



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO R3 "VILLA SAN FRANCESCO"

Carta dei Servizi

Redatta in conformità:

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi".

Linee guida N. 2/1995 – Ministero della Sanità "attuazione della carta dei servizi del servizio sanitario nazionale".

Circolare del Ministero della Sanità prot. n. 100/scps/21.12833 del 30 settembre 1995 "adozione della carta dei servizi sanitari".

Deliberazione Regione Campania n. 369 del 23 marzo 2010 – Linee guida per la carta dei servizi sanitari.

REDATA IN CONSULTAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEGLI UTENTI.

Redazione	Controllo	Approvazione
<i>Responsabile Gestione Qualità</i>	<i>Direttore Sanitario</i>	<i>Legale Rappresentante</i>



CARTA DEI SERVIZI

Indice

1. CHI SIAMO.....	3
2. I NOSTRI OBIETTIVI.....	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
4. ORGANIGRAMMA.....	7
5. INFORMAZIONI, ORARI E COSTI.....	8
6. MODALITÀ DI ACCESSO.....	9
7. PERSONALE MEDICO E PARAMEDICO.....	10
8. SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	13
9. RACCOLTA SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI.....	13
10. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DELLE LORO FAMIGLIE.....	13
11. ASSISTENZA RELIGIOSA.....	14
12. SERVIZI ACCESSORI.....	14
13. SERVIZI RICREATIVI.....	14
14. PRIVACY.....	15
15. MISURE DI PREVENZIONE ANTI PANDEMICHE.....	15
16. STANDARD DI QUALITÀ E MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	15
17. OBIETTIVI.....	16
Fattori, Indicatori e Standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del Ricovero.....	16
18. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ.....	18



CARTA DEI SERVIZI

1. CHI SIAMO

La Società Emme Due si è costituita con atto notarile del 25.01.1995 e ha iniziato a svolgere l'attività a partire dal 20.07.1995.

Dal mese di novembre 2012 si è provveduto ad una trasformazione della società da s.a.s. a s.r.l.

La società EMME DUE S.r.l. da settembre 2023 gestisce il Centro Diurno per adulti non autosufficienti denominata "Villa San Francesco" con ricettività di n. 20 posti.

Il Centro Diurno R3 "Villa San Francesco" è autorizzata ad esercitare l'attività sanitaria con Decreto del Comune di Cancellò ed Arnone (CE) n° 15740 del 28/09/2023.

La professionalità e la competenza maturata nello specifico settore è ampiamente riconosciuta in tutta la Regione Campania e nelle Regioni limitrofe.

Il C.D. offre trattamenti rivolti ad adulti non autosufficienti con grave o media limitazione dell'autosufficienza nelle attività della vita quotidiana, in presenza di condizioni sociali che consentono la permanenza al domicilio e con condizioni cliniche che consentono il trasferimento quotidiano dal proprio domicilio verso la struttura semiresidenziale senza pregiudizio per lo stato di salute.

Al fine di soddisfare le esigenze degli ospiti, e nell'ottica del miglioramento dei servizi, la Direzione ha sempre avuto quale obiettivo strategico prioritario la promozione e la diffusione della Qualità, il rispetto dell'Ambiente e della Sicurezza degli ospiti e del personale.

A tale scopo la società EMME DUE S.r.l. ha implementato e gestisce un Sistema di Gestione Qualità aziendale secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, un Sistema di Gestione Ambientale aziendale secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 14001:2015 ed un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro ai sensi della UNI ISO 45001:2023.

Con cadenza annuale gli ispettori di un Ente Terzo verificano che il Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza siano sempre mantenuti negli standard previsti dalle Norme di riferimento.

Dal 2021 la società EMME DUE ha implementato e gestisce un **Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/01** e ha istituito un **ODV** (Organismo di Vigilanza) per la sorveglianza e la conformità al modello.

Nel 2024 la società EMME DUE ha implementato e gestisce un Sistemi di Gestione Anticorruzione conforme alla UNI ISO 37001:2016.

La **EMME DUE a giugno 2025** ha effettuato un cambio di denominazione sociale in seguito alla trasformazione da Srl a SpA.



