



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

A.S.P. MUZI BETTI CARTA DEI SERVIZI

approvata con Delibera Consiglio di Amministrazione n. 56 del 20.04.2007

*revisione Delibera Consiglio di Amministrazione n. 46 del 22.03.2010
revisione Delibera Consiglio di Amministrazione n. 107 del 26.10.2012
modificata ed integrata con delibera n.30 del 21.02.2014
modificata con delibera n. 77 del 30.09.2015
integrata e modificata con Delibera n. 52 del 18.09.2017*





INDICE

Presentazione della Carta dei Servizi

Art. 1- Caratteristiche della Struttura

Art. 2 - Finalità e organizzazione risorse umane

Art. 3 - Modalità ammissione, retta ,ritardo o mancato pagamento retta , dimissioni

Art. 4 - Servizi tutelari domestico alberghieri

Art. 5 - Servizi socio sanitari

Art. 6- Giornata tipo

Art. 7 - Attività di animazione e tempo libero

Art. 8 - Servizi non compresi nella retta di ricovero

Art. 9 - Regole di vita quotidiana e comunitaria

Art. 10- Visite parenti e amici

Art. 11- Diritti degli Ospiti

Art.12 - Rapporti con il volontariato Organismo rappresentanza Ospiti

Art.13- Organismo rappresentanza Ospiti

Art.14- Piano di aggiornamento e formazione del personale

Art.15- Tutela degli Ospiti

Art.16- Trattamento dei dati personali e tutela privacy

Art. 17- Documentazione

Art.18 - Nome di Rinvio

Appendice – all.1 – questionario di segnalazione ed osservazione



PREMESSA

La Legge Regione Umbria n. 25 del 28.11.2014 e ss. mm. li, 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

La Carta dei servizi costituisce lo strumento di cui l'Ente si dota allo scopo di informare, con la maggior trasparenza possibile, gli utenti e le loro famiglie dei diritti e delle condizioni in cui si svolgono le prestazioni.

Si tratta di un "vademecum" che indica le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intendono perseguire .

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni principi fondamentali tra cui l'eguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto dell'anziano alla scelta all'interno della struttura, la partecipazione e trasparenza dell'attività gestionale e l'efficacia e efficienza dell'assistenza.



ART.1 **CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA**

La struttura A.S.P. Muzi Betti, ubicata a Città di Castello(PG) in via delle Terme n.4 è una Azienda Pubblica dei Servizi alla persona , cioè una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio sanitaria, destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

L'ASP è rivolta alla cura, al mantenimento ed alla protezione sociale e sanitaria di anziani non autosufficienti, in sostituzione delle cure parentali.

L'edificio è situato a poche centinaia di metri dal centro cittadino, in una zona facilmente accessibile, dotato di parcheggio e di un ampio parco attrezzato.(mq. 31.000)

E' articolata su tre piani, collegati da n.3 impianti elevatori, per una superficie utile complessiva di 4.850 mq.

E' autorizzata all'esercizio dal Servizio Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali per n.90 posti letto di residenza protetta, in convenzione con l' Azienda Sanitaria Locale 1 Regione Umbria.

La struttura dispone di:

- n. 4 bagni attrezzati
- n. 5 bagni comuni
- n.13 locali comuni (refettori – aree soggiorno)
- n. 2 ambulatori
- n. 1 sala medici
- n. 1 palestra
- n. 1 locale animazione
- n. 1 salone polivalente
- n. 1 locale cucina, dispensa e locali accessori
- n. 1 locale guardaroba e lavanderia
- n. 1 camera mortuaria
- n. 1 locale culto
- n. 1 parrucchieria
- n. 1 barbieria
- n. 1 laboratorio manutenzione
- n. uffici amministrativi

Al piano seminterrato, completamente ristrutturato, sono localizzati:

- n. 1 sala riunione per assemblee e attività di formazione
- n. 1 spogliatoi personale dipendente



- n. 1 con annessi i servizi igienici
- n. 1 spogliatoio personale servizio mensa
- n. 1 archivio
- n. 1 locale deposito
- n. 1 locale attrezzato per personale servizio pulizie.

