A.S.P. MUZI BETTI
Azienda pubblica di servizi alla persona

A.S.P.

MUZI BETTI

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO DISABILI ADULTI

Approvata con delibera C.d.A. N.18 del 31.05.2023

A.S.P. MUZI BETTI
Azienda pubblica di servizi alla persona

Indice

PREMESSA

ART. 1 MISSION DELLA STRUTTURA

ART. 2- FINALITÀ E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

ART.3 ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

ART. 4 TIPOLOGIA DI UTENZA E CAPACITÀ DI ACCOGLIENZA

ART. 5 MODALITÀ DI AMMISSIONE RETTA DI RICOVERO, DIMISIONI

ART. 6 PRESTAZIONI EROGATE

ART 7 PROPRIETA' DELL'OSPITE

ART.8 GIORNATA TIPO

ART 9 SERVIZI NON RICOMPRESI

ART. 10 NORME DI VITA COMUNITARIA

ART. 11 VISITE DI PARENTI E AMICI

ART.12 DIRITTI DEGLI OSPITI

ART.13 COLLEGAMENTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E PARTECIPAZIONE DEL VOLONTARIATO

ART. 14 TUTELA DEGLI OSPITI

ART. 15 TUTELA DELLA PRIVACY

ART.16 NORME DI RINVIO

ART 17 NORME TRASNITORIE PER IL CONTENIMENTO DEL CONTAGIO DA SARS-COV-219

ART. 18 CONTATTI-COME RAGGIUNGERCI

PREMESSA

La Legge Regione Umbria n. 25 del 28.11.2014 e ss. mm. ii, disciplina la trasformazione delle Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB) in Aziende e dei servizi alla Persona (A.S.P.).

Con D.G.R. n.760 del 03.07.2017 è stata approvata, ai sensi dell'art. 4, co. 5 L.R. 25/2015 la trasformazione dell'Opera Pia "Muzi Betti, avente sede in Città di Castello via delle Terme 4 C.F. 81002870541 – P. iva 01768520544) in Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona (ASP) con assunzione della seguente nuova denominazione "ASP Muzi Betti "e con mantenimento della stessa sede legale e dello stesso codice fiscale.

Il soggetto giuridico IPAB Muzi Betti, prosegue, senza soluzione di continuità, nella veste giuridica di ASP assumendo quindi la nuova denominazione.

Con lo stesso atto regionale è stato approvato il nuovo Statuto, come sua parte integrante e sostanziale, deliberato dal Consiglio di Amministrazione dell'ente, con provvedimento n. 2 del 12.01.2017

L'A.S.P. Muzi Betti, Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, con sede nel Comune di Città di Castello garantisce il servizio Comunità Alloggio per Disabili Adulti, struttura residenziale pubblica a carattere comunitario destinata a soggetti disabili adulti.
Il presente documento raccoglie tutte le informazioni necessarie per conoscere la struttura , il funzionamento del servizio erogato e le procedure metodologiche di valutazione degli interventi in essa realizzati.

La Carta Servizi, disponibile presso gli uffici amministrativi e scaricabile dal sito internet dell'ente sez *servizio comunità alloggio* , viene illustrata all'atto della domanda di inserimento al referente dell'ospite e viene consegnata in copia se richiesta.

Art. 1
MISSION DELLA STRUTTURA

La mission della Comunità Alloggio Disabili Adulti consiste nell'accrescere l'autonomia e il benessere sociale, fisico, emotivo degli ospiti, garantendo servizi sanitari/assistenziali di altissimo livello monitorati tramite di indicatori di qualità misurabili per ciascun processo.
La Comunità Alloggio Disabili Adulti garantisce la massima trasparenza informativa con l'utenza anche attraverso la verifica e analisi di eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