CARTA DEI SERVIZI

Il Centro Diurno R3 "Villa San Francesco" eroga, le seguenti prestazioni:

- ✚ Assistenza infermieristica
- ✚ Assistenza fisioterapicae riabilitativa
- ✚ Assistenza medica specialistica
- ✚ Supporto psicologico
- ✚ Servizio di ristorazione
- ✚ Servizio socio-assistenziale

2. I NOSTRI OBIETTIVI

Il Centro Diurno R3 "Villa San Francesco" adotta un modello organizzativo e gestionale in conformità alla normativa vigente, che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutte le attività aziendali.

La Direzione, consapevole da tempo di operare in un campo in cui, da un lato i bisogni degli ospiti sono particolarmente importanti e critici e, dall'altro, si sono evolute le normative di riferimento specifiche e le conseguenti necessità di adeguamento, ha deciso di organizzarsi con la ferma convinzione che gli obiettivi da raggiungere sono:

- pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'ospite/paziente;
- il continuo miglioramento del servizio;
- l'efficienza nella prestazione del servizio.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri; adeguandosi costantemente ai requisiti cogenti e contrattuali.

Le esigenze e le aspettative del paziente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del paziente.



CARTA DEI SERVIZI

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Diurno R3 "Villa San Francesco" nell'espletamento delle sue attività si ispira ai principi fondamentali espressi nel DPCM del 27/01/94 enunciante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Diritti dell'utente/ospite:

Tutela dei Diritti

La struttura si impegna a tutelare in ogni caso i diritti dei cittadini-utenti-ospiti, prestando una maggiore attenzione alle minoranze.

Uguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella struttura.

Continuità

Ai cittadini è assicurata la continuità qualitativa, quantitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario Nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

Partecipazione

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.



CARTA DEI SERVIZI

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in maniera da garantire l'efficienza e l'efficacia e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

