



CARTA DEI SERVIZI

MO 06 - Rev. 6 del 19/02/2025

Villa Veneto S.r.l.
R.S.A di mantenimento

CARTA DEI SERVIZI



Albergo Villa Veneto S.r.l
Via Vittorio Veneto, 23 Arenzano 16011 – Genova
Tel/Fax 010 9127671 – email: info@casadiriposovillaveneto.it
www.casadiriposovillaveneto.it



INDICE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	pag.3
– PREMESSA.....	pag.3
– IL RUOLO.....	pag.4
– LA“MISSION”.....	pag.5
– LE SCELTE.....	pag.6
– CARTA DEI SERVIZI e STANDARD DI QUALITA'.....	pag.6
SEZIONE I - Presentazione dell'Istituto.....	pag.8
SEZIONE II - Ricovero e modalità di ingresso.....	pag.9
SEZIONE III - Tutela dei diritti e dei doveri.....	pag.10
SEZIONE IV - Reclami e ricorsi.....	pag.10
▪ MO 48 “Standard di qualità del servizio” in allegato	



PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della R.S.A. “Albergo Villa Veneto” è una dichiarazione trasparente dei Servizi offerti e delle loro modalità di erogazione e risponde all’obiettivo di fornire agli utenti, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori interni il quadro dei traguardi verso i quali siamo proiettati e che rappresentano il nostro futuro.

Questo documento rappresenta uno strumento di “comunicazione” delle nostre conoscenze e competenze tecniche, professionalità e lunga esperienza, oltre che del nostro interesse al mondo degli anziani.

Proprio perché dinamica, ci impegniamo ad aggiornarla sulla base del quotidiano lavoro di consultazione e confronto con i familiari, volontari e dipendenti e, in generale tutte le parti interessate; ogniqualvolta si renda necessario.

PREMESSA

La Dichiarazione universale dei diritti dell’uomo, sancita dall’ONU, enuncia un principio fondamentale: **ogni individuo ha diritto alla vita, alla libertà e alla sicurezza**. Il diritto alla vita è il presupposto degli altri con i quali forma un sistema coerente e indissolubile.

Questo assioma trova la sua conferma nei confronti del soggetto anziano per il quale il diritto alla vita sarebbe vano se non fosse garantito, al tempo stesso, il diritto alla libertà inteso come possibilità di scegliere, in piena autonomia, correnti di pensiero e soluzioni adeguate alla propria condizione tali da offrire dignità, qualità e sicurezza alla vita umana.

Raccomandazione n.ro 34 da: “Progetto obiettivo Tutela e salute dell’anziano” del documento programmatico parlamentare:

“..... Ogni volta che il ricovero in un istituto è necessario ed inevitabile per l’anziano, occorre fare tutto il possibile per garantirgli una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardandone il pieno rispetto della dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata”.

Facendo propri questi principi ed il motto “non aggiungere anni alla vita, ma vita agli anni” la nostra comunità ha redatto la propria “Carta dei servizi” seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - *Principi sull’erogazione dei servizi pubblici* - con riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 - *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.



IL RUOLO

Oggi, Villa Veneto rappresenta per il nostro territorio una fondamentale risorsa, un punto di riferimento per i cittadini nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari. Da anni, infatti, Villa Veneto, rispondendo alle esigenze degli anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati, arricchisce e valorizza la rete dei servizi socioassistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Villa Veneto intende dare concreta applicazione ai seguenti principi:

1. **Eguaglianza:** l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti che, per definizione, non possono che essere eterogenei. La Residenza considera ciascun Ospite come unico, pertanto progetta Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) proprio per riuscire a soddisfare le diversità
2. **Imparzialità:** i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli ospiti. Villa Veneto applica tale principio garantendo che il proprio personale operi sempre con trasparenza ed onestà
3. **Continuità:** l'erogazione del servizio deve essere continuativa, regolare e senza interruzioni. Eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore ed i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile. Villa Veneto assicura un servizio continuativo 24 ore su 24 ed ha adottato protocolli atti a supplire un'eventuale interruzione, quali procedure di sostituzione immediata del personale, attività da porre in essere in caso di emergenze sanitarie e/o eventi imprevisti, prassi di trasferimento verso altre strutture.
4. **Diritto di scelta:** l'ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. Villa Veneto promuove l'autonomia dell'Ospite tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'Ospite.
5. **Partecipazione:** i soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'ospite alla prestazione. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso del soggetto erogatore. L'ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Villa