Art.2
FINALITÀ E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

La Comunità alloggio rappresenta, all'interno della rete dei servizi sociali, un servizio in grado di rispondere alle esigenze dei cittadini adulti disabili ai sensi della Legge 104/92, anche in situazione di gravità, non assistibili a domicilio che, per motivi sociali o relazionali accertati, necessitino di essere accolti in una struttura residenziale di piccole dimensioni in modo continuativo o temporaneo.
La struttura può accogliere soggetti portatori di handicap anche per alcuni giorni settimanali programmati o per inserimenti diurni nell'ambito di progetti di autonomia e/o sollievo ai nuclei familiari.
Gli interventi educativi individualizzati offerti sono adeguati alle esigenze assistenziali e di socializzazione degli ospiti e sono tesi all'acquisizione e/o mantenimento di capacità cognitive, relazionali e comportamentali, sulla base delle loro potenzialità e capacità residue.
Viene consentita e favorita la presenza degli ospiti a precise attività interne ed esterne.
L'attività svolta è finalizzata anche alla integrazione degli Ospiti nel contesto socio-ambientale nel quale la struttura è inserita e al mantenimento dei contatti degli stessi con il nucleo familiare e l'ambiente sociale di provenienza.

Art.3
ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

La Comunità alloggio è una struttura residenziale organizzata secondo gli standards codificati dal ministero e recepiti dalla regione.
Al fine garantire al massimo l'efficacia delle prestazioni garantite nella struttura vengono tenute riunioni periodiche tra il responsabile delle attività assistenziali e gli operatori, per una verifica periodica dei servizi erogati rispetto agli effettivi bisogni degli ospiti riscontrati.

Nella struttura viene adottata la seguente modulistica e documentazione:

1. registro delle presenze giornaliere
2. registro giornaliero degli educatori con indicazione delle turnazioni, orari e mansioni
3. cartelle personali contenenti tutta la documentazione sociale e sanitaria, i PEI con i relativi aggiornamenti.
4. diario giornaliero delle attività e quaderno giornaliero delle consegne tra gli operatori
5. scheda menù settimanale
6. registro somministrazione farmaci in base alle terapie individuali
7. piano settimanale e mensile delle attività educative

Al momento dell'ingresso in struttura saranno redatte due cartelle personali, complete di tutti dati

necessari per l'inserimento amministrativo e l'apertura della Cartella "Clinica". L'accesso alla cartella personale sanitaria è consentito esclusivamente, al Personale Medico e infermieristico. L'accesso alla cartella personale amministrativa è consentito ai soli funzionari amministrativi. Tutti i dati in esse contenuti sono adeguatamente trattati nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Le Figure professionali impiegate per garantire i servizi nella Comunità Alloggio sono:

- **Educatore:** costruisce e mantiene la relazione con l'utente, nella sua dimensione individuale e in quella di "parte del gruppo", attraverso la mediazione delle istanze della persona, l'analisi del bisogno, la lettura degli stati emotivi e delle relazioni con gli altri. E' responsabile della programmazione educativa, intrattiene rapporti con le famiglie e con i servizi sociali. E' la figura principale nella organizzazione della conduzione generale delle attività della comunità rivolte al singolo e al gruppo.
  Collabora con il personale coinvolto nella gestione della comunità - **6 ore gg.**
- **Addetto all'assistenza:** è il principale supporto all'utente nello svolgimento delle attività legate alla cura della persona, all'igiene, al soddisfacimento dei bisogni primari. Collabora attivamente con il personale educativo nello svolgimento delle attività di animazione e espressive. Si occupa della distribuzione dei pasti **- 24 /24**
- **Infermiere professionale:** è responsabile del processo di preparazione e somministrazione terapie farmacologiche. Si occupa della tenuta delle cartelle sanitarie e della cura dell'utente per quanto riguarda il monitoraggio della situazione sanitaria.
  Interagisce con il medico curante e le famiglie per quanto attiene lo stato di salute **7 ore settimanali**
- **Fisioterapista:** è responsabile della programmazione e della esecuzione dell'attività di riabilitazione funzionale e psico-motoria – al bisogno – **2 ore settimanali**
- **Responsabile e Coordinatore**
  Responsabile della Comunità Alloggio è il Direttore Sanitario della Struttura.
  Il Coordinatore è la figura professionale responsabile dei servizi della comunità che coordina i vari servizi, attraverso una programmazione sinergica e condivisa, soggetta a periodica verifica.
  L'attività di coordinamento assicura la supervisione e la gestione complessiva del personale e la tenuta e flessibilità dell'intera organizzazione dei servizi, sviluppando una visione complessiva delle questioni organizzative e tecniche attraverso una analisi costante ed una verifica continua principalmente lungo due distinte dimensioni:

    - **interna al servizio**: garantendo la corretta applicazione metodologica dell'iter di erogazione delle varie attività, producendo ad aggiornando la documentazione sul lavoro svolto con l'utenza, verificando, promovendo il lavoro di equipe, incontrando in riunioni di programmazione e controllo il personale.
    - **esterna al servizio**: con i servizi territoriali attivando e mantenendo una reciprocità di rapporti con i servizi sociali di riferimento allo scopo di collaborare attivamente nel corso dell'inserimento degli utenti , della stesura e sviluppo del PEI ; con le famiglie e/o tutori degli utenti curando e verificando che l'attività si sviluppi attraverso la

partecipazione ed il loro coinvolgimento, occupandosi personalmente del processo di inserimento e della prima accoglienza di utente e famiglia.

Art. 4
TIPOLOGIA DI UTENZA E CAPACITÀ DI ACCOGLIENZA

Soggetti residenti di età compresa tra i 18 e i 65 anni, che siano in possesso della attestazione di handicap grave ai sensi della Legge 104/92 e che presentino una disabilità stabilizzata.
La struttura A.S.P. Muzi Betti è autorizzata per l'erogazione di prestazioni residenziali rivolte ai disabili adulti in struttura di Comunità Alloggio con capacità recettiva di n. 12 utenti.
La struttura Comunità Alloggio Disabili Adulti è convenzionata con la A.S.L. Umbria 1 per n 8 utenti

Art. 5
MODALITÀ DI AMMISSIONE RETTA DI RICOVERO, DIMISSIONI

L'utente potrà accedere al servizio Comunità Alloggio Disabili Adulti per il ricovero nei posti convenzionati o nei posti solventi.
L'ammissione è comunque sempre subordinata, sia in caso di ricovero nei posti in convenzione, che in quello nei posti ricovero solventi, alla valutazione della idoneità della struttura rispetto allo stato di salute dell'ospite nonché al suo ambientamento nella vita di gruppo.
Il responsabile dell'Area Assistenziale della struttura all'atto della domanda di inserimento dell'ospite redige la scheda di preingresso al fine di definire i dettagli operativi di ammissione ed il percorso assistenziale specifico per l'utente.

Al momento dell'ingresso dovrà sempre e comunque essere prodotta la seguente documentazione:

- scheda terapica relativa alla eventuale prescrizione di farmaci e terapia, nonché ogni altra documentazione sanitaria
- certificato medico attestante lo stato generale di salute
- copia documenti personali quali codice fiscale, carta identità, documento invalidità, esenzione ticket sanitario

L'ospite dovrà essere dotato del corredo personale indicato nel documento consegnato al momento della domanda.

Posti letto convenzionati

Il referente dell'ospite, dovrà rivolgere la domanda di inserimento ai servizi sociali territorialmente competenti della ASL Umbria 1 e successivamente all comunicazione ASL di autorizzazione all'inserimento in convenzione, prima dell'ingresso, rivolgersi agli uffici amministrativi dell'ente per sottoscrivere la domanda e ritirare la documentazione necessaria all'inserimento.

Posti letto solventi
La domanda di ingresso viene presentata direttamente agli uffici amministrativi dell'Ente e l'inserimento viene gestito dalla struttura tramite le procedure interne adottate. La graduatoria di ingresso viene aggiornata per ordine di protocollazione delle domande
Retta di degenza
La tariffa giornaliera di degenza nella struttura in è quantificata dalla Regione Umbria con D.G.R., in ottemperanza alle disposizioni ministeriali di settore.
L'Ente con proprio atto deliberativo recepisce l'atto regionale.
La retta di degenza giornaliera in Comunità Alloggio copre tutte le spese per l'assistenza dell'ospite anziano non autosufficiente ed è per legge così ripartita:

- 50% spesa per assistenza sanitaria
- 50% spesa per assistenza tutelare domestico alberghiera

La retta di degenza viene fatturata con cadenza mensile.
L'utente potrà accedere al servizio Comunità Alloggio Disabili Adulti per il ricovero nei posti convenzionati o nei posti solventi.

