competenza delle proprie risorse umane e la capacità di relazionarsi con i propri interlocutori rappresenta una ricchezza fondamentale per qualunque organizzazione, ma assume un rilievo importantissimo nell'ambito di un'azienda chiamata ad erogare servizi alla persona, sia per il contatto diretto e costante con i propri utenti, sia per la delicatezza delle tematiche affrontate.

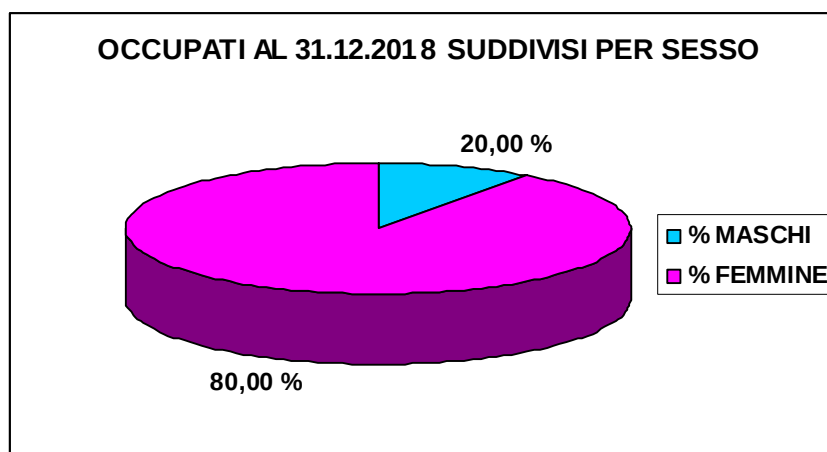
Lo sviluppo, il coinvolgimento, la responsabilizzazione, il rafforzamento dell'“appartenenza” delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del “servizio” e della qualità delle prestazioni sono gli obiettivi che l'Ente intende raggiungere attraverso:

- la pianificazione di percorsi che possano portare a valorizzare le competenze esistenti e a svilupparle per renderle utili e funzionali all'introduzione di nuovi modelli organizzativi e gestionali.
- la valutazione delle prestazioni, sia attraverso una gestione dei sistemi premianti sempre più finalizzata all'incentivazione ed alla motivazione delle persone, che mediante un'erogazione più selettiva dei premi collegata ad obiettivi di risultato, alla qualità delle prestazioni lavorative e al peso delle posizioni di responsabilità.
- Il miglioramento della comunicazione interna per motivare, responsabilizzare e favorire l'iniziativa per rafforzare il senso di identificazione aziendale al fine di accrescere la qualità del servizio offerto.

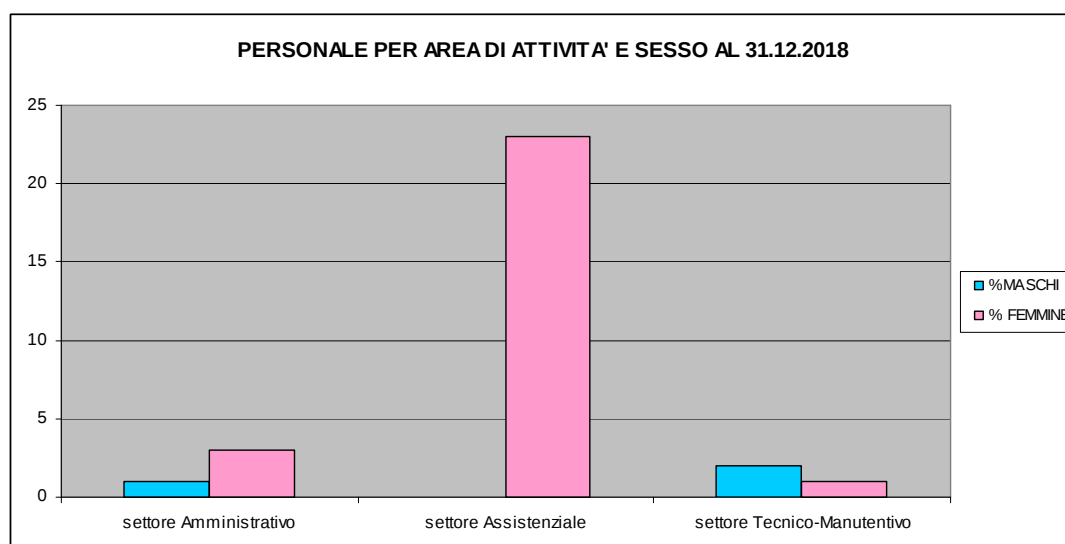
dotazione organica dell'Azienda al 31.12.2017 risulta essere composta da 17 dipendenti di ruolo a tempo indeterminato, di cui n.1 Direttore Generale, al personale dipendente è applicato il vigente Contratto Collettivo Nazionale delle autonomie Locali.

in più l'ASP si avvale di 3 suore e di 5/6 dipendenti esterni

Tipologia Contrattuale	al 31.12.2018	%
Direttore Generale con contratto analogo ex segretario	1	4,5%
Dipendenti a tempo pieno indeterminato	16	70%
Suore e dipendenti cooperativa esterna convenzioni	6	25,5%
TOTALE	23	100,00%



Il personale femminile è rappresentato dal 80,00 % dell'organico ed è occupato principalmente nel settore socio-assistenziale mentre personale maschile rappresenta il 20,00 % .



