



***AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
"ASP ANGELA MARIA SGOBBA"
Zona C, n. 5/H – 70015 NOCI (BA)***

CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO

Approvato con Deliberazione del CDA n. 41 del 31.12.2021

**ASP "A.M. SGOBBA"
RSAA
NOCI (BA)**

Sommario

PREMESSA	pag. 3
1. ORIGINE DELLA STRUTTURA.....	pag. 4
2. COLLOCAZIONE GEOGRAFICA.....	pag. 5
3. LA NATURA GIURIDICA E IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.....	pag. 5
4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE PER ANZIANI	pag. 5
5. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE.....	pag. 6
6. LA RETTA E LE MODALITA' DI CORRESPONSIONE.....	pag. 6
7. LE PRESTAZIONI.....	pag. 6
8. CONSERVAZIONE DEL POSTO.....	pag. 7
9. REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA.....	pag. 7
10.ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RICREATIVE	pag. 8
11.RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E I SERIZI TERRITORIALI.....	pag. 8
12.MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI	pag. 8
13.GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY.....	pag. 9
14.VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO	pag. 9
15.TEMPI E MODI DEI RECLAMI	pag. 9
16.AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI	pag.11

PREMESSA

La Carta dei Servizi è prevista alla "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" Legge 8 novembre del 2000 n. 328.

Art.13(Carta dei Servizi Sociali)

1. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.
2. L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intende essere ospitato nella Struttura socio-assistenziale "ASP A.M. SGOBBA" ed ha lo scopo di fornire preventivamente informazioni relative ai servizi offerti e le modalità che regolano i rapporti degli anziani e dei loro familiari con la Struttura medesima.

La Carta dei Servizi consente, inoltre al cittadino di verificare le modalità di evasione degli impegni assunti dall'Ente e di come vengano erogati i servizi offerti.

L'Ufficio Amministrativo della ASP è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti nonché a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative ai servizi socio-assistenziali offerti dalla Struttura per un costante miglioramento degli standard qualitativi e quantitativi dei livelli di assistenza.

ASP "A.M. SGOBBA"

**RSAA
NOCI (BA)**

1.ORIGINE DELLA STRUTTURA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "ANGELA MARIA SGOBBA", trae origine dall'Opera Pia fondata in data 19 aprile 1870 dalla signora Angela Maria Sgobba di Noci, con disposizione testamentaria del Notar Dott. Raimundo Pietro e poi eretta in Ente Morale con Regio Decreto del 05.03.1871, allo scopo di proseguire fini di assistenza ai poveri e di assistenza ospedaliera ai malati. Il consiglio Comunale di Noci, nella seduta straordinaria del 04.03.1872, deliberò all'unanimità l'impianto dell'Ospedale e del ricovero di MendicITÀ, denominandolo, in onore della sua fondatrice, "Angela Maria Sgobba". Nella stessa seduta, il Consiglio provvide all'approvazione dello Statuto Organico del Pio Istituto, composto dal 50 articoli. Oggi, la ASP e l'Ospedale sono due Enti distinti, sia per quanto riguarda la relativa gestione che per quanto riguarda le relative strutture operative. Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n.834 del 21.05.1973, l'Ospedale generale di zona "Sgobba" è poi stato costituito in Ente Ospedaliero, con un proprio autonomo patrimonio.

Successivamente, in data 28.09.2012, l'Opera Pia "A.M. Sgobba" è stata trasformata in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP), ai sensi della L.R. n.15 del 30.09.2004 e relativo Regolamento Regionale di attuazione n. 1\2008 (vedi bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 148 del 11.10.2012).

ASP "A.M. SGOBBA"
RSAA
NOCI (BA)

2. COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La ASP "A.M. SGOBBA", di nuova costruzione, sorge ad un chilometro dal centro abitato di Noci, nei pressi del Santuario della Madonna della Croce, facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici.

3. LA NATURA GIURIDICA E IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "A.M. SGOBBA" è un Ente di diritto pubblico, senza finalità di lucro, dotata di autonomia statutaria, regolamentare, patrimoniale, contabile e gestionale. L'Azienda è retta da un Consiglio di Amministrazione, composto dal Presidente, nominato dalla Regione Puglia, e da n. 4 Consiglieri, nominati dal Consiglio Comunale di Noci.