La struttura è inoltre dotata di n. 3 impianti elevatori monta lettighe.

ART.2 FINALITA' E ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE

La struttura ha la finalità di migliorare la qualità della vita dell'anziano, evitare l'isolamento ed l'emarginazione, favorire la integrazione sociale, offrire spazi di riabilitazione specifica e di attività di animazione, con attività ricreative e di stimolo per lo svolgimento di tutte le azioni di vita quotidiane necessarie per il soddisfacimento dei bisogni personali ed importanti per il mantenimento dei rapporti interpersonali.

L'obiettivo principale dell'organizzazione di tutte attività socio/sanitarie/assistenziali offerte è quello di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun ospite nel rispetto dei diritti relativi alla sua sfera personale, con lo scopo di offrire a ciascuno la miglior qualità di vita possibile.

La prestazione dei servizi dell' ASP è realizzata attraverso personale dipendente e convenzionato e l'organizzazione adottata è espressione dell' applicazione degli standard assistenziali massimi (assistenza infermieristica e tutelare) previsti dalle DGR 391/02 - 53/04 .

L'assetto organizzativo per la gestione dell'erogazione delle prestazioni sanitarie-assistenziali è affidata alle seguenti figure professionali:

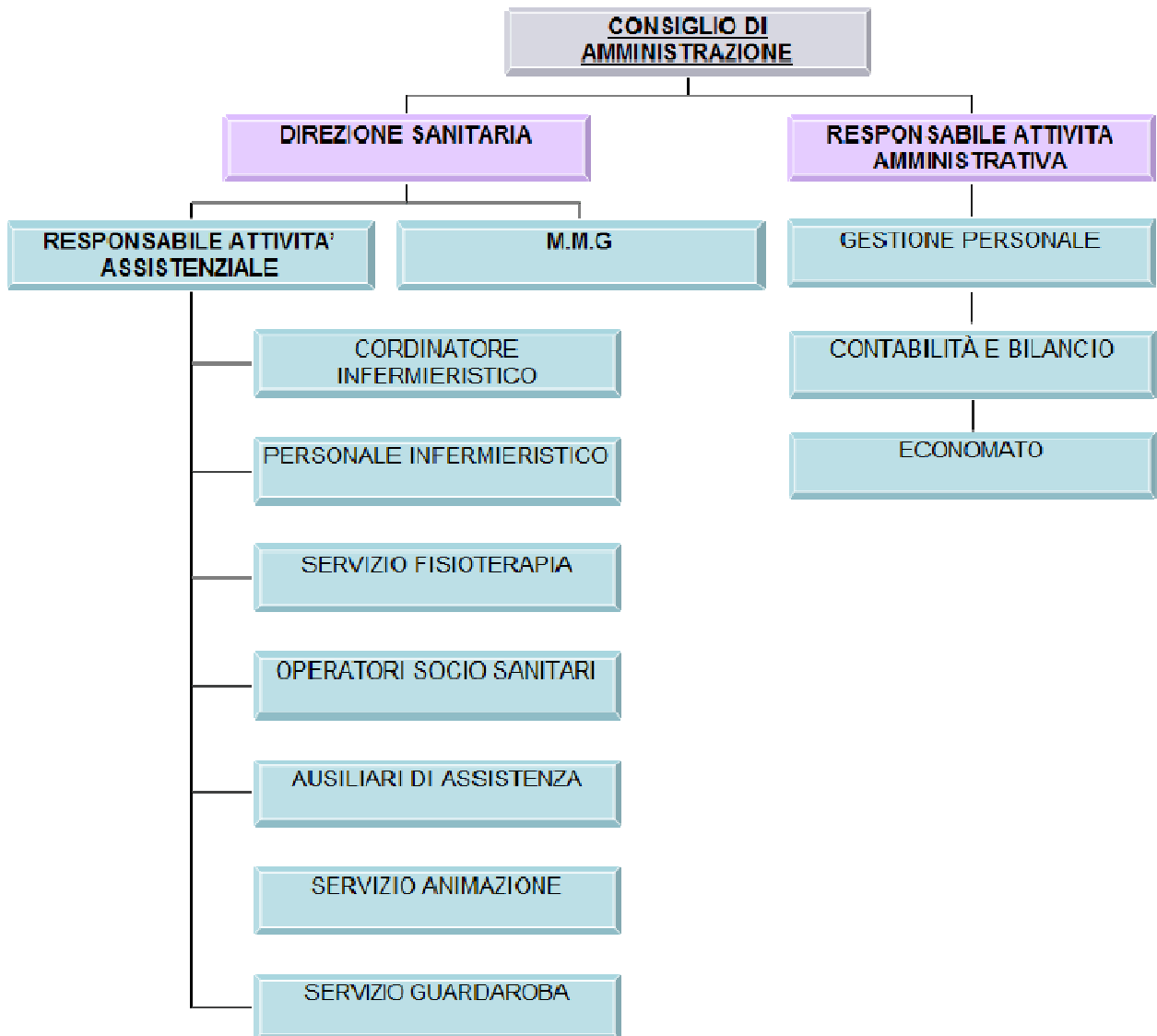
Direttore Sanitario: responsabilità apicale dell'organizzazione sanitaria della struttura