La distribuzione del personale per aree di attività evidenzia che n.2 dipendenti (il 9,5%) operano nel settore amministrativo, n 22 dipendenti (il 90%) operano nel settore socio-assistenziale e n1dipendentie(il 0,5%) opera

PERSONALE ENTE	ORE anno 2018
Direttore Generale	1.800,00
Coordinatore socio-assistenziale	
Impiegati	1.800,00
Assistenti - Esecutrici	34.000,00
Operatrici lavanderia	1.800,00
Manutentori	1.800,00
Totale personale Ente	41.2000

Per concludere questo capitolo, è d'obbligo considerare la formazione del personale dipendente. Considerata infatti la necessità di aggiornare le conoscenze e accrescere le competenze dei dipendenti, anche nel corso del 2018 l'A.S.P., ha dedicato particolare attenzione alla formazione del personale, mediante una costante analisi dei fabbisogni formativi del personale e la conseguente pianificazione di quelle attività che maggiormente corrispondono alle esigenze dell'amministrazione e dei singoli individui.

Entrando nel dettaglio: **1. I dipendenti del settore socio-assistenziale** hanno continuato la formazione relativa ai metodi e alle pratiche assistenziali specifiche rivolte agli anziani affetti da demenza attraverso la partecipazione a corsi specifici, convegni e giornate di aggiornamento.

2. I dipendenti dell'area amministrativa e dell'area gestione risorse umane hanno partecipato a corsi di formazione inerenti le novità in materia di contabilità, gestione del personale, appalti e contratti e sicurezza.

3. Particolare attenzione è stata dedicata alla sicurezza ed alla salute degli addetti, alle condizioni igieniche dei servizi ed alla prevenzione degli infortuni. Il tutto non solo attraverso le visite mediche preventive e periodiche ma anche attraverso l'organizzazione di specifici corsi sulla sicurezza previsti dal D.Lgs 81/08 che hanno coinvolto tutti i dipendenti. Nello specifico organizzati:

- corsi di prima formazione ed aggiornamento per addetti al Primo Soccorso;
- corsi di formazione sui rischi ergonomici da movimentazione manuale dei carichi per operatori addetti all'assistenza.
- corsi di autocontrollo alimentare a norma del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) rivolti al personale qualificato che manipola alimenti e bevande. Va ricordato che il servizio di Responsabile di prevenzione e protezione continua ad essere fornito da un professionista esterno che, assieme al responsabile dell'ufficio tecnico, è costantemente impegnato nella valutazione dei rischi presenti nell'attività lavorativa e nelle conseguenti soluzioni tecniche e procedurali atte a prevenirli. Nel corso del 2018 il Responsabile di prevenzione e protezione ha provveduto a illustrare l'aggiornamento del piano gestione emergenze a tutto il personale dell'A.S.P. Per ottenere le competenze di base stabilite dal D.Lgs 81/08,

In seguito all'entrata in vigore del D.Lgs 150/2009, il così detto "Decreto Brunetta", che ha dato attuazione alla legge n. 15 del 4 marzo 2009, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, nel corso del 2018, l'A.S.P. ha portato a termine la revisione del sistema premiante delle prestazioni del personale dipendente attraverso la revisione degli strumenti di valutazione. Nel dettaglio

.

- **la continuità**: esso prevede infatti un percorso di monitoraggio costruito in modo da revisionare in tempo gli aspetti che hanno dimostrato minore efficienza;
- **l'uniformità**: prevede per tutti gli stessi criteri di valutazione, adottando solo delle varianti per le differenti attività e i differenti livelli di responsabilità e di posizione all'interno dell'organizzazione;
- **la semplicità**, ovvero l'immediata comprensione sia per chi valuta sia per chi deve

- **la specificità**, nel senso che risponde alle esigenze dell'ambiente in cui viene applicato evitando pericolose teorizzazioni generalizzanti;
- **l'univocità**

Servizio parrucchiera

Il servizio di parrucchiera è volto a garantire agli ospiti ricoverati (uomini e donne) le seguenti prestazioni:

- taglio capelli per uomini;
- taglio capelli, shampoo e messa in piega per le donne.

Tale servizio non è compreso nella retta.

Nel corso del 2018 il servizio è stato esternalizzato ed è stato svolto da una professionista in possesso del relativo attestato professionale, un giorno alla settimana nell'apposita "sala della parrucchiera", posta al piano terra, per un totale di almeno 12/14 prestazioni settimanali garantite.