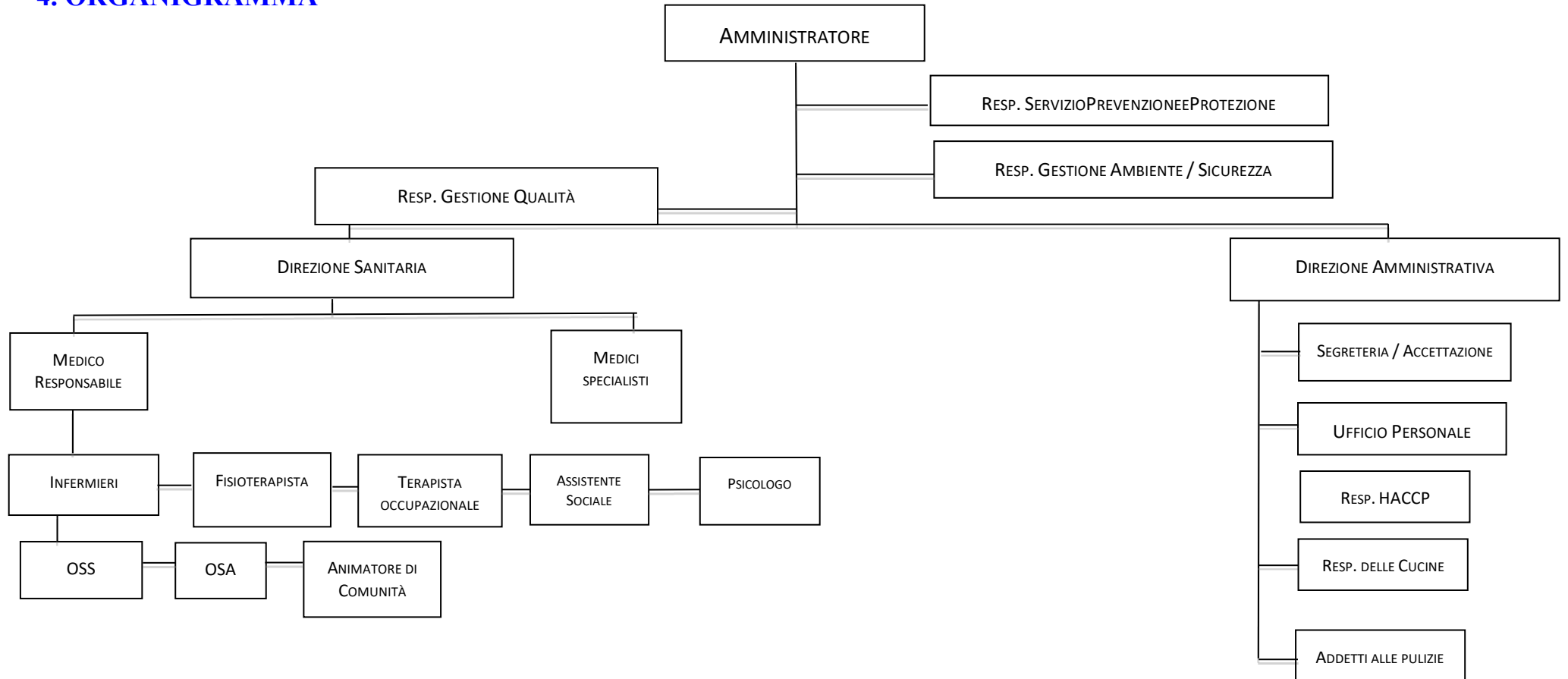
Partecipazione dell'utente

per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, il diritto d'accesso alle informazioni che riguardano l'utente, per garantire il diritto di formulare segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento ed esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto.



CARTA DEI SERVIZI

4. ORGANIGRAMMA





CARTA DEI SERVIZI

Legale Rappresentante:

Sig.ra Iwona Barbara Garczynska

Responsabile Amministrativo:

Dott. Andrea Bertolino

Direttore Sanitario:

Dott. Giovanni Izzo

5. INFORMAZIONI, ORARI E COSTI

INFORMAZIONI

L'orario di apertura degli uffici è dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16:30

INFORMAZIONI PER IL RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE

Gli orari per il rilascio della documentazione all'ospite o al familiare munito di delega e documento di riconoscimento sono tutti i giorni (tranne sabato e domenica) dalle ore 10:00 – 12:00 e dalle 15:00 – 16:30.

E' possibile contattare la struttura per parlare con operatori e utenti nei seguenti orari:

dalle 10 alle 12 e dalle 15 alle 17.

Salvo urgenze o appuntamenti con coordinatori/direttore sanitario (da prendere sempre negli orari sopra).

ORARIDI COLLOQUI

È possibile effettuare il colloquio con gli operatori dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 16:30.

ORARIO SERVIZIO MENSA

Il servizio mensa resterà in funzione, per la colazione dalle ore 8:30 alle ore 9:30, per il pranzo dalle ore 12:00 alle ore 13:00 e per la merenda dalle 15:30 alle 16:00.

ORARIO SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia dei locali è eseguito giornalmente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con bancomat, con assegno, con vaglia postale o con bonifico.



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Per tutti gli ospiti la retta comprende le seguenti prestazioni:

- a) Usufruire degli spazi comuni e dei servizi complementari dell'ospitalità;
- b) Pulizia e sanificazione degli spazi comuni;
- c) Erogazione dei pasti secondo quanto previsto dalla tabella dietetica stabilita dalla Direzione Sanitaria della Struttura, incluse diete speciali;
- d) Assistenza infermieristica;
- e) Assistenza tutelare diurna;
- f) Assistenza sanitaria fornita dal medico di medicina generale dell'ospite coadiuvato dal medico responsabile della struttura.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

Restano escluse dall'ammontare della retta corrisposta: ticket, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, visite mediche specialistiche non convenzionate, oneri e compensi per prestazioni a titolo personale non fornite direttamente dalla struttura, utenze (utenze telefoniche) ed abbonamenti individuali (riviste, giornali), trasporti in ambulanza.

L'ospite prima dell'erogazione della prestazione personalizzata sarà edotto circa il prezzo della stessa.

OGGETTI PERSONALI

La struttura è dotata di cassaforte per poter custodire oggetti di valore e beni personali dell'ospite.

Tuttavia, si declina da ogni responsabilità su eventuali sottrazioni di oggetti di valore e non se non affidati al personale preposto.

6. MODALITÀ DI ACCESSO

L'accettazione dell'ospite avviene previa verifica della disponibilità ricettiva della struttura.