- **inserimento in posti letto convenzionati** Il referente dell'ospite, dovrà rivolgere la domanda di inserimento ai servizi sociali territorialmente competenti della ASL Umbria 1 e successivamente alla comunicazione ASL di autorizzazione all'inserimento in convenzione, prima dell'ingresso, rivolgersi agli uffici amministrativi dell'ente per sottoscrivere la domanda e ritirare la documentazione necessaria all'inserimento. Nel caso di ricovero autorizzato in convenzione con l'ASL all'ospite sarà fatturato l'importo giornaliero della retta relativo alla sola quota per le spese di assistenza tutelare domestico alberghiera (50%) e all'azienda sanitaria la restante quota retta relativa alle spese sanitarie (50%). In caso di degenza ospedaliera, la quota retta a carico dell'utente subirà la decurtazione del costo della giornata alimentare a partire dal 4° giorno di ricovero.Gli ospiti che beneficiano della convenzione ASL e che non dispongono di redditi propri sufficienti a coprire integralmente la spesa per la quota parte della retta a proprio carico, potranno chiedere l'intervento dei servizi sociali del Comune di residenza per l'integrazione.
- **inserimento in posti letto solventi** La domanda di ingresso viene presentata direttamente agli uffici amministrativi dell'Ente e l'inserimento viene gestito dalla struttura tramite le procedure interne adottate. La graduatoria di ingresso viene aggiornata per ordine di protocollazione delle domande Nel caso di ricovero nei posti disponibili per ricoveri solventi all'ospite sarà fatturato l'importo complessivo giornaliero 100% (quota sanitaria/quota socio assistenziale). In caso di degenza ospedaliera la quota retta a carico dell'utente subirà la decurtazione del costo della giornata alimentare a partire dal 4° giorno di ricovero. Nel caso di ricovero nei posti solventi, con retta totalmente a carico dell'utente, qualora la degenza ospedaliera si protragga fino a 30 giorni, verrà applicata la decurtazione sulla retta di degenza giornaliera, nella misura del 50% del totale, per tutto il periodo del ricovero.
  Nel caso di ricovero nei posti disponibili per ricoveri solventi all'ospite sarà fatturato l'importo complessivo giornaliero (quota sanitaria/quota socio assistenziale).

Dimissioni

Le dimissioni sono previste per:

- sopraggiunti limiti di età
- formale richiesta avanzata dal referente dell'ospite
- riscontro da parte della direzione sanitaria della struttura di criticita' nella gestione dell'ospite che rendano il ricovero non più adeguato ai bisogni socio assistenziali e sanitari dell'utente
- persistente morosità legata al pagamento della tariffa

Art. 6
PRESTAZIONI EROGATE

Nella Comunità Alloggio all'ospite sono fornite le seguenti prestazioni:

- **assistenza tutelare** ; è l'insieme delle attività incentrate sui bisogni dell'utente (aiuto per igiene personale, alzata, vestizione, nutrizione, preparazione riposo notturno etc.) nelle 24 ore e quella finalizzata all'integrazione interdisciplinare con le altre professionalità che si esplica attraverso le periodiche riunioni degli operatori in merito alla verifica e programmazione delle attività e la documentazione dei vari interventi assistenziali in collaborazione con le altre figure professionali.
- **attività ricreativo-culturali e di socializzazione** interne e partecipazione a quelle esterne finalizzate al mantenimento e sviluppo delle abilità e di promozione della qualità relazionale e sociale della vita degli utenti (attività grafico-pittoriche, ludiche, di lettura e scrittura, giochi, feste e uscite nel territorio). Sono previste anche attività integrate, da realizzarsi attraverso il coinvolgimento contemporaneo degli altri utenti della Residenza.
- **assistenza infermieristica** la cui operatività è articolata lungo tre dimensioni : *monitoraggio assistenziale di ogni singolo caso* ovvero preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche in base a prescrizioni mediche, sorveglianza delle diete, controllo idratazione ed evacuazione, rilevazione parametri vitali , interventi specifici di competenza; *funzioni organizzative/amministrative* ovvero istruzioni al personale socio/sanitario , compilazione documentazione , gestione armadio farmaceutico; *funzioni relazionali* ovvero esercitate non solo con gli utenti e gli operatori della struttura, ma anche con i familiari per i quali l'infermiere può rappresentare un riferimento per informazioni sull'assistenza sanitaria e per orientamento e supporto per specifiche problematiche attinenti
- **assistenza riabilitativa**: sono prestazioni finalizzate alla valorizzazione e mantenimento delle risorse residue della persona, non continuative e sulla base di obiettivi specifici definiti nel PEI
- **servizio mensa:** il menù settimanale è predisposto e reso noto agli ospiti, con indicazione di eventuali piatti alternativi; è prevista una alternanza settimanale e stagionale. Sono previsti menù personalizzati in funzione di eventuali disposizioni mediche e pasti speciali in occasione di feste e tradizioni. Il pasto viene preparato nella struttura e distribuito dagli operatori, con assistenza nella somministrazione, per chi ne abbia necessità.