Servizio religioso

All'interno dell'Azienda è garantito il servizio religioso cattolico, attraverso la celebrazione giornaliera della S.Messa sempre nel rispetto di altre credenze religiose. Il servizio religioso cattolico è garantito da un sacerdote don Gerardo Capaldo anche nostro ospite in stretta collaborazione con le suore, gli animatori e i volontari.

Il servizio manutenzione

Il servizio di manutenzione della struttura, degli impianti, degli arredi nonché della gestione dello spazio verde è garantito direttamente dalla azienda con l'impiego di personale dipendente qualificato che svolge un programma di manutenzione ordinaria, preventivamente elaborato in collaborazione con il direttore ed i coordinatori dei servizi.

15. IL VOLONTARIATO E I TIROCINI

Le attività svolte dai volontari, regolamentate dal “Regolamento interno per l'accoglimento e la permanenza degli ospiti in Struttura”, sono sicuramente di aiuto e supporto al personale assistenziale per la realizzazione di attività ludico-ricreative e di socializzazione rivolte agli ospiti.

Condizione per svolgere l'attività di volontariato è tramite richiesta scritta indirizzata all'A.S.P. riportante i dati anagrafici dell'interessato e la sottoscrizione di un accordo con relativo progetto operativo. L'iscrizione è chiaramente vincolata al compimento del diciottesimo anno d'età.

Gli ambiti in cui si svolge l'impegno dei volontari sono rappresentati dall'assistenza agli ospiti nel momento del pasto, dal supporto relazionale agli ospiti e dalla collaborazione con il servizio di animazione nelle attività o negli eventi in programma.

Alcuni dedicano la loro attività ad ospiti senza familiari che necessitano di una maggiore presenza d'interlocutori per passeggiate, chiacchierate, scambio d'idee e riflessioni.

Nello specifico le attività previste per il volontario sono:

- partecipazione, insieme agli operatori, alle attività educative-animative di gruppo (canti di gruppo, animazione durante le feste dei compleanni, ecc..)
- dare la possibilità agli ospiti non autosufficienti con compromissioni fisiche e/o cognitive di partecipare alle attività con l'aiuto di un volontario a fianco;
- creare momenti di dialogo e relazione interpersonale con gli ospiti per essere partecipi alla vita dell'anziano in A.S.P.;
- stimolare l'anziano a spostarsi e a conoscere gli altri ospiti e la struttura con tutti i suoi servizi, compresi gli spazi verdi, a partecipare alle attività proposte, per favorire l'orientamento spazio temporale e mantenere e/o stimolare le capacità motorie;
- accompagnare gli ospiti alle visite specialistiche utilizzando i mezzi di trasporto dell'A.S.P. in supporto agli operatori;
- accompagnare gli ospiti a fare commissioni per stimolare il mantenimento dei contatti con luoghi usuali quali ad esempio la parrucchiera, il giornalaio, le ai propri familiari, ecc...;
- accompagnare gli ospiti nelle uscite organizzate quali gite, visite guidate, passeggiate nei parchi, visita ai luoghi di culto, al mercato, ecc...In caso di lunghe distanza è previsto l'utilizzo del pulmino della A.S.P. in supporto agli operatori;
- aiutare gli anziani a coltivare gli interessi personali e gli hobbies, per mantenere attivo

Per quanto riguarda i tirocini va sottolineato che uno dei principi su cui si basa l'attività dell'Istituto è quello di creare sinergie con Istituzioni che svolgono attività simili o complementari alla propria. Ciò viene portato avanti già da alcuni anni, in particolare, con le Istituzioni e gli Enti che svolgono attività di formazione, accogliendo gli allievi presso i propri locali per lo svolgimento di tirocini formativi o di periodi di stage.

L'attività viene realizzata con la convinzione che un percorso formativo efficace può essere realizzato soltanto con un contatto diretto con il mondo del lavoro e che pertanto l'accoglienza di tirocinanti favorisca il percorso di inserimento lavorativo degli allievi. A trarne beneficio, pertanto, non sono soltanto gli allievi ospitati ma l'intera collettività.

16. GLI OSPITI

16.1 MODALITA' DI ACCOGLIMENTO E RETTE APPLICATE

Come già anticipato precedentemente, uno degli obiettivi principali dell'A.S.P. è quello di garantire ai residenti anziani, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata. Da qui dunque la necessità di realizzare un servizio in grado di soddisfare le aspettative dei residenti ed offrire un punto di riferimento in un momento delicato della loro vita attraverso una assistenza qualificata e continuativa svolta in stretta collaborazione con gli anziani stessi, le loro famiglie ed i servizi del territorio.