Responsabile Attività Assistenziali e Coordinatore infermieristico: assicurano l'organicità dell'articolazione organizzativa ed una corretta armonizzazione dei servizi (infermieristico, medico, alberghiero, socio assistenziale) .

La residenza Protetta risulta strutturalmente così organizzata :



ORGANIGRAMMA





ART.3

MODALITA' DI AMMISSIONE, RETTA RICOVERO, RITARDO/MANCATO PAGAMENTO RETTA, DIMISSIONI

AMMISSIONE : per i n. 90 posti autorizzati , l'accesso alla struttura avviene attraverso l'iter di valutazione tecnica operata dal NVG, attivato dal NVT dell' Azienda Sanitaria territorialmente competente ASL1 Umbria- dietro presentazione della relativa domanda. La graduatoria degli ingressi viene formulata dal competente servizio sociale dell'Azienda Sanitaria non solo in base alla data di presentazione della domanda, ma con riferimento ad altri indicatori, codificati dalla stessa ASL, che prendono in considerazione la capacità reddituale del soggetto e il suo contesto sociale di riferimento.

Successivamente alla comunicazione dell'Azienda Sanitaria di autorizzazione all'ingresso il soggetto dovrà sottoscrivere anche la domanda di ammissione predisposta dall'Ente.

L'ospite e/o i suoi parenti dovranno compilare l'apposita modulistica disponibile presso gli uffici amministrativi.

La domanda di ammissione dovrà, in ogni caso, essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di suo impedimento, da un familiare.

In entrambi i percorsi, per il ricovero, al momento dell'ingresso, dovrà essere presentata la seguente documentazione:

- copia fotostatica documento di identità valido
- tessera S.S.N.
- tessera codice fiscale
- eventuale tessera esenzione ticket sanitari
- eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile
- verbale di valutazione delle condizioni o dei livelli di non autosufficienza redatto dal N.V.G. (per ricoveri in posti di RP)
- tutta la documentazione sanitaria dell'ospite, necessaria per poter organizzare la migliore assistenza possibile;
- certificazione del medico curante sullo stato di salute.