4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE PER ANZIANI.

L'Azienda conserva le finalità assistenziali indicate nello Statuto originario del 1872; in particolare l'Azienda ha per finalità "l'ospitalità di persone anziane, bisognose di assistenza e cura alla persona".

A tal fine assume tutte le iniziative e compie tutte le operazioni ritenute necessarie ed in particolare può:

- Valorizzare l'apporto del volontariato;
- Stabilire firme di raccordo e collaborazione con soggetti pubblici e privati, operanti con analoghe finalità;
- Realizzare con altre aziende pubbliche di servizi alla persona, enti locali e altri enti pubblici e privati le forme di collaborazione e cooperazione previste dalla legislazione statale e regionale in materia di ordinamento degli enti locali, anche allo scopo di associare la gestione di uno più servizi o di gestire servizi in affidamento;
- Curare la promozione culturale, l'addestramento, la formazione e l'aggiornamento di soggetti che, a titolo professionale o volontario, operano nelle materie di cui si esplica l'attività dell'Ente;
- Promuovere e partecipare ad iniziative di ricerca su temi di interesse dell'Azienda, anche attraverso l'attuazione di iniziative di carattere sperimentale e innovativo;
- Attivare, nell'ambito del sistema dei servizi alla persona, qualsiasi intervento consentito dalla programmazione e dalle normative vigenti, che sia coerente con i propri scopi e rispetto al quale possa disporre di adeguate strutture, risorse e competenze tecniche e gestionali.

L'attività dell'Azienda si integra e si coordina con gli interventi e le politiche socio-assistenziali e socio-sanitarie della Regione Puglia e degli Enti Pubblici operanti sul territorio di competenza. La Struttura è sita in Noci, alla Contrada Madonna della Croce (ad un km dall'abitato). È di nuova costruzione, si sviluppa completamente a piano terra. Può ospitare fino a 30 persone, in stanze doppie, con bagno, TV e arredi vari. Inoltre, la struttura è dotata di spazi comuni di trattenimento, sala da pranzo, palestra, infermeria, cucina, lavanderia, chiesetta ed ampio giardino esterno. La Struttura è stata concepita nell'ottica di un completo abbattimento delle barriere architettoniche nel pieno rispetto delle vigenti normative in materia.

Recapiti:

Tel. 080/4949672 \ E-mail: ufficiosegreteria@operapiasgobbanoci.it \ PEC: aspsgobba@pec.it \ Sito Istituzionale dell'Ente: www.operapiasgobbanoci.it

ASP "A.M. SGOBBA"
RSAA
NOCI (BA)

5. MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

L'accesso ai servizi socio-assistenziali della Struttura è determinato dalla sottoscrizione della domanda di ammissione che deve essere presentata all'Ufficio Amministrativo dell'Ente corredata da certificato rilasciato dal MMG attestante lo stato di salute generale, l'anamnesi, la condizione di autosufficienza e la non affezione a malattie pregiudizievoli per la vita in comunità, inoltre il medico stesso deve mettere per iscritto la terapia farmacologica seguita dal potenziale Ospite. Nella stessa dovrà essere espresso l'impegno di pagamento puntuale e regolare della retta mensile da parte dell'utente o da altro familiare obbligato al mantenimento ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile. Gli ospiti che ritengano di poter richiedere il diritto all'integrazione della retta da parte di Enti o Associazioni varie, dovranno allegare alla domanda l'impegno di spesa, totale o parziale, dell'Ente interessato con specificato l'importo mensile a carico dello stesso.

Qualora le domande di ingresso superino la disponibilità dei posti, viene attivata una lista d'attesa. La posizione della domanda all'interno della lista d'appartenenza è determinata dalla data di presentazione della stessa.

L'ingresso dell'ospite può avvenire generalmente entro 15 giorni successivi alla data in cui è stata comunicata la disponibilità del posto, termine entro il quale decorre in ogni caso l'obbligo di pagamento della retta, anche se l'ingresso dell'ospite dovesse essere posticipato per motivi personali e comunque non oltre n.30 giorni, pena la perdita del posto e l'archiviazione della domanda. L'amministrazione si riserva di valutare la presenza dell'ospite in Struttura per un periodo di 10 giorni ai fini di garantire una buona convivenza e gestione della vita comunitaria. La dimissione, in caso di rinuncia dell'ospite, deve essere comunicata con un preavviso di almeno 10 giorni.