Tutto questo si traduce:

- nel definire ed aggiornare progetti di intervento personalizzati individuali e/o di gruppo attraverso una metodologia di integrazione socio-sanitaria-assistenziale;
- nel perseguire livelli di salute ottimali conservando e ripristinando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- nel formare ed aggiornare continuamente il personale dipendente;
- attivare la massima apertura verso le risorse del territorio;
- diffondere una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'ente come garanzia di una cultura del "prendersi cura";
- razionalizzare le spese ed i consumi per coniugare le richieste e le esigenze del servizio con i vincoli di bilancio.

L'ammissione dell'ospite ai servizi residenziali è disciplinata dalla carta dei servizi ed ha luogo in seguito a presentazione di una domanda di ammissione, compilata su apposito stampato predisposto dall'A.S.P. e firmata dall'interessato, da un familiare o da un amministratore di sostegno/tutore, il quale si assumerà l'onere del pagamento della retta. Qualora sia necessaria un'integrazione della retta da parte del Comune di residenza, occorrerà la delibera che ne autorizzi l'ingresso-

CARTA DEI SERVIZI SOCIO- RESIDENZIALI DELLA Azienda pubblica di servizi alla persona CASA DI RIPOSO A. RUBILLI, AVELLINO

PREMESSA

La presente Carta dei servizi per l'erogazione del servizio socio-residenziale della Casa di Riposo A. Rubilli, intende fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione del servizio pubblico, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto dei principi dettati dalla legge n.328/2000, dallo Statuto dell'ente, delle linee guida della regione Campania, e dalla Direttiva del PCM 27/01/1994.

PRINCIPI

La Casa si impegna ad erogare il servizio socio-residenziale di propria competenza ispirandosi ai seguenti principi:

- Eguaglianza ed equità nell'erogazione del servizio.
- Rispetto della dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinione politica.
- Continuità nell'erogazione del servizio.
- Partecipazione del cittadino nell'informazione, condivisione, verifica del servizio erogato.
- Efficienza ed efficacia nell'organizzazione del servizio, capaci di prestazioni di elevata qualità.

FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SOCIO-RESIDENZIALE PER ANZIANI

La struttura dell'Azienda è sita in viale Italia 205 Avellino e in San Tommaso 43 Avellino, la sede di Viale Italia ed è dislocata logisticamente su tre piani destinati come nucleo residenziale per la **Casa di**

Riposo, destinata esclusivamente ad ospiti autosufficienti o con patologie che ne permettono l'ingresso come da regolamento della Casa (parzialmente autosufficienti), per un totale di 48 posti letto, ripartiti in camere doppie o singole, entrambe con bagno in camera, sui tre livelli, il primo piano viene riservato agli ospiti parzialmente autosufficienti e può ospitare fino a 16 anziani; più il piano terra destinato agli uffici amministrativi dove è presente la chiesa e una palestra per gli anziani.

Gli spazi comuni (soggiorni e sala pranzo) e l'infermeria sono presenti a tutti i piani. Altri servizi generali (dispensa, deposito biancheria e lavanderia) sono nei locali seminterrati, l'edificio pregevole sotto il punto di vista architettonico è circondato da un magnifico giardino fruibile dagli ospiti; la struttura di San Tommaso si sviluppa in piano terra e un primo piano con camere singole e mini appartamenti con giardino e spazi comuni, al piano terra è collocata l'infermeria, la sala ristorante con annessa cucina, la chiesa e altri spazi comuni, la struttura può ospitare fino a 45 ospiti.

I recapiti telefonici sono i seguenti:

- Centralino 082535821, 0825760243.
- Fax: 082535821.

Il servizio è rivolto ad anziani che, all'interno della famiglia o soli, vivano in condizioni di oggettivo disagio (socio – sanitario - assistenziale) tali da richiedere l'accoglimento in strutture residenziali ed è destinato ad accogliere prevalentemente cittadini residenti nella Provincia di Avellino e che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

L'accesso è subordinato alla presentazione all'ufficio amministrativo, dell'apposita domanda in forma di autocertificazione, redatta dall'anziano che, negli ambiti della propria condizione psicofisica, deve manifestare la volontà di essere ammesso e deve essere presentata corredata da certificato rilasciato dal medico curante attestante lo stato di salute generale, la condizione di autosufficienza e la non affezione da malattie pregiudizievoli per la vita in comunità.

Nella stessa dovrà essere espresso l'impegno di pagamento della retta mensile da parte dell'utente o da altro familiare obbligato al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile.

Gli ospiti qualora vantino il diritto all'integrazione della retta da parte di Enti o Associazioni varie, dovranno allegare alla domanda impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

A seguito della comunicazione di disponibilità del posto idoneo, l'ingresso dell'ospite può avvenire generalmente entro i 15 giorni successivi, termine entro il quale decorre in ogni caso l'obbligo di pagamento della retta, anche se l'ingresso dell'utente dovesse essere posticipato per motivi personali e comunque non oltre i 30 giorni, pena la perdita del posto e l'archiviazione della domanda.

