

Via Barbè, 39
36034 MALO (VI)
Codice Fiscale: 83001130240 P.Iva: 00599680246

Tel. Istituto: 0445/602163 - Uff. Amm.vi: 0445/580477
Ass.Sociale: 0445/602416
Fax 0445/584140
casa.muzan@muzan.it

CARTA DEI SERVIZI

1 - PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha lo scopo di divulgare la vita comunitaria e l'organizzazione della CASA DI RICOVERO "MUZAN" di Malo, Istituto che fornisce servizi sociali e sanitari principalmente per la popolazione anziana.

La Carta dei Servizi è prevista dalla legge, ma non deve essere sentita come un obbligo burocratico. L'Istituto ritiene la Carta uno strumento che, rendendo trasparente l'attività e note le procedure, sia in grado di facilitare la vita comunitaria e migliorare i rapporti in generale con gli utenti.

Una chiara e completa conoscenza di come vengono gestiti i servizi dell'Istituto non può essere data solo dalla lettura della presente Carta dei Servizi, pertanto richieste di ulteriori informazioni ed eventuali visite sono sempre gradite.

2 - UN PO' DI STORIA

La CASA DI RICOVERO "MUZAN" fu fondata per iniziativa del nobile Cav. Antonio Muzan ed altri benefattori nel 1879, in un edificio adiacente l'Ospedale Civile "DE MARCHI", che era stato inaugurato due anni prima. L'amministrazione era allora affidata alla CONGREGAZIONE DI CARITÀ del luogo, poi dal 1939 l'Istituto venne amministrato dalle OPERE PIE RIUNITE, unitamente all'Ospedale Civile "DE MARCHI" e all'Asilo Infantile "ROSSATO", rimanendo però distinti e separati gli scopi, le attività, le passività ed il patrimonio dei tre enti.

Nel 1960 il vecchio ospedale ottocentesco venne abbattuto per fare posto al nuovo Ospedale Civile, ed inoltre venne costruito un altro edificio a fianco; quest'ultimo è la sede attuale della CASA DI RICOVERO "MUZAN".

Dal 1° aprile 1981 la CASA DI RICOVERO "MUZAN" è divenuta ente autonomo.

A partire dagli anni '90 iniziò la graduale chiusura dell'Ospedale di Malo da parte della allora Ulss n. 6 "Alto Vicentino"; dal 1994 parte del fabbricato ospedaliero è stato ceduto dalla Ulss in comodato all'IPAB per trasferirvi alcune attività e per gestire un nuovo nucleo R.S.A.; dal 1999 l'intero stabile è stato affidato in gestione alla CASA DI RICOVERO "MUZAN", a seguito di convenzione tra quest'ultima, la Ulss n. 4 "Alto Vicentino" e il Comune di Malo, allo scopo di gestire una Residenza Sanitaria Assistenziale di 75 posti letto, oltre ad altre attività a carattere socio-sanitario.

L'attuale complesso edilizio gestito dall'Istituto è quindi oggi formato da due edifici contigui: l'Edificio "MUZAN" (sede storica dell'IPAB) e l'Edificio "DE MARCHI" (ex ospedale).

L'impegno attuale dell'Istituto va principalmente in due direzioni:

- Offerta di ricoveri definitivi, solo presso i nuclei di base "Casa di Riposo" e "RSA di base" volti all'assistenza e alla cura della persona, al mantenimento delle autonomie residue e ad una dignitosa qualità della vita;
- Offerta di ricoveri temporanei, principalmente presso i due nuclei "RSA di cura e riabilitazione", ma in numero limitato anche presso i nuclei di base, per persone adulte e anziane in condizioni di non autosufficienza, mirati ad attuare uno specifico progetto assistenziale e/o riabilitativo con diverse possibilità di soluzione in base alle risorse esistenti nel contesto della rete dei servizi (rientro a domicilio, assistenza domiciliare integrata, accoglimento definitivo in Casa di Riposo o in altre strutture protette).

Giuridicamente l'Istituto è una IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza), cioè un ente pubblico completamente autonomo che gestisce servizi socio-sanitari. E' retto da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri nominati dal Comune di Malo. Il Consiglio dura in carica 4 anni.

3 - MISSIONE DELL'ENTE, VALORI AZIENDALI E PRINCIPI OPERATIVI

MISSIONE

L'ente è costituito con la missione di operare nel campo dei servizi sociali e socio-sanitari, valorizzando l'individuo ed operando per rimuovere gli ostacoli che ne impediscono la piena realizzazione.

L'ente realizza la propria missione nel sostenere, dirigere e creare iniziative di servizio nel campo sociale e socio-sanitario, in modo particolare mediante la predisposizione di attività di assistenza e la realizzazione di centri di servizio residenziali e diurni.

L'ente riserva attenzione specifica nell'assistenza alle persone adulte e anziane finalizzata al mantenimento ed al riacquisto della propria autonomia, sia fisica che psicologica, nonché alla valorizzazione del potenziale residuo.

L'ente si fa carico di gestire la non autosufficienza delle persone adulte ed anziane anche nelle situazioni che comportano uno stato vegetativo permanente.

VALORI AZIENDALI

I valori aziendali dell'Istituto sono i seguenti:

1. **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**
L'Istituto eroga i servizi senza nessuna ingiustificata distinzione o discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
Il comportamento dell'Istituto si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di ogni singolo utente
2. **DIRITTO DI SCELTA**
L'Istituto persegue, ove possibile, la ricerca del consenso dell'utente nell'erogazione dei servizi, particolarmente per quanto riguarda l'ingresso e la permanenza in struttura
3. **PARTECIPAZIONE**
L'Istituto riconosce ed incentiva la partecipazione dell'utenza, anche in forme organizzate. Accoglie osservazioni e suggerimenti rispetto al tipo di servizio ricevuto, in una prospettiva di miglioramento dello stesso.
4. **INFORMAZIONE E SEGRETO PROFESSIONALE**
L'Istituto assicura la piena informazione all'utente e ai suoi familiari circa le modalità di erogazione dei servizi, attraverso le figure professionali di riferimento preventivamente indicate.
L'Istituto assicura la segretezza dei dati personali dell'utente, con particolare riferimento ai dati riguardanti la salute, e l'accesso alle informazioni che lo riguardano, nei limiti fissati dalla legge.
5. **EFFICIENZA ED EFFICACIA**
L'Istituto provvede alla erogazione dei servizi mediante il corretto utilizzo delle risorse a disposizione in ordine alla efficacia, efficienza ed economicità degli interventi.

MARCHIO QUALITA' E BENESSERE

Il nostro ente ha ottenuto nell'anno 2015 il MARCHIO QUALITA' e BENESSERE al termine di un processo di innovazione e monitoraggio dei servizi offerti.

Il **marchio qualità & benessere** è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali. Si basa su un approccio innovativo e sui risultati che pone al centro:

- il punto di vista dell'utente (customer orientation);- la comunità (peer-review);
- il confronto (benchmarking).

Il livello di qualità delle prestazioni erogate è misurato attraverso 104 indicatori strutturati su 12 fattori corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità della vita ed il benessere degli anziani non autosufficienti. Il sistema di valutazione prevede quattro tipologie di analisi: verifica documentale, osservazione diretta, interviste con utenti e focus group tra operatori.