

Santa Maria Ausiliatrice

Residenza Sanitaria Assistenziale



Carta dei Servizi

Medico Responsabile Dott. Ernesto Cristiano

PRESENTAZIONE

PRESENTAZIONE E MISSION

*La struttura Socio Sanitaria “**Santa Maria Ausiliatrice**”, da oltre 15 anni è impegnata nella cura degli anziani, ha iniziato la propria attività nel 2005 quando ha ottenuto le dovute autorizzazioni all’esercizio di una Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani non autosufficienti convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale. Contestualmente ha esteso la propria offerta, rivolta alla terza età, autorizzando una struttura a prevalente accoglienza alberghiera.*

Nel 2016, assecondando l’orientamento della Regione Abruzzo in merito alla richiesta di incremento di strutture residenziali e sociali per la gestione, la cura e la tutela degli anziani, si sono ottenute le autorizzazioni all’esercizio di due attività: 8 gruppi appartamento e una residenza protetta per anziani non autosufficienti di 48 posti letto.

Nel 2020 con l’ingresso della nuova compagine societaria si è intrapreso un percorso di miglioramento qualitativo dei servizi offerti orientati, in particolare verso la non autosufficienza

*La **RSA Santa Maria Ausiliatrice** è una struttura residenziale socio-sanitaria destinata ad accogliere anziani non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche e sensoriali o miste a rischio di riacutizzazioni o scompensi, non assistibili a domicilio e che necessitano di assistenza medico / infermieristica continuativa ed interventi riabilitativi.*

*La **MISSION** della RSA Santa Maria Ausiliatrice è, da sempre, la promozione e la tutela della salute, sia individuale che collettiva, della popolazione ultra sessantacinquenne residente e comunque presente a qualsiasi titolo nel nostro ambito territoriale, per consentire la migliore qualità della vita possibile, garantendo i livelli essenziali di assistenza come previsto dalla normativa nazionale e regionale.*

La filosofia di fondo è la presa in carico dei bisogni di salute degli anziani, espressi in forma individuale o collettiva, attraverso interventi appropriati di prevenzione, cura e riabilitazione, garantendo i livelli essenziali di assistenza, consolidando l’integrazione fra assistenza territoriale ed ospedaliera, in logica di corretto ed economico utilizzo delle risorse e di continuità assistenziale.

La Direzione Aziendale

CONTATTI

NUMERI UTILI E ORARI UFFICI

Centralino / Portineria:

Tel. 085.73446

Tutti i giorni dalle 08.00 alle 20.00

URP:

Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 15.00, sabato dalle 09.00 alle 12.00

e-mail: urp@rsa-ausiliatrice.it

Ufficio amministrativo:

Dal lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 15:00

e-mail: contbilita@rsa-ausiliatrice.it

Assistente sociale:

Dal lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 12:00

e-mail: amministrazione@rsa-ausiliatrice.it

E' possibile visitare gli ospiti tutti i giorni nelle seguenti fasce orarie: **dalle 11:30 alle 13:00 e dalle 17:30 alle 19:00**

COME RAGGIUNGERCI

Sede Legale :

AGA.PE Assisted Living s.r.l.

Via Ragazzi del 99' N°7 c/o NEAR TO BM

65123Pescara

Sede Operativa:

RSA Santa Maria Ausliatrice

Via Lago di Como N°1

65015Montesilvano (PE)

AGA.PE Assisted Living s.r.l.

Sede Legale: Via Ragazzi del 99' n°7c/o NEAR TO BM – 65123 Pescara

Sede Operativa: Via Lago di Como N°1 – 65015 Montesilvano (PE)

Tel. 085 73446 – aga.pe@pec.it – P.I. 02264150687

SERVIZI OFFERTI

- Attività di fisiokinesi terapia, con programmi individuali redatti dal medico
- Mobilizzazione e kinesi passiva
- Riabilitazione di mantenimento, al fine di migliorare e mantenere la funzionalità residua
- Riattivazione psico-sociale, con lo scopo di impedire l'emarginazione e l'isolamento
- prevenzione della sindrome da immobilizzazione
- Nutrizione enterale tramite SNG
- Prevenzione e cura delle piaghe da decubito
- Assistenza medica, infermieristica e socio-sanitaria
- Assistenza sociale

La RSA, oltre a fornire prestazioni sanitarie, per lo meno opera in quelle aree di competenza, assicura un ambiente di vita e possibilità di socializzazione migliori; tra gli obiettivi:

- La socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali
- La valorizzazione del passato e delle esperienze
- La stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica;
- La stimolazione dell'espressività.