Veneto, laddove possibile, coinvolge e responsabilizza l'ospite nella realizzazione del PAI, lo condivide con i suoi familiari/tutori creando i presupposti affinché si sviluppi un rapporto di crescita reciproca; periodicamente somministra ai propri ospiti un questionario sul gradimento dei servizi ricevuti, all'interno del quale possono esprimere non solo il proprio livello di soddisfazione, ma anche eventuali suggerimenti e raccomandazioni per il miglioramento.

6. **Efficacia ed Efficienza:** il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. Villa Veneto controlla periodicamente che gli obiettivi di salute del singolo ospite siano stati o meno raggiunti e verifica costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

LA MISSION

La *Mission* di Villa Veneto volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata del proprio ospite, autonomo o meno, tenendo in considerazione i suoi peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne consegue, vede la struttura impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione clinica dell'ospite. La metodologia lavorativa è volta al conseguimento di "obiettivi e risultati";
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando e/o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire al paziente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei suoi bisogni;
- cooperare con tutte le parti interessate aumentando l'integrazione con l'ASL ed il Comune di Arenzano nella convinzione che tale collaborazione sia da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio ed un attento controllo di gestione che tengano conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.



Questa impostazione si fonda oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e sull'etica professionale a cui si aggiunge la ferma consapevolezza che l'umanità, concetto chiave nelle relazioni, sia indispensabile per fornire prestazioni sanitarie di elevata qualità.

Il sistema di gestione adottato da Villa Veneto è un sistema documentale complesso (procedure, istruzioni e modulistica di registrazione), sottoposto a controlli e revisione periodici per garantire che corrisponda alla realtà operativa della Residenza.

LE SCELTE

Le scelte di Villa Veneto si propongono **di aggiungere vita agli anni e non anni alla vita**, e perseguono i seguenti valori:

1. Il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei bisogni degli assistiti.
2. La personalizzazione e la flessibilità del servizio finalizzato a rendere la vita all'interno della Residenza quanto più vicina possibile a quella presso il proprio domicilio.
3. L'apertura alla città ed al territorio circostante, abolendo lo stereotipo dell'ospizio "chiuso".
4. La diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia per una cultura del "servizio".
5. La sistematica comunicazione ai propri ospiti sulle loro condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a loro dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni vanno rese al parente di riferimento/tutore.
6. L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse quale condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

CARTA DEI SERVIZI e STANDARD DI QUALITÀ

Nella logica della Qualità, la definizione delle carte dei servizi persegue l'obiettivo di regolamentare in maniera trasparente il rapporto con il cittadino.

Grazie alla Carta dei Servizi, Villa Veneto dichiara, a priori, quali siano le prestazioni erogate e quali le modalità, qual è l'impegno che si assume nei confronti dell'utenza e come intende operare in caso di non rispetto dello standard qualitativo esplicitato.



Il **cittadino/utente**, quindi, viene messo nelle condizioni di **poter scegliere** ed assumere le proprie decisioni sulla base di dati certi, ovvero quanto contenuto nella Carta dei servizi.

Villa Veneto è partita dalla **rilevazione dei bisogni** e delle **attese dei potenziali pazienti** per approdare alla definizione di **standard qualitativi garantiti**, passando attraverso la revisione ed il controllo dei processi aziendali che sottendono all'erogazione del servizio. Questi standard di prestazione, che rappresentano un riferimento univoco per tutti gli operatori, possono essere soggetti a variazione sulla base dell'evolversi del contesto interno/esterno, di nuova normativa di settore, di mutamenti nell'assetto organizzativo dell'Azienda, etc.

Questa loro peculiarità costituisce un valore aggiunto perché testimonia la capacità della Residenza di adeguarsi a molteplici scenari, la sua flessibilità e adattabilità di fronte alle sfide future.