A cura dell'ufficio competente per la parte amministrativa e del Responsabile del servizio e del Coordinatore per la parte sanitaria, al momento dell'ingresso saranno redatte due cartelle personali, complete di tutti dati necessari per l'inserimento amministrativo e l'apertura della cartella sanitaria. L'accesso alle cartelle personali è consentito esclusivamente, per la parte sanitaria, al Personale Medico e infermieristico, e per la parte amministrativa ai funzionari amministrativi e tutti i dati in esse contenuti sono adeguatamente trattati nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Per ciascun ospite viene formulato un Piano Assistenziale Individualizzato(PAI) contenente tutte le informazioni socio sanitarie dell'ospite, al fine di programmare gli



obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza.

RETТА RICOVERO - La tariffa giornaliera pro capite per i posti letti è di €. 87,20 , iva esente, come stabilito dalla DGR n. 184 del 16.02.2009

L'Asl 1 Regione Umbria, per gli ospiti convenzionati, contribuisce con una quota pari al 50% della tariffa regionale.

In caso di degenza ospedaliera:

- sulla quota sanitaria sarà applicata una riduzione della tariffa del 50% per l'intera durata del ricovero;
- il residuo 50% della quota retta, a carico dell'utente, subirà una decurtazione del costo della giornata alimentare a partire dal 4° giorno di ricovero.

Per gli ospiti convenzionati che non dispongono di redditi propri sufficienti a coprire la quota di retta a proprio carico, potrà essere attivato l'intervento del Comune di residenza, che verificata la sussistenza dei idonei requisiti, procederà all'erogazione di una quota sociale a concorrenza del pagamento dell'intero importo dovuto.

PAGAMENTO – RITARDATO O MANCATO VERSAMENTO RETTA

La retta di ricovero dovrà essere versata entro i primi sette giorni successivi al mese di riferimento.

In caso di ritardo nel pagamento della retta di ricovero verranno applicati gli interessi legali sulla somma dovuta.

In caso di mancato pagamento ed inottemperanza alla richiesta di regolarizzazione, avanzata dai competenti uffici amministrativi, l'Ente attiverà le procedure previste per legge per il recupero del credito, salva la valutazione degli organi competenti sulla possibilità di dimettere l'ospite.

DIMISSIONI - L'amministrazione dell'Ente, anche dopo l'inserimento, si riserva la facoltà di approfondire la conoscenza dell'ospite, tramite colloqui o acquisizione di ulteriore documentazione, al fine di valutare meglio il suo inserimento all'interno della struttura e, ove dovesse accertare la mancanza dei requisiti generali previsti per l'ammissione, si riserva di la possibilità di predisporre il procedimento di dimissione.

L'ospite potrà essere dimesso:

- per volontà propria , con preavviso di almeno 5 giorni
- in qualsiasi momento per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria, le regole di convivenza e l'organizzazione della struttura
- in qualsiasi momento, per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche, qualora l'ente non sia nelle condizioni di poter garantire i necessari interventi sanitari .

PROPRIETA' DELL'OSPITE: è fatto divieto all'ospite di portare con sé, al momento dell'ingresso, oggetti di valore e/o somme di denaro. Relativamente agli oggetti personali (occhiali, dentiera, ecc.) è necessario che l'ospite, o chi ne fa le veci, provveda a dichiararne il possesso.

ART.4 SERVIZI TUTELARI DOMESTICO ALBERGHIERI



Nella retta di ricovero sono comprese le seguenti prestazioni:

SERVIZIO MENSA: la preparazione dei pasti viene effettuata da una ditta esterna, affidataria del servizio, nei locali della struttura appositamente attrezzati.

L'organizzazione del servizio mensa prevede l'articolazione del menù in invernale ed estivo con variazioni giornaliere ogni cinque settimane. Tutti i giorni, alternativamente a quanto proposto, l'ospite potrà avere almeno altre possibilità di scelta del menù.

Per particolari tipologie di utenza, sulla base delle diete personalizzate predisposte dai medici, sono adottati appositi menù. Per utenti con particolari problemi di masticazione e/o deglutizione vengono garantiti pasti omogeneizzati con prodotti freschi.

Il personale del servizio è tenuto a soddisfare eventuali richieste di alimenti fuori dall'orario di somministrazione degli stessi.