La dimissione in caso di rinuncia dell'utente deve essere comunicata con un preavviso di almeno 10 giorni mentre la direzione può provvedere alla dimissione d'autorità di un ospite, nei casi previsti del Regolamento della Casa, sempre con il preavviso di almeno 10 giorni.

AMMONTARE DELLA RETTA E MODALITA' DI CORRESPONSIONE

La quota di partecipazione al costo del servizio è di € 950,00 mensili, per il nucleo Casa di riposo (ospiti autosufficienti stanza doppia), di € 1000,00 mensili, per il nucleo Casa di riposo (ospiti autosufficienti stanza singola) ed, di € 1.200,00 mensili, per il nucleo Casa di riposo (ospiti autosufficienti appartamento) è prevista un'integrazione di retta che può variare da 10€ ai 15€ al giorno, per il nucleo di Residenza Protetta (ospiti parzialmente autosufficienti).

L'inizio del pagamento della retta non potrà differire di più di 5 giorni dalla data in cui viene comunicato l'accoglimento della richiesta anche se l'ingresso, per motivi personali dell'anziano o dei familiari, avverrà successivamente.

La retta deve essere pagata anticipatamente entro la prima decade del mese, tramite versamento sul conto corrente intestato alla Casa di riposo o direttamente agli uffici amministrativi dell'ente.

Il termine di cessazione dal pagamento decorre dal mese successivo in cui avviene la dimissione dalla Casa di riposo, previo rispetto dell'obbligo del preavviso (10 giorni).

LE PRESTAZIONI

Le prestazioni garantite all'ospite autosufficiente, comprese nella retta mensile, sono esclusivamente quelle sotto riportate:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena,;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia (una volta la settimana);
- Attività di animazione e socializzazione promossa in sinergia con associazioni ed altri enti pubblici;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Attività di assistenza sociale e infermieristica;
- Possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche anche dalle camere;
- Servizio religioso a cadenza settimanale.

Le prestazioni garantite all'ospite non autosufficiente parziale, comprese nella retta mensile, sono esclusivamente quelle sotto riportate:

- Giornata alimentare completa di: colazione, pranzo, cena
- Igiene personale quotidiana e bagno ad immersione o doccia ogni 7 giorni;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza ;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia (una volta la settimana);
- Attività di animazione e socializzazione promossa in sinergia con associazioni ed altri enti pubblici;
- Accompagnamento a visite specialistiche;
- Assistenza tutelare socio-assistenziale per non meno di 30 minuti al giorno;
- Attività di assistenza sociale;
- Assistenza infermieristica rapportata alle effettive necessità;
- Possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche anche dalle camere;
- Servizio religioso a cadenza settimanale.

CONSERVAZIONE DEL POSTO

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto, in caso di assenza volontaria, previa corresponsione della tariffa come stabilito del Regolamento della Casa per l'erogazione del servizio socio-residenziale, ovvero "per intero per i primi 15 giorni di assenza e nella misura del 75% per il periodo successivo"

In caso di assenza per ricovero ospedaliero, dopo il 15 giorno, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera e l'ospite è tenuto a corrispondere la retta intera.

REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

La giornata dell'ospite residente nella struttura si articola di norma secondo lo schema seguente:

- ore 07,30 alzata
- ore 08,00 – 09,00 colazione
- ore 12,00 – 13,00 pranzo
- ore 17,30 – 18,30 cena
- ore 20,30 riposo notturno

A tutti gli ospiti è consentito libero accesso ed uscita dalla struttura; il rientro di norma deve avvenire entro le ore 22,00.

L'utilizzo di radio o TV in camera è consentito solamente se non arreca disturbo ad altri ospiti.

Nel rispetto delle buone regole di convivenza in strutture comunitarie, l'ospite è tenuto in particolare:

- ad osservare scrupolosamente le regole di igiene dell'ambiente di vita comunitaria e personale
- a mantenere in buono stato l'alloggio, i servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- a segnalare eventuali guasti agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- a consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona autorizzata dal Responsabile l'ingresso nella stanza di residenza per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni ed altri interventi;
- a non tenere alimenti o bevande alcoliche e analcoliche nelle stanze, se non dietro esplicita autorizzazione della direzione e in luoghi igienicamente idonei (frigorifero;)
- a non usare fornelli o fiamme per qualsiasi uso nelle stanze;
- a non stendere capi di biancheria alle finestre, balconi o sui termosifoni;
- a non tenere oggetti sui davanzali delle finestre;
- a non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti ;
- a non attaccare alcunché nelle pareti senza autorizzazione;
- a non gettare rifiuti, immondizie, liquidi od oggetti vari dalle finestre;
- a non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- a non fumare al di fuori dei locali consentiti;
- a risarcire l'ente per ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICREATIVE

L'obiettivo delle attività ricreative o di animazione è quello di migliorare la qualità di vita dell'ospite attraverso il mantenimento e lo sviluppo di abilità residue e come tale, il programma di animazione non può prescindere dall'osservazione e dall'analisi delle reali capacità di ciascun ospite.