All'interno della residenza è presente una équipe multidisciplinare, composta da Medici in possesso di varie specializzazioni, Infermieri professionali, Fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari e Animatori geriatrici. Il medico è presente all'interno della struttura per 8 ore al giorno con reperibilità h24.

L'equipe valuta il paziente all'ingresso, prendendo in considerazione i bisogni assistenziali, il percorso clinico, diagnostico e terapeutico, le esigenze nutrizionali, le possibilità di recupero, e le ipotesi di reinserimento sociale.

Sulla base della valutazione effettuata, viene formulato un Piano di Assistenza Individuale (PAI) che, a partire dai bisogni, problemi e propensioni del paziente, programma gli interventi terapeutici, assistenziali, di recupero della motilità, di riabilitazione funzionale e di socializzazione necessari al raggiungimento degli obiettivi individuati.

REGOLAMENTO

ART.1–INFORMAZIONI GENERALI

La Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Maria Ausiliatrice accoglie persone ultra sessantacinquenni, di ambo i sessi, autosufficienti e non, garantendone l'assistenza sanitaria, l'alimentazione, la mobilità, l'igiene personale e ambientale, le attività ricreative, culturali e in genere i rapporti sociali.

Non e' un Ospedale né una Clinica, e non è abilitata ad effettuare prestazioni ospedaliere.

La Carta dei Servizi illustra tutte le possibilità offerte dalla RSA avendo coscienza che i servizi offerti non possono sostituirei rapporti socio-affettivi della famiglia e della realtà territoriale da cui il paziente proviene. I familiari e il referente del paziente devono impegnarsi pertanto a collaborare fattivamente per garantire al paziente una permanenza il più possibile serena.

ART.2-AMMISSIONE

La RSA darà accoglienza alle persone che rispondono ai requisiti richiesti dalle disposizioni della Regione Abruzzo.

L'aspirante paziente e/o il suo Garante devono:

- rispettare la Procedura di Accoglienza Ospiti, parte integrante del Regolamento.
- versare alla RSA, con cadenza mensile e nei tempi diseguito indicati, l'importo della retta di soggiorno a carico dell'ospite, fissata dalla Regione Abruzzo.
- visitare la RSA dichiarando con la firma del Regolamento il gradimento di detta Residenza e il gradimento anche per quanto riguarda le strutture, gli arredi, gli impianti e le apparecchiature di ogni tipo;
- sottoscrivere il Regolamento per accettazione incondizionata;

La RSA, valutata la documentazione prodotta, sentito il parere del proprio Medico Responsabile, comunica all'Ospite e/o al Garante l'accettazione della richiesta.

La Residenza consegnerà all'Ospite e/o al Garante il numero con il quale etichettare il corredo personale.

Nel caso non vi sia l'immediata disponibilità, e l'aspirante paziente e/o il suo Garante diano il loro assenso, la domanda viene inserita nella lista d'attesa in ordine cronologico. Sarà cura dell'URP della RSA, comunicare all'Ospite e/o al Garante l'intervenuta disponibilità alla accettazione. Qualora l'ingresso

avvenga in convenzione con l'SSN, lo stesso sarà condizionato alla preventiva approvazione della UVM territorialmente competente e l'eventuale lista d'attesa sarà gestita secondo ordine cronologico.

ART.3 - INGRESSO

L'ingresso nella RSA dovrà avvenire preferibilmente dalle ore 09:00 alle ore 12:30 tutti i giorni dal lunedì al venerdì, concordando l'orario di arrivo con il medico della struttura.

All'atto dell'ingresso l'Ospite deve:

- essere in possesso di: carta di identità non scaduta, tessera sanitaria, eventuali esenzioni dal ticket, documentazione sanitaria recente, Scheda Sanitaria fornita dalla Residenza debitamente compilata in ogni sua parte dal medico di base, tesserino del codice fiscale, altra documentazione specifica richiesta dalla Direzione o volontariamente presentata e copia del verbale di invalidità se in possesso;
- essere accompagnato di preferenza dal Garante e/o da un familiare responsabile; avere con sé, come previsto dalla normativa vigente, la terapia farmacologica per la prima settimana di degenza.
- sottoporsi ai controlli medici che saranno disposti dalla Residenza;

Si consiglia un corredo, con capi opportunamente numerati, costituito da:

pigiama o camicie da notte, calze e slip, maglieria intima, camicie, pantaloni, golf e maglie pesanti, tute per attività fisica, effetti personali per toilette ponendo estrema attenzione alla non pericolosità degli stessi, scarpe comode, pantofole da camera.