A tutti gli Ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

SERVIZIO RISTORO: sono ubicati nella residenza n. 3 distributori di bevande calde-snack bibite, con funzionamento a tessera o moneta.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA: L'ospite, all'atto dell'ingresso dovrà disporre di tutto il corredo personale necessario per la degenza in struttura, che sarà contrassegnato per la personalizzazione a cura dello stesso ospite.

Ogni ospite, inoltre, oltre all'armadio e cassettera della propria camera ha a disposizione, nel locale guardaroba un armadio personalizzato per il cambio stagionale degli indumenti.

Il personale del servizio provvederà al lavaggio, stiratura, rammendo e riconsegna della biancheria nelle rispettive camere.

PULIZIA GIORNALIERA: Ordinaria e straordinaria degli ambienti e spazi di vita, arredi ed attrezzature.

SERVIZIO BARBIERIA E PARRUCCHIERIA entrambi i servizi sono garantiti agli Ospiti da personale esterno specializzato, con due accessi settimanali

SERVIZIO RADIO TELEVISIVO- Numerosi sono gli apparecchi dislocati negli spazi comuni, oltre che nel salone polivalente, dove è presente un impianto di filodiffusione e video registratore con schermo gigante.

ASSISTENZA RELIGIOSA - E' presente un servizio di assistenza religiosa che assicura la celebrazione della messa domenicale, la somministrazione dei sacramenti oltre tutta l'assistenza spirituale.

DISTRIBUZIONE POSTA

ART. 5 SERVIZI SOCIO SANITARI

L'assistenza, pur essendo distinta in base alle differenti competenze, richiede integrazione dei diversi aspetti e momenti di cura, attraverso una stretta collaborazione e confronto tra i vari operatori.

Pianificazione e programmazione delle attività : pianificare le attività significa scegliere, puntualizzare ed impostare, insieme, interventi mirati, coordinati, che nel loro complesso costituiscono il programma la cui finalità è predisporre le condizioni per una organizzazione più razionale possibile di una determinata attività. La pianificazione esige: conoscenza della realtà in cui si opera; definizione degli obiettivi; individuazione degli



strumenti adatti alla realizzazione delle scelte di intervento, verifica del lavoro svolto e delle modalità adottate entro il percorso stesso.

Sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria è garantita l'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.

SERVIZIO MEDICINA GENERALE – Dal 1° agosto 2015 l'assistenza primaria a ciascun Ospite sarà garantita dal Medico di Medicina Generale scelto direttamente o tramite familiare e/o Amministratori Sostegno/Tutori.

SERVIZIO INFERMIERISTICO-SANITARIO E' garantito il servizio di assistenza infermieristica continuativa nell'arco delle 24 ore da parte di infermieri professionali.

L'infermiere funge da anello di congiunzione tra il personale medico, gli operatori socio assistenziali ed i familiari degli ospiti.

In caso di urgenza, l'infermiere attiva l'intervento del 118 e il servizio di guardia medica notturna e festiva.

SERVIZIO FISIOTERAPIA: E' garantito da due unità dipendenti.

L'istituto è dotato di un'ampia palestra attrezzata .

SERVIZI DI NATURA ASSISTENZIALE DIURNA E NOTTURNA : svolgimento e aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, igiene personale, deambulazione, mobilità e alimentazione) con stimolo per l'Ospite all'utilizzo delle proprie capacità residue.

Con periodicità di norma settimanale viene programmato il bagno e un controllo del peso corporeo.