- **servizio lavanderia e guardaroba:** è garantito sia per la biancheria piana che per gli indumenti personali
- **servizio e igiene ambienti:** è finalizzato a mantenere per tutti i locali un elevato standard igienico sanitario oltre curarne l'aspetto estetico. Sono previsti interventi di pulizia ordinaria quotidiana, relativa a tutti i locali e arredi della struttura, perfezionati da un programma di pulizie straordinarie con periodicità settimanale.
- **servizio di manutenzione** finalizzato a garantire la funzionalità degli impianti, arredi ed attrezzature favorendo e mantenendo un ambiente sereno e piacevole.

La qualità dei servizi forniti agli ospiti inseriti in struttura viene controllata attraverso:

- raccolta periodica dei dati relativi ai vari servizi prestati per verificare l'andamento degli stessi e il raggiungimento dei risultati previsti
- strumenti di rilevazione della soddisfazione degli utenti, dei familiari e/o tutori.
- raccolta reclami e suggerimenti su specifico modulo

ART 7
PROPRIETA' DELL'OSPITE

All'ospite e/o ai sui referenti viene consigliato di non portare in struttura denaro e/o oggetti di valore. L'ospite che, al momento dell'ingresso, decida di portare oggetti di valore e/o somme di denaro si assume la responsabilità della custodia degli stessi, non potendo la stessa essere garantita dal personale della struttura.
L'ente si solleva da qualsiasi responsabilità per lo smarrimento di denaro e/o oggetti personali di valore dell'ospite, conservati direttamente dallo stesso.
Relativamente agli oggetti personali indispensabili (occhiali, dentiera, ecc.) è necessario che l'ospite, o il suo referente provveda a dichiararne il possesso attraverso la compilazione di apposito modulo redatto dagli uffici amministrativi dell'Ente allegato alla presente Carta dei Servizi.
All'ingresso in struttura l'ospite deve essere dotato di un corredo comprensivo di indumenti e biancheria come indicato nel documento che viene consegnato al momento della domanda che rimane di sua proprietà ma la cui gestione (lavanderia e stireria) è affidata alla Struttura. Ogni ospite, oltre all'armadio e cassettiera della propria camera, ha a disposizione, nel locale guardaroba, un armadio personalizzato per il cambio stagionale degli indumenti.
Rimangono di proprietà dell'ospite tutti i medicinali facenti parte della terapia farmacologica che, durante il periodo di degenza, saranno gestiti nel rispetto delle modalità di conservazione e di controllo delle scadenze e restituite all'ospite o a chi ne fa le veci in caso di dimissioni.
Eventuali ausili all'assistenza e protesi di proprietà dell'ospite saranno gestiti dal personale della Struttura nel pieno rispetto delle modalità di uso e manutenzione e restituiti all'ospite o a chi lo rappresenta in caso di dimissioni.

Art.8
GIORNATA TIPO

La Comunità Alloggio si caratterizza come "casa" e pertanto, ricalca i normali orari di una comunità di tipo familiare:

1. Alzata e igiene personale a partire dalle ore 7:00/7:30
2. Colazione 08:00-09:00
3. Attività educative e di socializzazione 9.00/12.00
4. Igiene personale degli ospiti prima del pranzo 12.00/12:30
5. Pranzo e assistenza al pasto 12:30/13:30
6. Breve pausa 13:30/14:30
7. Ripresa delle attività educative e di socializzazione 14.30/16.30
8. Igiene personale prima della cena 18:00/19:00
9. Cena e assistenza pasto 19:00/20:00
10. Igiene personale degli Ospiti e preparazione alla notte 21.30/22.00

L'organizzazione della "giornata tipo" tiene conto delle necessità organizzative connesse alle esigenze e ritmi di vita deli utenti ed è finalizzata al costante miglioramento delle condizioni di vita dell'ospite.