ART.4 - SOGGIORNO

L'Ospite può usare le parti e i servizi comuni della RSA a suo piacimento nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono adibiti con i limiti dei diritti altrui, della normale diligenza e del Regolamento interno.

Resta inteso che l'Ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone o a cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

Per le visite, la Residenza è aperta tutti i giorni ai parenti ed amici degli Ospiti che hanno libero accesso alla struttura e possono far visita negli orari appositamente predisposti dalla Direzione.

Per evitare di ostacolare le attività di assistenza, gli ingressi al di fuori dell'orario previsto dovranno essere concordati con la Direzione. Per i casi particolari, valutati dal Medico Responsabile, sarà possibile concedere permessi ai familiari per assistenza notturna.

Uscite ed assenze dalla RSA

L'uscita dalla RSA è libera. Tuttavia, poiché nella RSA sono presenti ospiti con disabilità e deterioramento cognitivo e ciò rende necessaria un'attenta e rispettosa custodia, per uscire dalla RSA è necessario per tutti gli ospiti un'autorizzazione, rilasciata dalla Direzione, da presentare al personale assistenziale al momento dell'uscita, previa assunzione di responsabilità da parte di un parente accompagnatore. Nella dichiarazione saranno inoltre indicati gli orari previsti per l'uscita e per il rientro.

L'Ospite è sempre tenuto a comunicare alla Direzione i propri allontanamenti, anche temporanei, dalla RSA, che saranno annotati su apposito registro.

Per periodi di assenza superiori ad un giorno serve un preavviso di almeno 3 giorni; per le visite mediche e ricoveri non serve il preavviso.

La Residenza non assume alcuna responsabilità per gli oggetti di qualsiasi tipo ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, documenti personali e altro, di proprietà dell'Ospite.

Sono a carico dell'Ospite le spese telefoniche, del parrucchiere, del podologo, della pulizia degli indumenti con esclusione della biancheria alberghiera di uso corrente, di altre eventuali prestazioni extra su richiesta, dei medicinali, delle visite mediche specialistiche, degli accertamenti diagnostici, per quanto non a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

ART. 5 - DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite è accompagnata dalla copia della "lettera di dimissione" che descrive le condizioni cliniche e psicofisiche, con particolare riferimento al decorso, ai problemi attivi e dalla terapia in corso, corredata dalla copia degli esami eseguiti e dai referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture.

Orario Accesso Visitatori: Tutti i giorni dalle ore 11.30 alle 13.00 e dalle 17.30 alle 19.00.

ART. 6 - CORRISPETTIVI

La rettamensile è definita dalla Regione Abruzzo ed è corrisposta in parte dalla asl di appartenenza ed in parte dall'ospite e/o il garante.

L'Ospite e/o il Garante sono tenuti a pagare la retta mensile nella misura indicata dal Contratto di Soggiorno a fronte delle prestazioni ordinarie fornite dalla Residenza Sanitaria Assistenziale. Detto corrispettivo dovrà essere pagato presso gli uffici amministrativi, con cadenza mensile entro il giorno 5 di ogni mese. Le spese e i servizi extra andranno pagati con le stesse modalità e scadenza dei corrispettivi

dovuti per la retta mensile. Nel caso di ritardato pagamento dei corrispettivi dovuti dall'Ospite e/o dal Garante, la Direzione addebiterà gli interessi pari al tasso legale maggiorati di cinque punti percentuali.

Per ciascun Ospite la Direzione predisporrà fattura concadenza mensile con indicazione del corrispettivo dovuto per retta di soggiorno e degli ulteriori corrispettivi per extra ed altro sedovuti.

Per i periodi di assenza degli ospiti relativi a visite presso parenti, per le visite mediche all'esterno o per ricoveri ospedalieri laretta alberghiera è comunque integralmente dovuta. Per le visite ai parenti serve un preavviso di almeno 3 giorni; per le visite mediche e i ricoveri non serve il preavviso.