Art. 6 GIORNATA TIPO

La giornata dell'Ospite è così articolata :

- dalle ore 7.00 alle ore 8,00 sveglia e igiene e cura della persona. Le pratiche igienico-sanitarie vengono effettuate in tutto l'arco della giornata con interventi programmati e non, dove si rendesse necessario.
- dalle ore 8.00 alle ore 9.00 viene servita la colazione nelle sale pranzo, salvo i casi di ospiti allettati
- dalle ore 8.30 inizia la somministrazione della terapia da parte del personale infermieristico
- dalle ore 9.00 alle ore 12.00 è prevista l'attività riabilitativa rivolta agli Ospiti in accordo con le indicazioni del P.A.I.
- dalle ore 9.00 alle ore 11.30 attività ricreative e stimolazione cognitiva
- alle ore 11.50 viene servito il pranzo nelle sale refettorio
- dalle ore 13.00 alle ore 15.00 riposo pomeridiano a letto per gli ospiti che ne sentano la necessità
- dalle ore 13.00 alle ore 15.00 tempo libero per chi non riposa;
TV- giardino - lettura
- dalle ore 15.00 alle ore 16.00 distribuzione merenda
- dalle ore 15.00 alle ore 17.30 attività di animazione



- ore 17.50 prima cena
- ore 18.50 seconda cena
- dalle ore 19.30 alle ore 21.30 tempo libero tv lettura sala comune
- dalle ore 20.00 accompagnamento Ospite nelle proprie camere, sistemazione per il riposo notturno e posizionamento a letto per gli Ospiti con patologie più gravi.
- dalle ore 21.00 riposo notturno con sorveglianza e controllo delle condizioni igieniche, posture e idratazione.

Tutto viene eseguito per rispondere all'obiettivo del mantenimento del ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione e cercando di evitare l'isolamento e la sindrome da immobilizzazione, nel rispetto delle esigenze e abitudini dell'Ospite e delle attività organizzative dell'istituto.

ART. 7

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E TEMPO LIBERO.

Il servizio si propone di contribuire alla prevenzione del decadimento psico-fisico dell'ospite ed al mantenimento o recupero di una equilibrata concezione di sé stesso. Destinatario dell'intervento è la persona anziana globalmente considerata nelle sue quattro sfere: motoria-corporea, affettiva, cognitiva, cognitiva e relazionale.

Le attività di animazione comprendono:

- attività cognitive e ricreative (giochi per stimolo alla memoria, gite e passeggiate esterne alla struttura, ascolto della musica, organizzazione di feste per compleanni e ricorrenze religiose, incontri con scolaresche ed associazioni),
- attività culturali ed espressive (partecipazione alla vita religiosa, lettura di quotidiani e riviste, lavori di cartonage, laboratori di pittura ed altre attività espressive).

ART. 8

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

Non sono compresi nella retta di ricovero le seguenti prestazioni per le quali il soggetto tenuto al pagamento della retta di ricovero deve provvedere a proprie spese:

- accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- medicinali e sussidi sanitari a pagamento;
- trasporti ed accompagnamento per attendere a visite specialistiche o ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
- assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o struttura similare;
- spese per acquisto capi di abbigliamento, biancheria o altri accessori personali;



- spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

ART. 9

REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Agli Ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, le predisposizioni delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

Nel caso di pazienti deambulanti, ma incapaci a causa della propria patologia di valutare le possibili conseguenze negative del proprio agire, quali ad es. le cadute o l'elusione della sorveglianza del personale, vista la vastità degli spazi e la numerosità delle vie d'uscita della struttura, l'Ente si impegna ad assicurare loro la massima libertà di movimento e la più attenta sorveglianza possibile, pur nella consapevolezza che i rischi di cui sopra non possono essere completamente superati vista l'impossibilità di affiancare ad ogni Ospite un accompagnatore per l'intera giornata.

Ogni forma di contenzione, se necessaria, sarà indicata dal medico curante sulla cartella clinica dell'Ospite, con informazione alla famiglia.

L'ospite si impegna a:

- osservare le regole di igiene ambientale e della persona;
- mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture e gli impianti.

E' fatto divieto agli Ospiti e ai loro congiunti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche.

Di norma, le somme di denaro degli Ospiti dovranno essere gestite dai familiari.

L'ufficio addetto dell'ente provvederà alla custodia delle somme eventualmente affidate dagli assistiti o loro familiari, rilasciando apposita ricevuta di deposito.