Per soddisfare in maniera continuativa e controllata gli standard di prestazione garantiti, la Direzione ha implementato e mantiene in essere un proprio Sistema di Gestione della Qualità interno (SGQ) che la coadiuva nel perseguire gli obiettivi definiti, ovvero:

- offrire prestazioni personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e “unici” degli utenti perfezionando piani Individualizzati sempre più “sostanziosi”;
- erogare servizi che rispettino la privacy e la dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli ospiti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- assicurare una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale della Residenza sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione interpersonale;
- diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui Servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

Il sistema di gestione della qualità di Villa Veneto è documentato e viene sottoposto a controlli periodici, almeno annuali, per verificare che risulti conforme ai requisiti dell'accreditamento istituzionale.

Lo **Standard di qualità** del servizio che Villa Veneto si impegna a garantire alla propria utenza è formalizzato ed esplicitato nel Modulo 48 in allegato alla presente Carta.

**SEZIONE I: presentazione della Residenza**

Villa Veneto è una struttura che fornisce servizi assistenziali e sanitari in favore della popolazione anziana non autosufficiente e a rischio di perdita di autonomia, nel rispetto degli standard di qualità previsti dalla normativa nazionale e regionale. L'attività si svolge in un edificio, recentemente ristrutturato, che si sviluppa su quattro livelli ed una dependance.

La struttura è composta da 17 camere ed ha capienza massima di 32 persone, dispone di un ampio giardino e di parcheggio interno per i visitatori.

La dependance è composta da una camera a quattro letti con servizi, una camera a quattro letti senza servizi, un bagno attrezzato, magazzini e spogliatoio per il personale.

Piano terreno: sala da pranzo, spazi comuni con televisione, palestra per la fisioterapia, infermeria, cucina, lavanderia, servizi comuni, servizi per il personale ed ampio giardino attrezzato

Piano rialzato: tre camere doppie con servizi, una camera singola con servizi, e tre camere singole con un servizio in comune e la camera ardente.

Primo piano: tre camere singole ed un servizio.

Secondo piano: due camere singole con servizi, due camere doppie con un servizio in comune, una camera a tre letti con servizio, una camera a tre letti senza servizi e un servizio attrezzato.

I collegamenti verticali sono assicurati sia dalle scale interne che un ascensore.

Gli impianti elettrici e sanitari sono dotati di certificazioni di conformità, esiste anche un impianto di chiamata degli ospiti con registrazione delle chiamate. La struttura è collegata all'acquedotto comunale ed è allacciata alla rete fognaria cittadina.

Il registro infortuni è regolarmente istituito e mantenuto.



**SEZIONE II: ricovero e modalità di ingresso**

Villa Veneto ospita anziani affetti da esiti cronicizzati da poli patologie e da deficit cognitivi. Per accedervi utilizzando la convenzione con il SSN è necessario presentare domanda ai servizi della ASL (Dipartimento Anziani). Il richiedente, previa visita geriatrica, viene inserito nella lista di attesa gestita con criterio cronologico dalla ASL. Il Responsabile amministrativo contatta i nominativi in lista di attesa per concordare il ricovero.

Le quote di ospitalità giornaliere sono le seguenti:

- Ospiti convenzionati – 60 €/die
- Ospiti non convenzionati (regime privato) – 100 €/die

La struttura fornisce i seguenti servizi:

- * alberghieri (ospitalità residenziale in camere singole, doppie, triple e quaduple, ristorazione, servizio di lavanderia e stireria biancheria piana);
- * di comfort personale (animazione del tempo libero, intrattenimento, ecc.);
- * di assistenza alla persona (ovvero aiuto nell'assolvimento delle funzioni dirette alla persona quali l'igiene personale, la vestizione, l'alimentazione e la mobilizzazione);
- * di tipo sanitario e parasanitario - assistenza medica ed infermieristica;
- * di tipo fisioterapico finalizzate al mantenimento e/o miglioramento della forma fisica.

Corredo Personale: l'anziano che accede alla Residenza deve disporre di un corredo personale conforme alle proprie condizioni fisiche, opportunamente numerato, e concordato con la Referente delle Attività Assistenziali di Nucleo. L'elenco del corredo minimo indispensabile viene consegnato ai familiari durante la visita di pre-ingresso.

