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

A.S.P.
MUZI BETTI

CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA PROTETTA

Approvata con delibera C.d.A. N.21 del 13 settembre 2024





INDICE

PREMESSA

ART. 1 – MISSION DELLA STRUTTURA

ART. 2 – CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

ART. 3 – FINALITÀ E ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE

ART. 4 – MODALITÀ AMMISSIONE, RETTA DI RICOVERO, DIMISSIONI

ART. 5 – SERVIZI TUTELARI DOMESTICO ALBERGHIERI

ART. 6 – SERVIZI SOCIO SANITARI

ART. 7 – PROPRIETÀ DELL'OSPITE

ART. 8 – GIORNATA TIPO

ART. 9 - SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI RICOVERO

ART. 10 – REGOLE DI VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

ART. 11 – VISITE PARENTI E AMICI

ART. 12 – DIRITTI DEGLI OSPITI

ART. 13 – RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

ART. 14 – TUTELA DEGLI OSPITI

ART. 15 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA PRIVACY

ART. 16 – NOME DI RINVIO

ART. 17 – NORME PER IL CONTRASTO DI FENOMENI INFETTIVI DIFFUSIVI

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

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.
La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet dell'Ente all'indirizzo: https://muzibetti.it/

ART. 1
MISSION DELLA STRUTTURA

La mission della Residenza Protetta dell'A.S.P. Muzi Betti 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.
L'A.S.P. Muzi Betti garantisce la massima trasparenza informativa con l'utenza anche attraverso la verifica e analisi di eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.
I principi che disciplinano la gestione del ricovero ovvero la cura e l'assistenza dei pazienti, poggiano sulla regolamentazione ministeriale codificata si riassumono nei seguenti punti:

- redazione per ogni ospite del piano assistenziale individuale personalizzato

(PAI), costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti;
- costante verifica dell'appropriatezza, delle decisioni riguardo la scelta e la prosecuzione dei programmi assistenziali;
- coinvolgimento attivo dell'ospite e dei suoi familiari/caregiver nei processi decisionali riguardanti la scelta del percorso assistenziale fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto e confronto.
- formazione del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.

L'organizzazione dell'A.S.P. Muzi Betti è finalizzata alla tutela della sicurezza dell'ospite a qualunque livello intesa. Per questo motivo nella pianificazione dell'organizzazione assistenziale è posta particolare attenzione a:
- modalità di gestione del rischio clinico;
- sviluppo di soluzioni innovative per la sicurezza in ambiti specifici di attività;
- alla promozione e la diffusione di buone pratiche di lavoro e sviluppo di competenze specifiche per l'analisi degli eventi avversi;
- coinvolgimento, ove possibile, dei pazienti o dei loro familiari nei processi di gestione del rischio clinico.

ART.2
CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

Il servizio Residenza Protetta garantito dell'A.S.P. Muzi Betti è organizzato, secondo le prescrizioni Nazionali e Regionali emanate in materia di realizzazione di strutture socio sanitarie, nell'immobile ubicato a Città di Castello (PG), in via delle Terme n.4. L'edificio è situato a poche centinaia di metri dal centro cittadino, in una zona facilmente accessibile, ed è articolato su tre piani, collegati da n.3 impianti elevatori, per una superficie utile complessiva di 4.850 mq.
E' dotato di parcheggio e di un ampio parco attrezzato. (mq. 31.000)
Il servizio residenziale offerto è rivolto all'assistenza di soggetti anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche/psichiche/sensoriali stabilizzate, non curabili a domicilio e che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.
La prestazione assistenziale garantita a tutti gli ospiti è connaturata da un elevato grado di integrazione socio sanitaria ed è rivolta alla cura dell'ospite garantendo, al contempo, oltre al servizio socio assistenziale strettamente inteso, particolare attenzione al mantenimento della socialità stimolata attraverso attività di gruppo.
L'A.S.P. Muzi Betti è autorizzata dal Servizio Direzione Sanità e Servizi Sociali della Regione Umbria per n.90 posti letto di Residenza Protetta.
Il Servizio Residenza Protetta è 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. 1 uffici amministrativi