Le attività ricreative quindi devono intendersi come parte integrante dell'intervento socio-assistenziale e pertanto sono organizzate nella struttura in vari momenti della giornata.

Esse consistono essenzialmente in attività di musicoterapica, attività espressive, creative e manuali e nella loro realizzazione sono coinvolti tutti gli operatori, ma soprattutto la figura dell'animatore che sarà saltuariamente presente in struttura ma che ne organizzerà comunque le attività dall'esterno.

In collaborazione ed in accordo con l'animatore, il personale volontario può coinvolgere gli utenti della Casa di Riposo in attività d'animazione e socio-ricreative, organizzare attività varie di socializzazione anche all'esterno nonché realizzare interventi ludico ricreativi.

RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI

E' favorita ogni forma di partecipazione all'interno della struttura di associazioni di volontariato e volontari liberi che vengono accolti e seguiti dal Coordinatore della struttura. Detto personale

volontario è sempre inteso come supporto e mai in sostituzione delle figure professionali presenti nella struttura.

A tal fine vengono individuati i seguenti obiettivi:

- rendere la struttura un luogo ove le Associazioni presenti sul territorio possano svolgere attività, spettacoli e feste;
- sfatare la concezione ed il luogo comune che vede nella struttura residenziale un luogo senza ritorno in cui si entra con rassegnazione e con timore, sia da utente che da familiare o volontario;
- rendere esplicito e ben visibile che le esperienze e le professionalità che maturano all'interno della struttura sono un patrimonio a disposizione del territorio.

MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI

I familiari degli ospiti residenti sono invitati ad effettuare visite costanti, affinché non si interrompa la normale continuità affettiva con il loro parente.

Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla struttura nel rispetto di quanto sotto riportato:

- negli spazi comunitari della struttura, dalle ore 8.00 alle ore 20.30
- nelle stanze di residenza, se a più posti letto, dalle ore 11:00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Nel rispetto delle norme igieniche di legge, non è consentito a familiari o amici l'accesso ai refettori durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi debitamente autorizzati.

All'ospite è consentito, sostenendo il relativo costo, invitare ed intrattenere a pranzo e/o a cena qualsiasi visitatore purché richiesto per tempo al Coordinatore della struttura.

Inoltre tutte le regole di comportamento sopra riportate si intendono estese ai visitatori e familiari degli ospiti.

ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gli ospiti e le loro famiglie concorrono alla qualità del servizio e pertanto è incentivata la loro collaborazione al fine di rendere il servizio stesso più vicino alle loro esigenze.

Al fine di assicurare un fattivo rapporto di collaborazione, la Casa di riposo incentiva forme di partecipazione dei familiari alla verifica e valutazione del servizio.

In ogni caso gli ospiti ed i loro familiari possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni socio-residenziali, possibilmente entro 15 giorni dall'accaduto (istituto del reclamo).

Tale diritto può essere esercitato mediante lettera in carta semplice diretta alla Direzione ma anche mediante semplice segnalazione verbale al Coordinatore della struttura e/o al Responsabile, nel qual caso verrà redatta apposita scheda recante il tipo di segnalazione ricevuta e l'acquisizione dei dati per le comunicazioni in merito.

Il Responsabile dovrà adottare tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, informandone eventuali altri servizi interessati e dovrà comunicare un'appropriata risposta scritta all'ospite e/o ai suoi familiari entro 30 giorni.

L'Amministrazione si impegna a garantire, agli ospiti ed alle loro famiglie, l'informazione sulla gestione del servizio e la presenza di un referente all'interno della struttura, individuato nel Coordinatore dei servizi, che è a loro disposizione e collabora con i servizi amministrativi per il mantenimento degli standard qualitativi.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per la valutazione del servizio verranno adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionari, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- rispetto dei termini previsti in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

A questa Carta dei Servizi viene allegato il Regolamento della Casa per l'erogazione del servizio socio-residenziale che, nel rispetto delle norme vigenti, definisce le norme di funzionamento e regola le relazioni interne ed esterne del servizio.

REGOLAMENTO DELLA CASA DI RIPOSO “A. RUBILLI” - AVELLINO

art. 1

Per essere ospitati è necessario inoltrare direttamente domanda alla Direzione della Casa albergo dell'interessata o dei familiari, corredata da apposita certificazione medica attestante le condizioni psicotiche ed in particolare l'esenzione da malattie infettive e diffuse o da turbe mentali che ne impediscono la vita comunitaria

art. 2

Prima dell'ingresso l'ospite è tenuto a:

indicare nella scheda personale, oltre ai propri dati anagrafici, nome cognome, ed indirizzo dei familiari ai quali l'amministrazione possa rivolgersi in caso di necessità.