6. LA RETTA E LE MODALITA' DI CORRESPONSIONE

La retta mensile comprende tutti i servizi presenti all'interno della Casa per Anziani ad esclusione di:

- Ticket sui medicinali;
- Farmaci in fascia "C";
- Prestazioni sanitarie specialistiche;
- Servizio ambulanza non fornito dal Servizio Sanitario, parrucchiere (permanententi, tinta etc.); barbieri; prestazioni podologiche;
- Pannoloni e traverse;
- Eventuali prestazioni infermieristiche da espletarsi al di fuori degli orari di lavoro programmati per l'infermiere della Struttura.

Le rette vengono determinate attraverso un atto deliberativo del Consiglio di Amministrazione della ASP. L'inizio del pagamento della retta non potrà differire di più di 15 giorni dalla data in cui viene comunicato l'accoglimento della richiesta, anche se l'ingresso, per motivi personali dell'anziano o dei familiari, avverrà successivamente. La retta deve essere di norma pagata anticipatamente entro la prima decade del mese, tramite versamento diretto e/o bonifico sul conto corrente di Tesoreria che l'Ufficio Amministrativo della Struttura provvederà adeguatamente a comunicare all'interessato. Il termine di cessazione del pagamento decorre dal giorno in cui avviene la dimissione dell'Ospite dalla Struttura, previo rispetto dell'obbligo del preavviso (10 giorni).

In caso di mancato rispetto del predetto obbligo di regolare pagamento della retta mensile da parte dell'Ospite e/o dell'Istante della Domanda di Ammissione in RSA, previo preavviso da parte dell'Ufficio Amministrativo della ASP, verranno deliberate a cura del Consiglio di Amministrazione dell'Ente le immediate dimissioni dello stesso Ospite dalla Struttura.

ASP "A.M. SGOBBA"

**RSAA
NOCI (BA)**

L'Ente procederà al recupero coattivo a norma di legge delle eventuali rette scadute e non saldate dall'Ospite moroso.

Nell'ipotesi in cui l'Ospite moroso, di cui siano deliberate le dimissioni come innanzi specificato, non lasci tempestivamente la Struttura liberando il posto illegittimamente occupato, Esso in solido con l'Istante della Domanda di Ammissione in RSA (se diverso) dovrà rispondere di ogni ulteriore danno economico causato alla ASP legittimando quest'ultima ad agire legalmente per il risarcimento dovuto.

7. LE PRESTAZIONI

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

- Somministrazione dei pasti: colazione, pranzo, cena, bevanda a metà mattinata e merenda pomeridiana;
- Igiene e pulizia quotidiana della camera di appartenenza;
- Rifacimento letto quotidiano;
- Servizio lavanderia;
- Attività di animazione e socializzazione;
- Pronto intervento socio-assistenziale e sanitario in caso di emergenza;
- Servizio religioso a cadenza settimanale;
- Igiene personale quotidiana e bagno ad immersione o doccia ogni 7 giorni;
- Assistenza infermieristica e medica rapportata alle effettive necessità;
- Disponibilità di utilizzo della Palestra con i relativi attrezzi.

8. CONSERVAZIONE DEL POSTO

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto in caso di assenza volontaria, facendo salvo l'obbligo di corresponsione della tariffa per intero.

Superati trenta giorni di assenza complessivi nell'anno, l'Amministrazione può provvedere alla dimissione d'autorità, in particolare nel caso vi siano altri utenti in lista d'attesa. In caso di assenza per ricovero ospedalieri, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera e l'ospite non è tenuto a corrispondere la retta alberghiera intera ma la tariffa deve essere corrisposta in misura del 70%.

9. REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

La giornata dell'ospite residente nella Casa si articola di norma secondo il seguente schema:

- Risveglio mattutino;
- Colazione;
- Pranzo;
- Cena;

ASP "A.M. SGOBBA"

RSAA
NOCI (BA)

- Riposo notturno.

A tutti gli ospiti è consentito libero accesso ed uscita dalla struttura; il rientro di norma deve avvenire entro le ore 22.00.