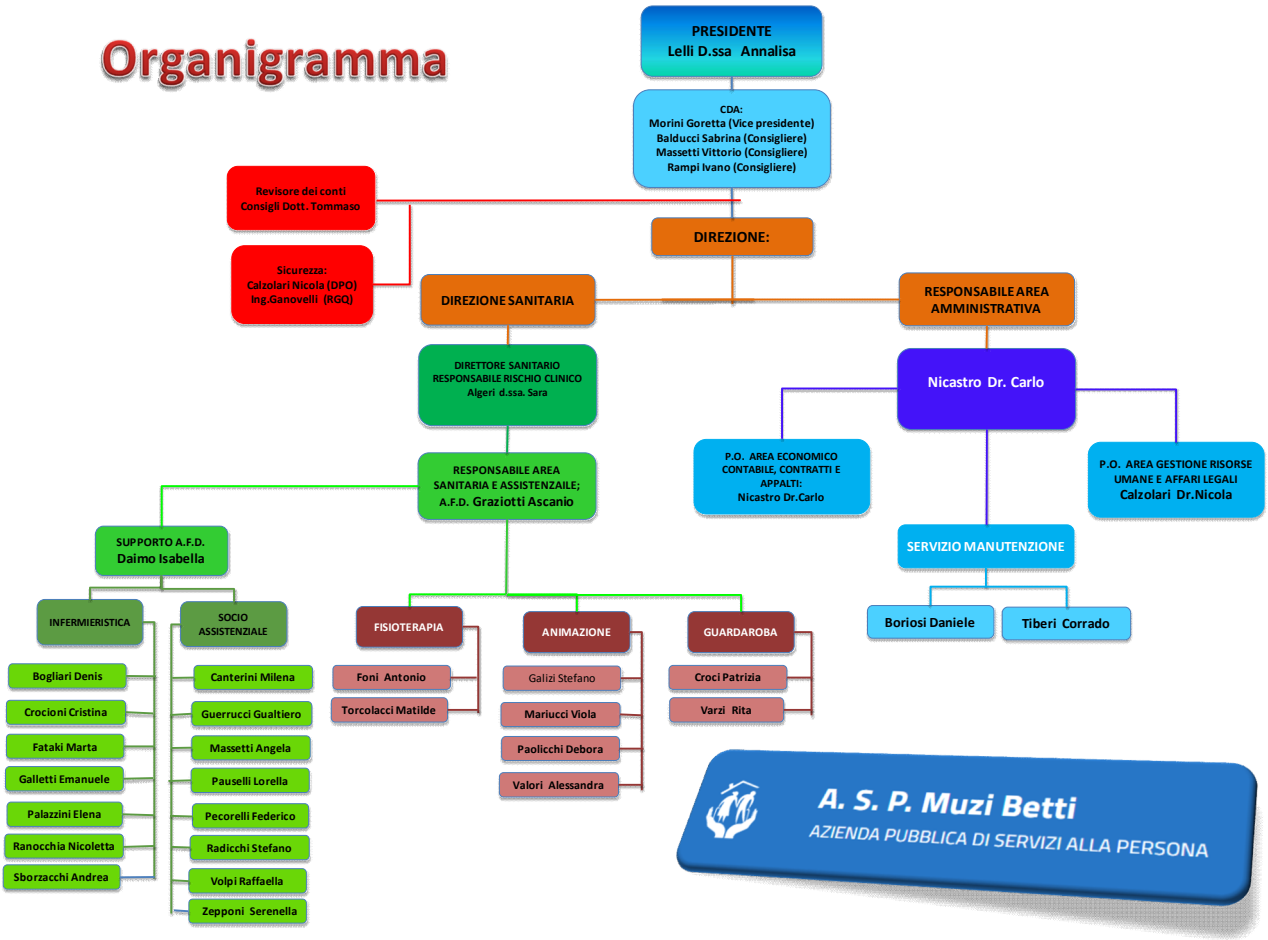
Al piano seminterrato, completamente ristrutturato, sono localizzati:

- 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.3
FINALITA' E ORGANIZZAZIONE RISORSE UMANE