La presa in carico della persona presso il Centro Diurno R3 "Villa San Francesco" è effettuata previa valutazione multidimensionale, con definizione del progetto sociosanitario personalizzato e del piano esecutivo definito in raccordo con la struttura. La richiesta di accesso può pervenire, a seconda dei casi, dal diretto interessato, dal familiare, dal medico curante, dai servizi sanitari o sociali. Nelle ammissioni si tiene conto, a parità di gravità ed urgenza, della libera scelta del cittadino, individuando la struttura più prossima territorialmente alla residenza dell'utente. Compila l'autorizzazione al ricovero ed è invitato a leggere, sottoscrivere ed approvare il "*Regolamento Generale del Centro Diurno R3 "Villa San Francesco"*", che gli verrà consegnato in copia, in esso vi sono 29 articoli divisi in VI (sei) titoli: Titolo I "Disposizioni generali in materia di orari"; Titolo II "Regole generali di condotta degli ospiti della struttura"; Titolo III "Obblighi ;



CARTA DEI SERVIZI

Titolo IV “Disposizioni generali in materia di pagamento del canone e di risoluzione del rapporto”; Titolo V “Disposizioni varie – notizia”, Titolo VI “Disposizioni finali”.

Una copia del *Regolamento Generale del Centro Diurno R3 "Villa San Francesco"* è affissa in bacheca.

L'ospite, o chi per esso, è invitato a leggere e sottoscrivere l'*Informativa e Consenso al trattamento dei dati personali* ai sensi del Regolamento UE sulla Privacy (2016/679) e del Codice Privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni).

Terminato il periodo di trattamento il paziente viene dimesso mediante apposito modulo.

Al fine di garantire un'adeguata informazione dei propri utenti, il Centro Diurno R3 "Villa San Francesco" si avvale di una serie di strumenti di comunicazione quali:

- targhe ed indicazioni per facilitare l'accesso alla Struttura;
- Organigramma nominale per facilitare la comunicazione dell'utente con quanti operano all'interno della struttura;
- Carta dei servizi per garantire la completezza e la facilità di accesso alle informazioni.

7. PERSONALE MEDICO E PARAMEDICO

Il Centro Diurno R3 "Villa San Francesco" è dotato di una pianta organica del personale conforme agli standard previsti dalla legge e dalle Direttive Regionali.

La responsabilità sanitaria è affidata al Direttore Sanitario in possesso dei titoli e dei requisiti previsti dalla legge ed ha le seguenti attribuzioni:

- ✚ Cura l'applicazione del Regolamento della struttura e il funzionamento della stessa, proponendone eventuali variazioni.
- ✚ Vigila sulla regolare compilazione e tenuta della cartella clinica degli ospiti.
- ✚ Stabilisce, di concerto con la Direzione Amministrativa, in rapporto alle esigenze dei servizi, l'impiego, la destinazione, turni, i congedi ordinari del personale medico nonché del personale infermieristico ed ausiliario.
- ✚ Controlla che l'assistenza agli ospiti sia svolta con regolarità e diligenza.
- ✚ Vigila sul comportamento del personale addetto ai servizi sanitari, proponendo all'Amministrazione, nel caso di inosservanza dei doveri, i provvedimenti disciplinari.



CARTA DEI SERVIZI

- ✚ Esprime parere all'Amministrazione sull'acquisto di attrezzature e presidi sanitari e sulle eventuali trasformazioni edilizie della struttura.
- ✚ Rilascia, agli aventi diritto, in base ai criteri stabiliti dall'Amministrazione, copia delle cartelle cliniche ed ogni altra certificazione sanitaria riguardante gli ospiti assistiti nella struttura.
- ✚ Vigila sul funzionamento e sulla efficienza delle apparecchiature tecniche, degli impianti di sterilizzazione, disinfezione, condizionamento dell'aria, della cucina, (anche nel caso di appalto esterno) curando la stretta osservanza delle norme in materia sanitaria.
- ✚ Vigila sulla corretta applicazione della normativa vigente in materia sanitaria.
- ✚ Adempie anche alle funzioni specifiche di responsabile medico della struttura, coordinando le attività sanitarie e assistenziali del personale medico e infermieristico, assicurando personalmente visite periodiche.
- ✚ Redige, in collaborazione con il personale medico, un protocollo diagnostico, un protocollo terapeutico, un protocollo riabilitativo e un protocollo assistenziale infermieristico.
- ✚ Collabora con l'Amministrazione nel monitoraggio delle prestazioni nella valutazione degli standard assistenziali, nonché negli interventi necessari per un uso più razionale e appropriato delle risorse.