Nel fine settimana gli orari potranno subire delle variazioni per consentire la partecipazione degli ospiti ad eventi organizzati dalla struttura e/o promossi da associazioni o volontariato.

Potranno, inoltre, verificarsi modifiche delle attività previste per la giornata tipo, in occasione della partecipazione degli ospiti a gite e/o attività organizzate fuori dalla struttura.

L'organizzazione adottata dalla struttura per la gestione degli ospiti viene illustrata al referente al momento della presentazione della domanda

Art 9
SERVIZI NON RICOMPRESI

Non sono ricomprese nella retta di ricovero le seguenti prestazioni:

- Assistenza in caso di ricovero ospedaliero
- Pratiche di patronato per richieste di esenzione, pensioni invalidità
- Fornitura capi abbigliamento e del corredo personale
- Fornitura farmaci non mutuabili

Art. 10
NORME DI VITA COMUNITARIA

La gestione dell'ospite in Comunità Alloggio è sempre finalizzata al mantenimento dei suoi rapporti familiari e sociali. A tal fine, durante l'anno, vengono organizzati, nella struttura, momenti di incontro e feste a cui spesso prendono parte anche rappresentanti delle associazioni e società rionali della comunità locale ed i rappresentanti delle istituzioni.
Gli ospiti potranno essere coinvolti anche in uscite sul territorio per partecipare ad iniziative organizzate per il mantenimento per quanto più possibile del loro contatto con la realtà
Le visite di parenti e amici sono consentite in tutto l'arco della giornata.
Le uscite dell'ospite con i familiari e/o tutori e amici devono essere concordate con il
Referente della struttura previa sottoscrizione di apposito modulo da chi si assume la responsabilità dell'ospite.
In ogni caso di accesso alla struttura i familiari e /o tutori dell'ospite si impegnano rispettare tutte le regole di comportamento necessarie a garantire la tranquillità dell'ospite, la sua sicurezza, assicurandosi di non compiere alcuna iniziativa che possa essere di intralcio all'attività degli operatori rispetto all'asset organizzativo pianificato per l'assistenza all'utente.

ART. 11
VISITE DI PARENTI E AMICI

Sono ammesse le visite di parenti e amici esclusivamente entro il seguente orario 8.00 -20.00 con elasticità per situazioni particolari, o contingenti necessità da concordare preventivamente con il personale sanitario.
Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno.
È opportuno, tuttavia, che tali visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri anziani ospiti.
È fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibititi a cucina e guardaroba e di consegnare agli ospiti farmaci, alcolici e cibo**.**
Gli ospiti, le cui condizioni psico-fisiche lo consentano, godono piena libertà di entrata e uscita, con il solo obbligo di osservare l'orario dei pasti e il rientro serale non oltre le ore 18.00.
In caso di ospite totalmente non autosufficiente l'uscita è consentita solo con l'accompagnamento da parte di familiari o amici, previa autorizzazione del referente dell'Ente e sottoscrizione di apposito modulo dall'accompagnatore che si assume la responsabilità dell'ospite.

ART.12
DIRITTI DEGLI OSPITI

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad una assistenza personalizzata, adeguata alle sue esigenze fisiche e morali e che risponda, in modo completo, ai suoi bisogni.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno dell'ospite.

L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività e di imparzialità.

Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di uguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio amministrativo che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

Continuità: la struttura si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni. Ogni eventuale disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli ospiti e dei loro familiari.

Diritto all'informazione ed alla partecipazione: la struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la chiarezza e tempestività di informazione nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di privacy.

Proposte e reclami: gli ospiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento dei servizi offerti e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

I reclami, come previsto dalla procedura interna all'Ente, vanno presentati direttamente all'ufficio amministrativo utilizzando il modulo allegato alla presente.

Diritto alla riservatezza : viene garantita la riservatezza delle informazioni di ciascun ospite secondo le vigenti norme di Legge

Diritto alla garanzia: nell'erogazione dei servizi viene garantito che l'Ente metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici e terapeutici necessari per erogare le prestazioni nel caso più appropriate, consentendo loro di agire secondo il rispetto del Codici deontologici.