L'inserimento in Residenza Protetta ha la finalità di migliorare la qualità della vita dell'anziano evitandone l'isolamento e l'emarginazione e favorendo la sua integrazione sociale mediante attività di animazione e attività ricreative 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 della Residenza Protetta è garantita attraverso personale dipendente e convenzionato e l'organizzazione delle risorse umane adottata rispetta l'applicazione degli standard assistenziali (assistenza infermieristica e tutelare) previsti dalle linee guida ministeriali recepite dall'organo regionale.
L'assetto organizzativo per la gestione dell'erogazione delle prestazioni sanitarie-assistenziali è affidato alle seguenti figure professionali:
Direttore Sanitario: Medico a cui è demandata la responsabilità apicale dell'organizzazione socio/sanitaria della struttura.
Responsabile Attività Assistenziali: assicura l'organicità dell'articolazione organizzativa ed una corretta armonizzazione dei servizi garantiti (infermieristico, medico, alberghiero, socio-assistenziale).
La residenza Protetta risulta strutturalmente così organizzata:



ART.4
MODALITA' DI AMMISSIONE, RETTA RICOVERO, DIMISSIONI

AMMISSIONE: l'utente che può essere accolto nella Residenza Protetta deve possedere determinati requisiti:

- età anagrafica (avere compiuto i 65 anni di età);
- stato di salute (stato di salute compromesso, comprovato da documentazione medica);

L'inserimento dell'ospite in Residenza Protetta potrà seguire alternativamente e/o congiuntamente la procedura prevista dall'ASL per il riconoscimento dell'autorizzazione all'ingresso con convenzione e/o la procedura prevista dall'Ente per la valutazione dell'ingresso in struttura occupando i posti disponibili per i ricoveri solventi.
La Residenza Protetta dell'A.S.P. Muzi Betti è una struttura autorizzata dalla Regione Umbria per 90 posti letto e convenzionata con la ASL UMBRIA 1 Regione Umbria per un totale di n. 88 posti letto. I posti autorizzati fuori convenzione e/o quelli non richiesti dall'azienda sanitaria vengono gestiti direttamente dall'A.S.P. per ricoveri per ospiti solventi con retta a totale carico dell'utente.
L'ingresso in Residenza Protetta avviene mediante un processo che coinvolge congiuntamente e necessariamente l'Area Sanitaria Assistenziale e l'Area Amministrativa.
La graduatoria degli ingressi in convenzione viene redatta e gestita dal competente servizio sociale dell'Azienda Sanitaria, la graduatoria per l'ingresso dei solventi viene

invece gestita dall'Ente.
Per l'ingresso in struttura sia nei posti convenzionati che nei posti per ricoveri solventi il referente dell'ospite deve accedere presso gli uffici per la compilazione e sottoscrizione della domanda di ammissione e ritirare la relativa modulistica predisposta, disponibile presso gli uffici amministrativi e sul sito web dell'Ente.
La domanda di ammissione deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di suo impedimento, da un familiare e/o referente.
Per il ricovero, al momento dell'ingresso, dovrà essere presentata la seguente documentazione:

- copia del documento di identità;
- copia tessera sanitaria;
- copia verbale di invalidità civile (se riconosciuta);

tutta la documentazione sanitaria dell'ospite, necessaria per poter organizzare la migliore assistenza possibile compresa la certificazione vaccinale;
o certificazione del medico curante sullo stato di salute;
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 sanitario assistenziale.
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.
Per ciascun ospite, entro pochi giorni dall'ingresso, viene formulato un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) contenente tutte le informazioni socio-sanitarie, al fine di programmare gli obiettivi, gli strumenti di intervento, i tempi di realizzazione e le modalità di verifica dell'attività di assistenza. Il PAI viene aggiornato con cadenza semestrale ed è disponibile alla consultazione – tramite apposita richiesta avanzata dall'ospite e/o dal soggetto referente dello stesso alla Direzione Sanitaria dell'Ente anche tramite pec all'indirizzo istituzionale muzibetti@pec.it
RETTA RICOVERO: - La tariffa giornaliera di degenza nella struttura 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 Residenza Protetta 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.
La retta di ricovero deve essere versata entro i primi sette giorni successivi al mese di riferimento fatturato.
In caso di ritardo nel pagamento della retta di ricovero verranno applicati gli interessi legali sulla somma dovuta.
L'utente potrà accedere al servizio Residenza Protetta 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.