Il personale infermieristico ha la responsabilità:

- ✚ Dell'esecuzione delle prescrizioni mediche sia sulle attività diagnostiche che terapeutiche e riabilitative, recupero dell'autonomia, reinserimento sociale e familiare, ecc. nonché delle prestazioni assistenziali alberghiere, ricreative e di socializzazione.
- ✚ Di mantenere e curare l'igiene della persona, non indossare monili o gioielli durante il servizio, non usare trucco troppo appariscente, non portare le unghie lunghe, non lasciare sciolti i capelli lunghi (vanno raccolti), indossare la divisa con il cartellino di identificazione.
- ✚ Di provvedere all'educazione sanitaria del paziente e della sua privacy e la dignità del paziente/ospite e della sua famiglia.
- ✚ Di promuovere e realizzare la pianificazione di iniziative di formazione e di aggiornamento del personale.



CARTA DEI SERVIZI

- + Di collaborazione con il capo dei servizi sanitari e, ove è presente, con il coordinatore infermieristico sulla organizzazione dei servizi e del personale.
- + Del segreto professionale a cui è vincolato sul piano etico, morale e professionale.
- + Della redazione del rapporto di consegna di ogni turno ove annota tutti i problemi riguardanti l'attività e l'assistenza agli ospiti.
- + Della redazione della cartella infermieristica.

Gli operatori Socio Sanitari:

- + Collabora con l'infermiere.
- + Coadiuvava negli interventi assistenziali, terapeutici e riabilitativi, nelle attività assistenziali, ricreative e di svago.
- + Esegue medicazioni.
- + Esegue disinfezione e sterilizzazione del materiale sanitario.
- + Controlla l'efficienza delle apparecchiature a basso livello tecnologico.
- + Cura la vigilanza sul trasporto del paziente da e per i vari servizi diagnostici, della biancheria pulita, della biancheria sporca, dei referti da inviare in laboratorio analisi, del ritiro dei farmaci.

Gli operatori Socio Assistenziali:

- + Collabora con l'infermiere.
- + Collabora con l'O.S.S. nelle attività assistenziali, sull'igiene della strutturae dell'ospite.

Il terapeuta occupazionale:

- + Effettua prestazioni sulla base delle prescrizioni mediche e specialistiche contenute nel protocollo riabilitativo e secondo quanto stabilito dal progetto riabilitativo di ciascun ospite.

Lo psicologo effettua colloqui:

- + Individuali.
- + Diagnostici.
- + Contenimento.
- + Di supporto.
- + Di intervento
- + Di monitoraggio



CARTA DEI SERVIZI

L'assistente sociale:

- ✚ Lavora in equipe con lo Psicologo.
- ✚ Si occupa dell'accoglienza e ascolto dell'ospite.
- ✚ attività di segretariato sociale.
- ✚ Effettua incontri con il personale di altri servizi dell'ASL e dei Comuni per promuovere servizi integrati per l'ospite

8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi offerti sono diversi, tra i principali troviamo:

- ✚ Centralino con servizio informativo;
- ✚ Reception per la gestione dell'accoglienza dei familiari;
- ✚ Economato per la gestione dei pagamenti.

9. RACCOLTA SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

La scheda per la rivelazione del gradimento consente alla Direzione di valutare la qualità dell'assistenza, verificare la natura dei problemi e delle disfunzioni, nonché di elaborare ed apportare dei correttivi che consentano di rimuovere ogni anomalia e migliorare le prestazioni del piano quantitativo e qualitativo.

10. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DELLE LORO FAMIGLIE

Sono garantiti agli ospiti:

- ✚ Il rispetto della dignità umana
- ✚ L'assistenza personalizzata in base agli specifici bisogni
- ✚ Il rispetto della privacy [(Regolamento UE sulla Privacy (2016/679) e Codice della Privacy (D. Lgs 196/03 e s.m. ed i.)]
- ✚ Informazioni sull'andamento del piano assistenziale
- ✚ Il riconoscimento del personale di servizio mediante appositi cartellini



CARTA DEI SERVIZI

Gli ospiti sono tenuti a:

- ✚ Non fumare
- ✚ Non bere alcolici
- ✚ Non assumere farmaci che non vengano prescritti dal personale medico
- ✚ Non utilizzare apparecchi elettrici e da cucina (se non espressamente autorizzati)
- ✚ Non utilizzare apparecchi radiofonici

Si raccomanda la massima attenzione sul rispetto delle norme regolamentari evitando comportamenti di disturbo della serenità all'interno della struttura.

11. ASSISTENZA RELIGIOSA

Agli ospiti è assicurata, mediante richiesta preventiva, l'assistenza religiosa secondo la religione e il credo personale.

Agli ospiti di fede cattolica l'assistenza religiosa è assicurata da un Sacerdote della Parrocchia di zona.

Per gli ospiti di diversa fede la richiesta deve essere inoltrata alla segreteria amministrativa con l'indicazione del nominativo e del recapito del religioso prescelto.

12. SERVIZI ACCESSORI

È possibile ricevere certificati, pratiche amministrative, cartelle cliniche.

Le richieste vanno inoltrate all'Amministrazione e gli oneri sono a carico dei richiedenti.

Gli utenti possono usufruire di barbiere, parrucchiere, pedicure, televisori, telefono cordless, scelta menu.

Gli utenti con esigenze particolari (patologie, intolleranze, etc.) previa consulenza e controllo dietologico dell'ASL possono usufruire di diete speciali personalizzate.

13. SERVIZI RICREATIVI

Il Centro Diurno R3 "Villa San Francesco" è dotato di locali destinati alle attività ricreative e di svago.

Nella stagione estiva possono essere svolte attività negli spazi aperti.



CARTA DEI SERVIZI

14. PRIVACY

La società EMME DUE S.p.A. applica il Regolamento UE (2016/679) ed il Codice di tutela dei dati personali (D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni) rispettando la privacy degli ospiti facendo firmare le varie Informative e rispettando la Privacy durante le visite/medicazioni facendo uscire dalle stanze eventuali famigliari ed usando paraventi.

I dipendenti ed i consulenti firmano le rispettive Informative sulla Privacy, impegnandosi a non divulgare all'esterno i dati degli ospiti.

La società EMME DUE S.p.A. ha nominato un DPO contattabile presso la sede di Sessa Aurunca (CE) o via e-mail all'indirizzo dpo@emmeduespa.com

15. MISURE DI PREVENZIONE ANTI PANDEMICHE

La società EMME DUE S.p.A. applica la normativa vigenti in materia.

16. STANDARD DI QUALITA' E MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro Diurno R3 "Villa San Francesco" si pone come obiettivo primario il continuo miglioramento del servizio erogato impegnandosi a porre in essere una serie di attività idonee a fornire una risposta alle esigenze espresse dai fruitori dei propri servizi.

A tal fine ha implementato un sistema di controllo di qualità interno conforme alle normative vigenti, che fornisce una serie di strumenti atti alla verifica degli standard enunciati da questa carta. Viene monitorata la soddisfazione del cliente (ospite) e quindi la qualità percepita mediante un apposito questionario.

Lo stesso modulo mette a disposizione degli utenti gli strumenti per formalizzare eventuali segnalazioni di disservizi nonché proposte e suggerimenti per una migliore fruibilità dei servizi da parte degli stessi.