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

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

- Ad osservare scrupolosamente le regole di igiene dell'ambiente di vita comunitaria e personale;
- A mantenere in buono stato l'alloggio, in servizi, gli arredi e le apparecchiature della stanza;
- A segnalare eventuali guasti degli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
- A non stendere capi di biancheria alle finestre o su termosifoni;
- A non tenere oggetti su davanzali delle finestre;
- A non usare oggetti rumorosi che possono recare disturbi agli altri ospiti;
- A non attaccare alcunché alle pareti senza autorizzazione;
- A non gettare rifiuti, immondizie, liquidi o oggetti vari dalle finestre;
- A non gettare nei lavandini, water o apparecchiature sanitarie, materiali che possano otturare o nuocere al buono stato degli scarichi;
- A non fumare;
- A risarcire all'Amministrazione ogni danno provocato a persone e/o cose per propria incuria o trascuratezza.

10. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ RICREATIVE

L'obiettivo delle attività ricreative o di animazione è quello di migliorare la qualità della vita degli ospiti attraverso il mantenimento dello sviluppo di abilità residue e come tale, il programma di animazione non può prescindere dall'osservazione e dall'analisi delle reali capacità di ciascun ospite. Le attività ricreative quindi devono intendersi come parte integrante dell'intervento socio-assistenziale e pertanto sono organizzate nella struttura in vari momenti della giornata. Esse consistono essenzialmente in attività espressive, ricreative, e manuali e nella loro realizzazione sono coinvolti tutti gli operatori, ma soprattutto la figura dell'educatore e dell'animatore che saranno presenti in Struttura. In collaborazione ed in accordo con l'educatore, eventuale personale volontario esterno potrà coinvolgere gli ospiti della Struttura in attività d'animazione e socio-ricreative, organizzare attività varie e di socializzazione anche all'esterno nonché realizzare interventi ludico-ricreativi.

11. RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE E I SERVIZI TERRITORIALI

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

ASP "A.M. SGOBBA"

RSAA
NOCI (BA)

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

A tal fine vengono individuati i seguenti obiettivi:

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

12. MODALITA' DI ACCESSO DEI FAMILIARI

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

Agli ospiti è consentito ricevere visite ed intrattenere rapporti con persone esterne alla Struttura dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30.

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

13. LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione.

14. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La verifica periodica e continua degli impegni assunti attraverso gli standard dichiarati dei servizi erogati, costituisce una caratteristica irrinunciabile dei principi generali della Carta dei Servizi.

In particolare, per quanto riguarda le modalità di tutela del cittadino rispetto i disservizi, non possono non richiamarsi tutti i principi fissati dall'art.14 del D.Lgs 502/1992, in particolare:

- L'adozione di procedure di reclamo in casi di limitazione o esclusione della fruizione di prestazioni e/o, in generale, per la segnalazione di disservizi;
- I soggetti tenuti all'adozione delle misure di rimozione dei disservizi su segnalazione degli utenti;
- I tempi massimi per provvedere all'eliminazione del disservizio (45 giorni dalla presentazione del reclamo);
- La regolamentazione da parte della Regione della presenza degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti e degli organismi di consultazione degli stessi;
- La partecipazione degli organismi di volontariato e tutela in programmi di miglioramento e adeguamento dei servizi alle esigenze dei cittadini.

Relazione sullo stato degli standard

ASP "A.M.SGOBBA"

RSAA
NOCI (BA)

La Struttura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

Conferenza dei servizi

La Struttura garantisce la convocazione almeno una volta l'anno della Conferenza dei Servizi Socio-Assistenziali ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi ed assicura la partecipazione di operatori e cittadini.

Indagini sulla soddisfazione dei cittadini\utenti

La Struttura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

15. TEMPI E MODI DEI RECLAMI

Qualora abbiano a verificarsi disservizi, il responsabile di Struttura e/o un suo collaboratore è a disposizione dell'ospite o del suo familiare per chiarire e risolvere eventuali problemi.