DIMISSIONI

L'ospite potrà essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria, con preavviso di almeno 5 giorni;
- per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria, con le regole di convivenza o con l'organizzazione della struttura;
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie, qualora l'ente non sia nelle condizioni di poter garantire gli interventi sanitari necessari
- in caso di mancato pagamento ed inottemperanza alla richiesta di regolarizzazione della retta di ricovero.

ART.5
SERVIZI TUTELARI DOMESTICO ALBERGHIERI

La Residenza Protetta fornisce prestazioni di tipo tutelare domestico alberghiero alberghiero volte al recupero al mantenimento e al miglioramento del benessere psico-fisico degli ospiti adeguando le stesse al progredire dell'età e alle mutevoli condizioni cliniche degli anziani. Il funzionamento delle attività sopra riportate è permanente nell'arco delle 24 ore e per tutto l'anno.
SERVIZIO ALBERGHIERO: l'Ente offre un servizio alberghiero completo. Al momento dell'ingresso l'ospite viene allocato in camera tenendo conto della disponibilità della struttura, delle condizioni generali di salute e delle richieste dell'interessato. Per esigenze organizzative e di relazione, la sistemazione può essere cambiata su disposizione della direzione sanitaria.
Ogni camera è conforme ai requisiti previsti per gli anziani non autosufficienti e dispone di idonei suppellettili e comfort per la permanenza dell'ospite.

SERVIZIO DI PULIZIA GIORNALIERA: Ordinaria e straordinaria degli ambienti e spazi di vita, arredi ed attrezzature.
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 cassettiera 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.
SERVIZIO ANIMAZIONE. Il servizio, riservato agli ospiti le cui condizioni ne permettono l'accesso, si propone di contribuire alla prevenzione del decadimento psico-fisico ed al mantenimento o recupero di una equilibrata concezione di sé stesso. Finalità del servizio è il miglioramento delle condizioni generali psico fisiche della 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).

SERVIZIO BARBIERIA E PARRUCCHIERIA entrambi i servizi sono garantiti agli Ospiti da personale esterno specializzato, con due accessi settimanali
ASSISTENZA RELIGIOSA - È presente un servizio di assistenza religiosa che assicura la celebrazione della Santa messa, la somministrazione dei sacramenti oltre tutta l'assistenza spirituale.
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 una seconda 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 o ricostituiti.
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. I pasti vengono di norma consumati nell'apposita sala da pranzo ed in casi particolari potranno essere serviti in camera.
SERVIZIO RISTORO: sono ubicati nella residenza n. 3 distributori di bevande calde-snack bibite, con funzionamento a tessera o moneta.

ART. 6
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 dell'assistenza che si traduce nella pianificazione e programmazione

congiunta alle scelte assistenziali da adottare
Sotto la direzione e responsabilità della Direzione Sanitaria è garantita l'assistenza infermieristica, socio sanitaria e riabilitativa.
PRESTAZIONI SANITARIE E INFERMIERISTICHE: Nella struttura all'ospite viene garantita assistenza infermieristica tramite personale specializzato gestito direttamente secondo gli standards previsti per legge.
L'assistenza medica, come previsto per legge viene garantita dal medico di base immediatamente informato del ricovero in struttura dell'ospite
All'ospite viene garantito, mediante personale infermieristico, l'approvvigionamento e somministrazione dei medicinali e le terapie di base possibili ed attuabili presso la struttura. Gli ospiti sono tenuti alla scelta di un medico di base operante nell'ambito territoriale dove è ubicata la struttura. L'ospite può richiedere, a sue spese, visite di altri medici o specialisti. Le prescrizioni mediche dei sanitari diversi dai medici curanti dovranno essere convalidate dal medico di base. L'ospite è tenuto a rispettare le terapie farmacologiche prescritte dal medico curante. L'onere delle spese mediche non mutuabili, specialistiche e farmaceutiche, sono a totale carico dell'ospite.
Il servizio di assistenza infermieristica è garantito continuativamente nell'arco delle 24 ore.
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 112 e il servizio di guardia medica notturna e festiva.
SERVIZIO FISIOTERAPIA: L'istituto è dotato di un'ampia palestra attrezzata
Agli ospiti che, secondo la valutazione multidimensionale effettuata dal personale della struttura al momento dell'ingresso, possano trarre benefici per il miglioramento e/o/mantenimento delle condizioni di salute è garantito Il servizio di fisioterapia è garantito tramite personale specializzato.
SERVIZI DI NATURA ASSISTENZIALE DIURNA E NOTTURNA: Ad ogni ospite viene assicurato aiuto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana (alzata, igiene personale, deambulazione, mobilità e alimentazione) con costante stimolo all'utilizzo delle proprie capacità residue.
Con periodicità stabilita viene programmato il bagno ed un controllo del peso corporeo.