Il residente e/o i familiari/tutori sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la Referente delle Attività Assistenziali ne ravveda la necessità e glielo comunichi. Il guardaroba dell'ospite viene inventariato al momento dell'ingresso ed in occasione di eventuali integrazioni in corso d'opera.

Aspetti di carattere sanitario e/o amministrativo: il paziente, se lo desidera, può chiedere di essere visitato anche dal medico di famiglia precedentemente scelto. L'Amministrazione della Residenza, sempre su esplicita richiesta, può acquistare le medicine necessarie ed i presidi non convenzionati, anticipandone i costi che saranno poi rimborsati dall'ospite sulla base degli scontrini fiscali o delle fatture della farmacia.

Il personale medico e paramedico è a disposizione per il colloquio con i parenti tutti i giorni feriali previo appuntamento oppure nei giorni in cui sono presenti sulla base dell'orario appeso in bacheca all'ingresso.



Per quanto riguarda la funzione amministrativa vige l'orario di segreteria dalle ore 8,30 alle ore 19,00 tutti i giorni compresi i festivi.

Le visite agli ospiti sono ammesse dalle ore 8,00 alle ore 18 di tutti i giorni.

Assistenza spirituale: viene garantita agli utenti l'assistenza cattolica, periodicamente si celebra la S. Messa e, a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi. I degenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per contattare i Ministri degli altri culti.

La Residenza fornisce anche i seguenti **servizi a pagamento**:

- ✓ Parrucchiera, barbiere, manicure e pedicure al bisogno
- ✓ Lavanderia guardaroba personale se non concordato diversamente con la Direzione
- ✓ Sedute di fisioterapia dedicate prescritte dallo specialista Fisiatra
- ✓ Visite specialistiche richieste o concordate con i parenti
- ✓ Farmaci non mutuabili

SEZIONE III: tutela dei diritti e doveri

VILLA VENETO, al fine di tutelare i propri utenti e salvaguardare la libertà di ognuno, intende stabilire alcune basilari regole di convivenza facendo tesoro degli stili di vita e delle abitudini degli anziani, pur nella consapevolezza che ciascuno è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.

Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri residenti, con il servizio e, talvolta, con gli stessi familiari, sono sostanziali e difficili da ricomporre. D'altronde qualsiasi Comunità, di per sé, ha bisogno di regole per sopravvivere.

Diritti e doveri degli ospiti sono esplicitati nel presente documento ed all'interno del Regolamento di struttura consegnato a tutti i residenti in fase di accettazione.

SEZIONE IV: reclami e ricorsi

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici al Responsabile della Qualità che si impegna a rispondere entro un periodo di massimo 10 giorni dalla data di notifica.

Per monitorare continuativamente il grado di soddisfazione delle parti interessate Villa Veneto distribuisce periodicamente sia agli ospiti che agli operatori un questionario volto a rilevare il

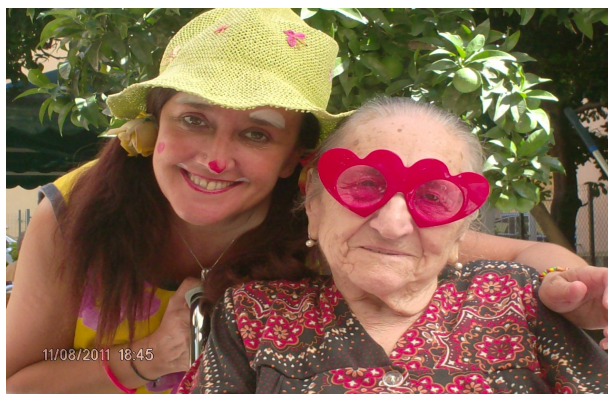


CARTA DEI SERVIZI

MO 06 - Rev. 6 del 19/02/2025

livello di gradimento dei destinatari ed a raccogliere eventuali suggerimenti, idee, e spunti per il miglioramento del servizio.

I risultati di questa analisi vengono presentati in sede di Riesame della Direzione per implementare eventuali azioni correttive e/o di miglioramento.





STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

MO 48 - Rev.2 del 19/02/2025

Villa Veneto ha definito i propri standard di qualità del servizio come segue:

Processi	Indicatore	Standard di qualità garantito
Gestione Risorse Umane	<i>Personale</i>	Distinzione fra il personale dedicato alle pulizie e quello che si occupa della cura ed igiene degli ospiti
		Identificazione di ogni operatore attraverso divisa e cartellino
	<i>Limitazione del turn over</i>	Anzianità media di servizio del personale della Residenza > 5 anni
Erogazione del Servizio (SEGUE)	<i>Numero di ore di assistenza oltre a quelli minimi di legge</i>	Medico: ≥ 21 h/settimana
		Infermiere: ≥ 91 h/settimana
		Personale di assistenza: ≥ 19 h/settimana
	<i>Attenzione ai tempi degli ospiti in relazione alla somministrazione dei pasti</i>	Esistenza di una sala ristorante per gli ospiti non allettati
		Orari pasti: Colazione tra le 8.30 e le 9, Pranzo tra le 12 e le 13, Cena tra le 18 e le 19
		Almeno 40 minuti a disposizione di ciascun ospite per la consumazione del pasto
	<i>Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun ospite</i>	Riposo post-prandiale
		Orari flessibili di alzata e rimessa a letto, assecondando le esigenze individuali
		Pulizia delle camere non prima che l'ospite si sia alzato, o comunque a partire dalle 7.00
	<i>Mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio, promozione della partecipazione</i>	Orario aperto e flessibile di visita agli ospiti
		Progetti di accoglienza integrati con le istituzioni locali
		Rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori. Diffusione in forma anonima dei risultati
	<i>Comunicazione con l'esterno</i>	Ascolto e trattamento dei reclami
		Personale dedicato alle relazioni con il pubblico.
	<i>Attenzione all'accoglienza dell'ospite</i>	Sito Web aggiornato
		Possibilità per le famiglie di conoscere la struttura prima dell'inserimento
		Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.)
		Affiancamento di un operatore dedicato il giorno dell'ingresso

Processi	Indicatore	Standard di qualità garantito
Erogazione del servizio (CONTINUA)	<i>Attenzione all'alimentazione e idratazione</i>	Scelta fra due piatti per ogni portata.
		Regimi dietetici personalizzati
		Pasti caldi alla sera
		Accesso ai generi di conforto durante la giornata, anche tramite i distributori automatici
		Esistenza di protocolli codificati per il monitoraggio dell'apporto idrico e la rilevazione del peso corporeo
	<i>Attenzione alle proprietà degli ospiti</i>	Esistenza di protocolli documentati per la gestione: - delle somme di denaro a disposizione dell'ospite - dei capi di vestiario personali
		Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno
	<i>Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale</i>	E' prevista e regolamentata l'uscita degli ospiti dalla Residenza
		I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei propri cari
		Celebrazione dei compleanni e delle festività aperte alle famiglie e agli amici
Gestione delle Risorse Tecnologiche	<i>Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione.</i>	Presenza di salotto, angolo ristoro, giardino vivibile e attrezzato con tavoli, sedie, ombrelloni e panchine.
		Ambienti dotati di riscaldamento e raffrescamento.
	<i>Facilitazione nell'orientamento all'interno della Residenza</i>	Utilizzo di elementi di decoro di colori diversi per distinguere i diversi reparti
	<i>Personalizzazione delle camere</i>	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo.
		Presenza di televisore e telefono fisso (a pagamento)
Sistema di gestione Qualità Interno (SEGUE)	<i>Palestra interna</i>	Attrezzata per l'attività di recupero e riabilitazione funzionale degli ospiti
	<i>Non conformità, Schede IR, Azioni correttive.</i>	Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle possibili criticità
	<i>Miglioramento continuo</i>	Riesame e Piano di miglioramento annuale



STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

MO 48 – Rev.2 del 19/02/2024

Processi	Indicatore	Standard di qualità garantito
Sistema di gestione Qualità Interno (CONTINUA)	<i>Gestione del disservizio</i>	Risposta ai reclami entro 15 giorni dal ricevimento
		indagini sui livelli di soddisfazione dell'utenza e del personale – sintesi annuale
Documentazione sanitaria	<i>Informatizzazione</i>	Adozione della cartella clinica informatica

La presente dichiarazione, che deve poter essere visionata e verificata dal pubblico, dagli operatori e dalle parti interessate, costituisce parte integrante della Carta dei Servizi a cui viene allegata.

La Direzione