L'accoglimento nella casa alloggio non implica l'obbligo della custodia ma solo l'impegno per l'ospitalità, il vitto ed i servizi previsti nel presente regolamento.

Art. 3

La direzione ha la facoltà di trasferire l'ospite in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche dell'ospite.

Art. 4

L'ospite si impegna a:

osservare le regole di igiene dell'ambiente;

mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che si trovino installate ed adeguarsi alla richiesta dell'amministrazione al fine di garantire la perfetta utilizzazione;

segnalare tempestivamente all'Amministrazione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della casa. E' vietata la riparazione o la manomissione da persone non autorizzate dall'amministrazione;

consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dall'amministrazione di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie controlli anche sugli effetti personali, e riparazioni;

risarcire all'amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

art. 5

è fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche se per una sola notte, persone estranee, qualsiasi sia il legame di parentela o di amicizia con l'ospite, eventuali eccezioni alla presente possano essere autorizzate dall'Amministrazione.

art. 6

L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute.

Tali limitazioni sono di competenza del medico.

L'ospite può entrare e uscire in ogni ora del giorno, dalle 7,00 alle 22,00 evitando solo di arrecare disturbo agli altri ospiti, specialmente nell'ora di riposo.

L'ospite può ricevere visite tutti i giorni previa comunicazione all'Amministrazione.

Gli ospiti possono assentarsi anche per più giorni, ma devono darne avviso all'amministrazione indicando il recapito temporaneo.

Le uscite degli ospiti non autosufficienti debbono essere autorizzate dall'amministrazione ed avvengono sotto l'esclusiva responsabilità delle persone che si offrono quali accompagnatori.

art. 7

L'ospite deve osservare il silenzio durante i seguenti orari salvo disposizioni diverse emanate dall'amministrazione:

nei locali comuni dalle ore 21.00 alle ore 07:00

art. 8

Gli ospiti e/o i loro familiari che siano assunti l'obbligo del pagamento della retta, sono obbligati a corrispondere gli importi, altrimenti dovranno lasciare la casa o essere ritirati dai familiari.

art. 9

Il pagamento della retta va effettuata mensilmente anticipamente, con le modalità stabilite dalla carta dei servizi della Casa.

In caso di assenza prolungata l'ospite ha diritto ad una riduzione "La retta sarà pagata per intero per i primi 15 giorni di assenza e nella misura del 75% per il periodo successivo"

In caso di assenza per ricovero ospedaliero, dopo il 15 giorno, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera e l'ospite è tenuto a corrispondere la retta intera.

art. 10

La retta dà diritto a godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento e di tutti i servizi generali e collettivi predisposti dall'amministrazione.

art. 11

Il vitto è di carattere familiare con diete giornaliere differenziate prestabilite settimanalmente, salvo il caso di specifica prescrizione medica.

Il menu vistato dalla asl di competenza, viene predisposto dall'amministrazione con la consulenza di un medico o di un dietologo, e pubblicato settimanalmente.

art. 12

I pasti sono serviti in sala pranzo.

In casi particolari l'amministrazione può autorizzare, a pagamento, il servizio in stanza.

art. 13

Le cure di medicina generica e le prescrizioni di farmaci sono assicurate dai medici di rispettiva scelta del Servizio Sanitario Nazionale (ticket) i prodotti non mutuabili sono a carico dell'ospite.

art. 15

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi che potranno essere collegati con gli impianti centralizzati.

L'uso di dette apparecchiature in orario di silenzio è permesso a basso volume o con la radio cuffia.

art. 16

Nei rapporti con il personale gli ospiti o i loro familiari devono osservare i limiti delle mansioni determinate dalla figura professionale di ciascun addetto, senza pretendere o incoraggiare trattamenti di favore.

Detti rapporti con il personale devono essere di reciproca comprensione e rispetto.

art. 17

L'ospite deve:

adeguarsi alle disposizioni emanate dalla casa

evitare con il massimo impegno tutto ciò che può arrecare disturbo alla comunità od essere di intralcio al funzionamento dei servizi.

art. 18

L'amministrazione può allontanare l'ospite con provvedimento di urgenza quando questi tenga una condotta immorale o incompatibile con la vita comunitaria, commetta gravi infrazione del regolamento interno o vi sia morosità nel pagamento della retta.

art. 19

L'amministrazione non assume responsabilità alcuna per cose o valori conservati nelle stanze dagli ospiti, inoltre declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti ed alle loro cose.

art. 20

Le malattie lievi sono curate in Casa, quelle che hanno bisogno di cure ospedaliere, a giudizio insindacabile del medico, all'ospedale. Le malattie croniche o infermità permanenti, che richiedano una particolare assistenza, possono essere curate anche in Casa (ospiti parzialmente autosufficienti).