ART. 7 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La Residenza avrà la facoltà di risolvere con effetto immediato il rapporto, ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 codice civile, in caso di inadempimento anche parziale da parte dell'Ospite e/o del Garante di uno qualsiasi degli obblighi previsti a loro carico dal Regolamento, ovvero: Norme per l'ammissione; Norme per l'ingresso; Risarcimento dei danni; Abbandono della residenza; Azioni non consentite; Mancato pagamento dei corrispettivi.

In caso di cessazione del rapporto per qualunque causa l'Ospite e/o il Garante sono tenuti a liberare la Residenza entro la data di scadenza del rapporto. L'Ospite e/o il Garante riconoscono espressamente che, in caso di mancato rilascio della Residenza, sussiste pregiudizio grave ed irreparabile per la Residenza stessa e quindi sussistono i presupposti per la richiesta di un provvedimento d'urgenza in via cautelare per ottenere l'immediato allontanamento dell'Ospite.

In caso di decesso dell'Ospite il corrispettivo sarà dovuto fino alla fine del mese in cui è avvenuto il decesso e comunque fino all'effettiva liberazione di tutti gli effetti personali, e sarà cura del Garante provvedere ad ogni pratica connessa al decesso dell'Ospite e alla liberazione della stanza

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della RSA Santa Maria Ausiliatrice si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

Continuità

La RSA assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione

La RSA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

DIRITTI DELL'OSPITE

Diritto al rispetto

La nostra struttura si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato. Il cittadino accolto in un'istituzione sanitaria privata gode di diritti che fondano e caratterizzano il suo rapporto con l'istituzione stessa.

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha il diritto di ricevere dal servizio sanitario il sostegno materiale il diritto al rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche e religiose.

La tutela su:

- la protezione da qualsiasi pressione, diretta o indiretta, sulle convinzioni personali del cittadino ricoverato, come condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente e i medici o gli operatori socio-sanitari;
- la riservatezza nell'esecuzione della visita o dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personale;
- un trattamento professionalmente corretto e cortese da parte del personale;
- la possibilità di identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, in quanto obbligatoriamente dotate di cartellino di riconoscimento, con nome e qualifica;
- condizioni ambientali umane, facilità nei contatti con i familiari e nella comunicazione con l'esterno, ecc., al fine di evitare qualsiasi motivo di personalizzazione ed isolamento dovuti al soggiorno.

Diritto alle libertà di scelta

- la libertà di scelta dell'istituzione, con le sole limitazioni dovute alle dotazioni tecniche delle strutture, alle specializzazioni delle equipe mediche e da criteri di autorizzazione e distribuzione delle prestazioni socio assistenziali;
- l'accesso, nei tempi più brevi possibili, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;
- un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni assistenziali disponibili, per mettere il paziente in condizione di decidere dove farsi assistere;
- la libertà di scelta del trattamento, tra diverse opzioni possibili;
- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, grazie ad un'informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali, nel rispetto degli interessi legittimi della sanità pubblica.

Diritto alla qualità delle cure

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza ai pazienti;
- prestazioni di qualità adeguata allo stato dell'ospite, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- il beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia, nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e della RSA;
- la formazione di base e specialistica del personale medico e paramedico, sostenuta anche da opportune iniziative di aggiornamento;
- la progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

Diritto all'informazione

- il diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- il diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulla diagnosi e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- il diritto all'informazione viene esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora il paziente non si trovi in condizione di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;
- il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, sintetizzati in una cartella clinica (rispetto alla legislazione vigente in materia privacy GDPR, General Data Protection Regulation);
- il diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento, recante nome e qualifica;
- il diritto a un'informazione corretta sulle condizioni di soggiorno o prestazioni aggiuntive di maggiore comfort.

Diritto al reclamo

- il diritto dell'ospite, o dei suoi familiari, a veder presi in considerazione dalle istituzioni gli eventuali reclami;

- il diritto a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione dei reclami stessi: ufficio, persone competenti a riceverli, orari, ubicazione della cassetta per l'inoltro delle osservazioni, se prevista;
- il diritto di conoscere, entro un determinato periodo di tempo, l'esito dell'eventuale reclamo presentato;
- il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuti, anche tramite la compilazione di apposite schede di gradimento (questionario di soddisfazione dell'ospite).

GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

La lista d'attesa è composta dall'insieme delle domande che sono presentate da tutti i cittadini, direttamente o per il tramite di loro rappresentanti legali (i.e., amministratore di sostegno, tutore o curatore legale), all'Ufficio "URP" della residenza sanitaria assistenziale.

Una volta acquisita, la domanda viene inserita nella lista mediante il criterio della data di arrivo (ordine cronologico).

Tuttavia è bene precisare che detto criterio, benché sia prevalente, non è il solo ad essere considerato valido ai fini della definizione della "convocazione".

L'inserimento delle persone in RSA è stabilito tenendo conto di un processo di valutazione da parte dell'equipe medica, in particolare dal Medico Responsabile o sostituto in caso di urgenza, che prevede l'utilizzo di ulteriori elementi secondo criteri di accesso definiti e sostanzialmente riferibili a:

1. ordine cronologico di registrazione
2. sesso (per disponibilità letti in camere multiple omogenee)
3. tipologia letto eventualmente richiesto (stanza singola o multipla)
4. attuale collocazione
5. condizioni familiari socio-economiche (più disagiate)

È fatta salva la possibilità da parte della Direzione Medica, in accordo con la Direzione Generale, di valutare in modo prioritario possibili situazioni sociali segnalate dai Servizi Sociali, da autorità sanitarie o pubbliche, quando ricorrano sufficienti motivazioni d'ordine sanitario e sociale che ne giustifichino una deroga.

Sono previste liste d'attesa differenti per regime (convenzionato / privato) e per setting assistenziale (RSA, RP, PAA, Gruppo Appartamenti)

INDICATORI E STANDARD QUALITATIVI

<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD ATTESO</i>	
Numero di reclami rilevati / Numero reclami gestiti	$X = 1$	Tutti i reclami rilevati devono essere gestiti
Numero di reclami rilevati / Numero ospiti accolti	$X \leq 0.1$	I reclami non devono superare il 10% degli utenti trattati (livello fisiologico)
Numero reclami risolti con esito positivo / Numero di reclami rilevati	$X > 0.7$	Il numero di reclami risolti con esito positivo deve essere superiore al 70%
Numero questionari con valutazione globale positiva / Numero questionari totali	$X > 0.9$	Il numero dei questionari con valutazione positiva deve essere almeno il 90% del totale
Valutazione globale su motori di ricerca principali	$X > 3$	La valutazione complessiva delle recensioni ricevuta deve essere maggiore di 3 (media delle strutture socio sanitarie accreditate della Regione Abruzzo)

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La struttura garantisce l'accesso alle diverse associazioni di volontariato o singoli volontari, che ne facciano domanda.

ASSOCIAZIONE RELIGIOSA LOCALE

Questa associazione presta assistenza religiosa ai degenti che lo richiedano.
Il sabato, inoltre, alle ore 16.00 viene celebrata la Santa Messa.

ORGANIZZAZIONI SINDACALI

La RSA Santa Maria Ausiliatrice collabora con le seguenti rappresentanze sindacali:

CIGL, CISL, NURSIND

ASSOCIAZIONI DEGLI UTENTI

La RSA Santa Maria Ausiliatrice collabora con le seguenti associazioni:

AUSER – Associazione per l'invecchiamento attivo

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

La RSA Santa Maria Ausiliatrice garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

UFFICIO PREPOSTO

I reclami sono presentati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (*URP*). Tale ufficio è ubicato al piano primo della palazzina uffici ed è aperto al pubblico, dal Lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00.

FUNZIONI DELL'URP

L'Ufficio Pubbliche Relazioni riceve 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 immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'utente può sporgere reclamo presentandosi direttamente all'ufficio preposto fornendo oralmente le proprie osservazioni oppure compilando apposito modulo distribuito presso la Reception e consegnando lo stesso modulo compilato presso l'ufficio URP negli orari di apertura, o via mail all'indirizzo urp@rsa-ausiliatrice.it

VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

La RSA Santa Maria Ausiliatrice garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti, mettendo a disposizione la relativa documentazione presso la Direzione Aziendale.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La RSA Santa Maria Ausiliatrice garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti.

Redatta in data: 30/10/2020

Ultimo Aggiornamento: 13/01/2023