Si declina comunque ogni responsabilità per i valori in beni o denaro conservati personalmente nelle stanze degli ospiti.

Qualora i familiari decidessero di affiancare al proprio congiunto un'assistenza privata, sono tenuti a darne preventiva comunicazione al responsabile dell'assistenza attenendosi a quanto statuito e previsto dal vigente Regolamento interno "Attività Badanti".

L'eventuale presenza di un'assistenza privata non limita, né supplisce gli obblighi assistenziali della Residenza Protetta.

In caso di decesso degli Ospiti, gli oggetti e le somme di denaro conservati potranno



essere ritirati dai legittimi eredi, accertati a mezzo di adeguata documentazione, salvo il saldo di eventuale debito dell'ospite nei confronti della struttura.

ART. 10 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 .

E' 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.

E' fatto divieto ai visitatori di accedere agli spazi adibiti a cucina e guardaroba e di consegnare agli Ospiti farmaci, alcolici e cibo facilmente avariabile.

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, previo consenso del personale responsabile dell'ente.

ART.11 DIRITTI DEGLI OSPITI

Personalizzazione: ogni ospite ha diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali ed ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Imparzialità: le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza individualizzato per ogni anziano. 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.

Proposte e reclami: gli Ospiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio 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 ai singoli Responsabili dell'ente che provvederanno ad accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate.

ART.12 RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

E' favorita la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e con i familiari quale promozione di forme di socializzazione e di animazione, in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura ed in conformità con le disposizioni statutarie .

I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione dell'Ente e, comunque, nell'esercizio del proprio operato, devono attenersi ai programmi concordati e astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

E' prevista la possibilità di avvalersi di volontari del Servizio Civile Nazionale nel rispetto delle norme di legge che regolano la materia.

ART.13 ORGANISMO RAPPRESENTANZA OSPITI

Al fine di migliorare e garantire il buon funzionamento del servizio potrà essere istituito, su iniziativa dei parenti, un organismo rappresentativo degli Ospiti.

All'organismo sarà consentito l'accesso a tutti gli atti concernenti la gestione della struttura, ai locali ed alle camere degli Ospiti.

L'Organismo può avanzare proposte, pareri, suggerimenti per una miglior gestione e ottimizzazione dei servizi erogati e del funzionamento generale della struttura.

Le proposte espresse dall'Organismo sono prese in considerazione dall'Amministrazione, ma non risultano vincolanti per la stessa.

ART.14 PIANO DI AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE



La gestione degli interventi è frutto di un lavoro comune a cui concorrono tutte le specificità professionali presenti.

L'amministrazione, ai fini dello sviluppo delle risorse umane, predispone un piano di formazione del personale rivolto non solo al miglioramento delle conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori e ospiti, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

ART. 15 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 Residenza, oltre alla possibilità di rivolgere suggerimenti atti a migliorare la qualità dei servizi offerti o presentare reclami su eventuali disservizi che si possono verificare, nonché la possibilità di partecipare all'analisi di soddisfazione del "cliente" realizzata con periodicità.

ART. 16 TRATTAMENTO DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Decreto Legislativo n.196/2003 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Pertanto la Residenza garantisce che il trattamento dei dati personali dell'ospite sia improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nonché di tutela della riservatezza e del diritto alla privacy dell'Ospite medesimo.

ART. 17 DOCUMENTAZIONE

E' invece consultabile in struttura la seguente documentazione:

- Accordo convenzionale con Azienda Sanitaria Locale
- Documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali (D.P.S)
- Manuale di gestione del sistema qualità



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

ART.18 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.

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

Presidente del Consiglio di Amministrazione ANDREINA CIUBINI

Direttore Sanitario Dr. ANTONIO MONI

Responsabile Attività Assistenziali a.f.d. Graziotti Ascanio

Responsabile Amministrativo D.ssa Mariottini Rosina