PER VENIRE IN CONTRO AGLI OSPITI E ALLE FAMIGLIE

È importante l'ascolto delle esigenze degli ospiti e dei familiari, che permette di migliorare e imparare dalle esperienze che si vivono quotidianamente. A tal fine, oltre tutti i momenti informali di scambio di informazioni che si possono avere con gli ospiti e i familiari, ce ne sono alcuni che si mettono a disposizione in maniera più definitiva e strutturata:

- a) Per informarsi o avere chiarimenti sullo stato di salute e sulle condizioni dell'ospite assistito, ci si può rivolgere al Coordinatore della Struttura e/o all'Ufficio Amministrativo della ASP;
- b) Per inoltrare un reclamo scritto e/o inviare un suggerimento per migliorare i servizi:
 - È possibile utilizzare la casella di posta elettronica ufficiosegreteria@operapiasgobbanoci.it ovvero l'indirizzo di posta elettronica certificata (P.E.C.) aspsgobba@pec.it.

Se invece si preferisce parlare direttamente:

- La direzione della Struttura è a disposizione per incontri, chiarimenti e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, indicazioni per migliorare la qualità dell'assistenza.

Gestione reclami

Qualora abbiano a verificarsi disservizi, il Responsabile di Struttura e/o un suo collaboratore è a disposizione dell'ospite o del suo familiare per chiarire eventuali problemi.

La Struttura, per quanto finora detto, distingue:

- La segnalazione quale cattivo funzionamento del servizio;
- Il reclamo (esposto in maniera formale) ai fini del risarcimento del danno o del ripristino della situazione iniziale.

ASP "A.M. SGOBBA"

RSAA
NOCI (BA)

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La Struttura ha disposto apposita procedura di trattamento dei reclami al fine di garantire:

- L'imparzialità di trattamento per tutti coloro che avanzano un reclamo ai fini anche di un equo trattamento;
- La riservatezza, per impedire che nessun reclamo o segnalazione sia avanzato per timidezza dall'utente;
- La rapidità di risposta, in modo da definire la controversia quando i fatti siano ancora recenti;
- La facilità di comprensione derivata da una esposizione e da una semplicità di linguaggio;
- La completezza della casistica dei reclami possibili e già regolamentati, pur conservando un grado di flessibilità per la particolarità e l'eccezionalità dei casi.

Le fasi che sono alla base della procedura reclami sono:

1. acquisizione reclamo;
2. analisi reclamo (classificazione);
3. istruttoria del reclamo;
4. formulazione della risposta;
5. eventuale supplemento di istruttoria.

Il Responsabile di Struttura raggruppa ed analizza le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini\utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano, provvede a dare risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano entro e non oltre 15gg, la loro risoluzione dovrà avvenire entro i 30 gg. successivi.

Forme di ristoro e modalità di fruizione di queste da parte dell'utente

- Presentazione di scuse tramite semplice informativa;
- Comunicazione di ripristino del disservizio;
- Comunicazione con motivazione del perché è stato disatteso uno standard dichiarato;
- Rimborso;
- Revisione Piano Individuale di Assistenza (P.A.I.);
- Revisione rette.

16. AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è sottoposta a verifica periodica, per l'aggiornamento delle informazioni contenute e per migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

COINVOLGIMENTO DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA DEI DIRITTI

ASP "A.M. SGOBBA"

RSAA
NOCI (BA)

La definizione della Carta costituisce un'ottima occasione per sperimentare o rafforzare forme di collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito di protocolli di intesa con le strutture socio-assistenziali e sanitarie.

Si rammenta che la presenza e la collaborazione degli organismi di volontariato nelle strutture socio-sanitarie ed assistenziali è stata istituzionalizzata con l'art. 14 del D.Lgs. 502/92, che prevede, nell'ambito di detti protocolli, l'adozione di programmi comuni per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini.

APPROVAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA

L'approvazione ed le eventuali modifiche della presente Carta spettano al Consiglio di Amministrazione della ASP.

Non deve essere sottovalutato, peraltro, il processo di coinvolgimento degli operatori nella definizione degli impegni oggetto della Carta dei Servizi. Particolare cura è posta nella diffusione della Carta sia presso il personale, che deve essere consapevole dei suoi contenuti, sia presso la cittadinanza e tutte le istituzioni pubbliche interessate, comunque presenti sul territorio, le organizzazioni sindacali e gli organismi di volontariato e di tutela dei cittadini, anche attraverso la sua pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente (www.operapiasgobbanoci.it).

ASP "A.M. SGOBBA"
RSAA
NOCI (BA)