CARTA DEI SERVIZI

17. OBIETTIVI

Fattori, Indicatori e Standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del Ricovero

FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	OBIETTIVI DI QUALITA'
RICOVERO	TEMPO DI ATTESA PER IL RICOVERO	Giorni intercorsi fra la richiesta, eventuale riunione <u>UVI</u> e ricovero.	<15 gg.
	INFORMAZIONI PREVENTIVE SUL RICOVERO	Esistenza di informazioni per telefonica.	Presenti
	ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO E DOCUMENTAZIONE SUI SERVIZI	Segnalazioni-reclami in ordine alle procedure di accettazione. Numero di reclami o segnalazioni avanzate dagli ospiti attraverso i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati.	Non oltre il 10% di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari.
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	PULIZIE DEI SERVIZI IGIENICI	Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle risposte alla voce "pulizia della struttura e dei servizi igienici" presenti nel questionario di gradimento.	95%
	COMFORT ALL'INTERNO DELLE STANZE	Segnalazioni-reclami in riferimento al comfort delle stanze utilizzate. Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alla voce "Ambiente e comfort alberghiero", sul totale dei questionari compilati.	95%
	ORARI E MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	Segnalazioni-reclami in riferimento agli orari e modalità di distribuzione dei pasti.	95%
	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO BAR	Presenza distributori	2



CARTA DEI SERVIZI

FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	OBIETTIVI DI QUALITA'
ASSISTENZA SANITARIA	INFORMAZIONI AL PAZIENTE SUI TRATTAMENTI TERAPEUTICI	N. di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle voci del questionario di gradimento "Informazioni ricevute dai medici" e "Informazioni ricevute dagli infermieri" sul numero totale dei questionari compilati.	90% questionari
	REGOLARITA' DELLE VISITE MEDICHE	Visita per giorni a settimana.	Almeno 1 visita al giorno
RELAZIONI CON IL PERSONALE	VISIBILITA' DEL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO	Presenza del tesserino per ogni operatore.	100% presenza rilevata.
ASPETTI DI UMANIZZAZIONE	RISERVATEZZA DELLA MALATTIA/RISPE TTO DELLA PRIVACY E DELLA DIGNITA' UMANA	Istituzionalizzazione procedura secondo normativa privacy formazione e sensibilizzazione personale-presidi di facilitazione, adempimenti privacy.	100% attuazione di procedure privacy e firma dell'Informativa e Consenso Privacy.
ASPETTI AMMINISTRATIVI	SEMPLICITA' DI OTTENIMENTO DELLA CARTELLA CLINICA	Accessibilità al servizio rilascio cartelle cliniche. N. di ore di apertura sportello al giorno.	8 ore per giorno feriale
ASPETTI AMMINISTRATIVI	TEMPO DI RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA	N. di giorni per il rilascio della cartella clinica.	<15 giorni
ACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI	CHIAREZZA E DISPONIBILITA' DEI QUESTIONARI DI INSODDISFAZIONE	n. di questionari/ n. di pazienti.	95%
	SEMPLICITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO	cassette raccolta	1 cassetta.
	TEMPO DI RISPOSTA AL RECLAMO	N. giornate medie inoltro risposta.	7giorni



18. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

- ◆ Rilevazione sistematica dei tempi di intervento medico e dei tempi di accesso con i mezzi di soccorso
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Accoglienza all’ingresso e informazione dei servizi” del questionario di gradimento.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Pulizia del reparto e dei servizi igienici” del questionario di gradimento.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “comfort del reparto” del questionario di gradimento.
- ◆ Rilevazione sistematica del numero dei cambi per giorni di degenza.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “orari e modalità distribuzione pasti”.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Informazioni ricevute dai medici” e “Informazioni ricevute dagli infermieri” del questionario di gradimento.
- ◆ Rilevazione campionaria del numero del “giro visite” per giorno/degenza.
- ◆ Rilevazione campionaria della presenza del tesserino di riconoscimento sul camice di ogni operatore.
- ◆ Rilevazione campionaria della messa in atto per ogni pratica delle procedure per la Privacy.
- ◆ Aggiornamento continuo orario di apertura “Ufficio rilascio cartelle cliniche”.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “adempimenti amministrativi” del questionario di gradimento.
- ◆ Aggiornamento continuo orario di apertura “Uffici Amministrativi”.
- ◆ Sistematica rilevazione del numero di questionari compilati rispetto al totale dei pazienti ricoverati.
- ◆ Aggiornamento continuo n. di cassette per l’inoltro questionario presenti in ogni unità operativa.
- ◆ Rilevazione campionaria del tempo di risposta al reclamo.