In tali casi e per qualunque altra malattia, le spese occorrenti per i medicinali, i medici, per l'assistenza diurna e notturna o per diete speciali sono a carico dell'ospite. Inoltre come previsto dalla Carta dei Servizi è prevista una integrazione di retta che varia a secondo del grado di assistenza che necessitano tali ospiti.

art. 21

L'ospite è tenuto a versare una cauzione pari all'importo di una retta mensile, al momento del suo ingresso in casa, tale cauzione sarà restituita all'ospite quando lascerà la casa, o ai suoi eredi in caso di morte. Tale restituzione avverrà a condizione che l'ospite sia in regola con i pagamenti e sarà decurtata dalle spese per il ripristino originario dei luoghi (pitturazione pareti) e della cose (sostituzione materasso).

art. 21 bis

In caso di decesso dell'ospite, gli eredi sono tenuti al pagamento dell'ultima rette, che è quella del mese di decesso, indipendentemente dai giorni trascorsi nella Casa.

art. 22

In caso di morte di un ospite della casa, la Direzione avviserà subito le persone a suo tempo indicate dall'ospite stesso, quali parenti o amici. Le esequie saranno a carico dei familiari del defunto. Spetterà alla direzione della Casa custodire e preservare i beni lasciati dal defunto e consegnarli ai legittimi eredi, che saranno tenuti a saldare gli eventuali conti rimasti in sospeso con la Casa.

art. 23

L'ammissione all'opera del Rubilli presuppone l'accettazione, da parte degli ospiti, del presente Regolamento.

art. 24

Gli ospiti che non osservano le norme del presente regolamento possono incorrere nel richiamo, nell'ammonizione o, nei casi più gravi nell'espulsione. Il richiamo è una lettera motivata di disapprovazione per lievi trasgressioni. L'ammonizione è una lettera motivata di biasimo:

- Per recidiva nel comportamento che ha dato luogo al provvedimento di richiamo;
- Per comportamento offensivo nei confronti della direzione, del personale, degli altri ospiti o dei visitatori,
- Per condotta poco corretta in genere, sia all'interno che all'esterno della casa.

Il provvedimento di espulsione può essere adottato:

- Per recidiva nel comportamento che ha dato luogo al provvedimento di ammonizione;
- Per comportamento minaccioso o violento nei riguardi delle Direzione, del personale, degli ospiti o visitatori;
- Per comportamento o azioni che abbiano provocato grave turbamento nella comunità e che rendano incompatibile la permanenza dell'ospite nella casa,
- Per atti contrario alla morale o che violino le norme penali.

NORME GENERALI PER GLI ALLOGGI

1. L'ospite riceve in consegna la camera arredata e si impegna a mantenerla nello stesso stato in cui l'ha trovata. Eventuali danni arrecati al mobilio, ai materassi, agli impianti alle pareti, agli infissi o alle porte dell'alloggio saranno a carico degli ospiti.
2. Non è permesso mutare la disposizione dei mobili senza esplicita autorizzazione della Direzione, né appendere quadri, poster, tende o altre cose personali alle pareti, sugli armadi o sulle porte.
3. Non è permesso cucinare negli alloggi, pertanto è vietato l'utilizzo della cucina negli alloggi, ed è assolutamente vietato l'uso del fornellino elettrico e l'utilizzo di qualsiasi tipo di fiamma.
4. L'ospite è tenuto a collaborare nel tenere puliti ed ordinati anche gli ambienti comuni.

5. Per lavare e stendere la biancheria è necessario usare gli ambienti messi a disposizione dalla direzione, non è consentito lavare biancheria di grande dimensione nel bagno degli alloggi, né stendere alcunché fuori dalle finestre.
6. Per esigenze di servizio e di sicurezza, la Direzione dispone di una seconda chiave di ciascuna camera, che potrà essere visitata da parte della Direzione per verificare il buon uso dell'arredamento e dello stabile.
7. La Direzione non è responsabile del denaro o degli oggetti di valore lasciati incustoditi dagli ospiti nelle stanze o nei locali comuni.
8. E' vietato esporre vasi o altri oggetti sul davanzale della finestra.
9. Come da disposizioni di legge, è vietato fumare all'interno dell'istituto.
10. L'ospite avrà cura di evitare qualsiasi rumore che possa disturbare la quiete, il riposo e quindi:
 - Occorre sempre avere l'attenzione a moderare la voce in modo da non recare disturbo anche quando si parla al cellulare.
 - Non ci si può riunire nelle camere, ma si devono utilizzare le sale apposite.
 - Dopo le ore 22.30 si dovrà osservare il silenzio sia nei corridoi che nei luoghi comuni ed in cucina.
 - Nelle camere non è permesso l'uso di strumenti musicali, del televisore e della radio se non tenuti a basso volume o con l'uso delle cuffie.