Art. 13
COLLEGAMENTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E PARTECIPAZIONE DEL VOLONTARIATO

L'organizzazione della Comunità Alloggio favorisce i rapporti con i vari organismi del territorio pubblici e privati volti alla realizzazione di iniziative e/o progetti finalizzati al potenziamento dei servizi offerti agli gli ospiti.
La struttura collabora con gli organismi di volontariato locale.

ART. 14
TUTELA DEGLI OSPITI

Al fine di assicurare la piena tutela dei diritti degli Utenti, è previsto e consentito dalle procedure dell'Ente che tutti gli ospiti ed i loro familiari possano esprimere un parere sui vari aspetti che definiscono il rapporto con lo staff operante nella Comunità Alloggio, oltre alla possibilità di rivolgere suggerimenti atti a migliorare la qualità dei servizi offerti o presentare reclami su eventuali disservizi che si possono verificare attraverso la compilazione di apposito modulo messo a disposizione dagli uffici amministrativi dell'Ente allegato alla presente Carta dei Servizi. Gli Ospiti e/o i loro familiari saranno poi invitati a partecipare all'analisi di soddisfazione del "cliente" realizzata con periodicità almeno annuale attraverso la somministrazione di specifici questionari.

Art. 15
TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali e/o sensibili riguardanti l'ospite ricoverato in struttura sono conservati e gestiti in ottemperanza alla normativa sulla Privacy ex Regolamento UE 679/2016 s.m.i,

ART.16
NORME DI RINVIO

Per quanto non espressamente previsto nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia, allo Statuto dell'Ente, ai vigenti Regolamenti interni, nonché ad ogni altra norma di carattere generale in quanto compatibile.

ART 17
NORME TRASNITORIE PER IL CONTENIMENTO DEL CONTAGIO DA SARS-CoV-219

INGRESSO OSPITI: L'ingresso di nuovi ospiti è subordinato all'esecuzione di un tampone con esito negativo effettuato nelle 24 ore precedenti l'ingresso stesso a carico dell'ospite.

VISITE DI PARENTI E AMICI: Settimanalmente, l'incaricato al triage contatterà i familiari di ciascun ospite per calendarizzare due visite settimanali che potranno effettuarsi tra le ore 9.30 e le 12.30 per una durata non superiore ad un'ora e per un solo visitatore per ospite.

È fatto obbligatorio l'uso della mascherina FFP2 durante tutto il periodo della visita.

Non è consentito il servizio di attività di volontariato che prevedano il raggrupparsi di un numero elevato di persone.

ART. 18
CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

L'A.S.P. Muzi Betti è ubicata a Città di Castello in via delle terme n.4, comune situato al centro dell'Umbria. E' facilmente raggiungibile con automezzi che con mezzi pubblici.

Per tutti coloro che arrivano da nord e/o sud del comune con automezzi la struttura è raggiungibile:

Tramite la e45 seguendo tale percorso:

- Uscire dalla e45 uscita città di castello nord direzione Città di Castello
- Prendere Nuova Variante Apecchiese direzione Via Federico Engels/SP106
- Prendere direzione Viale Aldo Bologni
- Svoltare a sinistra direzione Via delle terme e prosegui per circa 100m
- La struttura ASP Muzi Betti si trova alla tua sx

Tramite SS73 seguendo tale percorso:

- Prendere statale SS73 fino all'arrivo a Città di Castello
- Prendere Nuova Variante Apecchiese direzione Via Federico Engels/SP106
- Prendere direzione Viale Aldo Bologni
- Svoltare a sinistra direzione Via delle terme e proseguire per circa 100m
- La struttura ASP Muzi Betti si trova alla sx del senso di marcia

Per tutti coloro che desiderano raggiungere la struttura tramite autobus si segnala che tutti gli autobus arrivano alla stazione cittadina situata in Città di Castello Piazza Garibaldi. Arrivati alla stazione di piazza Garibaldi per arrivare comodamente alla struttura prendere l'autobus locale linea B.

NUMERI INDIRIZZI E ORARI UTILI

Sito: www.muzibetti.it

E.mail info@muzibetti.it

Sede legale e amministrativa : Via delle Terme 4 Città di Castello

Tel . Amministrazione *075 8554234*

Segreteria e fax *075 8520728*

Servizi *075 8550340 – 075 8556178*

Mail istituzionale info@muzibetti.it