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 messo a disposizione al momento dell'ingresso in struttura.
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 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 8.30 alle ore 9.15 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 9.15 alle ore 12.00 è prevista l'attività riabilitativa rivolta agli Ospiti in accordo con le indicazioni del P.A.I.
- dalle ore 9.15 alle ore 11.30 attività ricreative e stimolazione cognitiva
- alle ore 12.00 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. 9

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. 10
REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

Agli Ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri organizzando tutte le attività, per quanto possibile, in maniera tale da permettere la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata 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 la 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:

- mantenere un atteggiamento responsabile verso gli altri ospiti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo;
- mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria;
- attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni ricevute, al fine di garantire un positivo esito delle cure;
- rispettare gli ambienti, attrezzature e tutto ciò che è presente in struttura;

È fatto divieto agli Ospiti e ai loro congiunti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche.
L'Ente declina 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
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. 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 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 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
RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO

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

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 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 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
TRATTAMENTO DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

Il *regolamento (UE) 2016/679 s.m.i*" prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali.
La Residenza Protetta 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.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 PER IL CONTRASTO DI FENOMENI INFETTIVI DIFFUSIVI

L'ente si riserva la facoltà di adottare tutte le misure necessarie per il contrasto di fenomeni infettivi diffusivi e pandemici a tutela della sicurezza e salute degli ospiti, nel rispetto delle linee guida emanate a livello statale e regionale dagli organi competenti.

ART. 18
CONTATTI/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 si 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 prosegui per circa 100m
- La struttura ASP Muzi Betti si trova alla tua sx

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
Pec istituzionale muzibetti@pec.it

A.S.P. MUZI BETTI Azienda pubblica di servizi alla persona	**Reclamo/segnalazione**	**Numero**:

SPAZIO DA COMPILARE A CURA DELL'OSPITE O DI CHI NE FA LE VECI		
IDENTIFICAZIONE DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE:		
SEGUONO ALLEGATI	❑ SI	❑ NO

SPAZIO A CURA DEL PERSONALE A.S.P. MUZI BETTI			
PIANIFICAZIONE DELL'INTERVENTO DI RISOLUZIONE			
❑ RIESEGUIRE		❑ NON ACCETTARE	
❑ RIPRISTINARE		❑ ALTRO	
NOTE:			
APERTURA RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ		❑ SI	❑ NO
N. NON CONFORMITÀ	N:	RILEVATA DA	
Data	Visto R.G.Q.		
ATTUAZIONE DELL'INTERVENTO DI RISOLUZIONE			
LA RISOLUZIONE È			
NOTE			
RESPONSABILE DELL'ATTUAZIONE			
OBBLIGO DI INFORMARE IL COMMITTENTE		❑ SI	❑ NO
DATA		RESPONSABILE APPROVAZIONE	
DATA		EVENTUALE APPROVAZIONE COMMITTENTE	
DATA CHIUSURA		RESPONS. VERIFICA RISOLUZIONE ADOTTATA	

Copia del presente documento può essere inviata a mezzo mail all'indirizzo info@muzibetti.it o consegnata presso gli Uffici Amministrativi dell'Ente.