



**ASP EMANUELE BRIGNOLE - RSA DORIA**

# **RSA DORIA**

## **CARTA DEI SERVIZI**



**Rev: 02 del 20/03/2018**

**Tel. 010 802315**  
**Fax 010 8084713**

Via Struppa, 150D  
16165 - GENOVA

[www.emanuelebrignole.it](http://www.emanuelebrignole.it)  
[info@emanuelebrignole.it](mailto:info@emanuelebrignole.it)

# Sommario

Cenni storici _____	1
Premesse generali _____	2
Principi fondamentali _____	4
Prestazioni principali ed accessorie _____	6
Standard di qualità _____	10
Tutela degli ospiti e dei loro familiari _____	14
Note finali _____	16

## Cenni storici

---

L'Istituto Doria di Genova nasce nel 1856 in un antico convento della collina di Paverano e solo nel 1911 iniziò ad esplicare le sue funzioni nell'apposita costruzione eretta alla Doria in Val Bisagno.

Dall'assistenza prestata inizialmente ai soli mendichi, la struttura si è progressivamente trasformata e specializzata anch'essa verso l'assistenza e cura dei non autosufficienti.

Negli ultimi giorni del 2003 la Regione Liguria dispone la messa in liquidazione dell'ente; la gestione dei servizi assistenziali viene in un primo tempo affidata all'ASP Brignole mediante una convenzione temporanea, che diviene definitiva nel maggio 2004 con l'assorbimento del personale assistenziale.

L'ASP Emanuele Brignole, Azienda pubblica e senza scopo di lucro, nel solco di una tradizione storica molto antica, costituisce oggi un centro di 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.

Tutto il personale operante nei servizi assistenziali è gestito dalla Emanuele Brignole Servizi s.r.l., società controllata al 100% dalla ASP E. Brignole.

La Emanuele Brignole Servizi S.r.L. è un 'azienda in house providing il cui capitale é pubblico, opera in forza di un contratto di servizio in esclusiva con l'A.S.P. E. Brignole con proprio personale dipendente, regolarmente inquadrato e titolato.

Le sue strutture intervengono dove e quando la famiglia e/o gli altri servizi del territorio non sono più in grado di rispondere ai bisogni delle persone anziane offrendo **servizi residenziali**.

## Premesse generali

---

L'ingresso degli ospiti in convenzione è gestito dalla struttura, che provvede a contattare l'ospite seguendo rigidamente la lista predisposta e controllata dall'Ufficio competente della ASL3 presso il Nucleo Anziani di C.so Solferino, 9 cancello.

Articolata su 3 piani, la residenza accoglie un totale di 88 persone, in convenzione con il Comune di Genova e la ASL3.

Ogni piano, con propria sala da pranzo, è composto da camere a 2 letti con servizi. La Direzione Medica assegna le camere agli ospiti e si riserva la facoltà di effettuare, ove si renda necessario per il bene degli ospiti, spostamenti, dopo aver informato gli ospiti e le famiglie.

Gli ospiti possono personalizzare la propria stanza con semplici suppellettili, previo accordo con la direzione. La Residenza è dotata di Palestra per la Fisioterapia. L'utenza può disporre di un ampio parcheggio libero. La struttura è accessibile anche agevolmente dai mezzi pubblici.

La nostra Missione è garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e, sociale, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza. La struttura è allocata subito alle spalle della piastra territoriale ASL3 di Struppa, inserita in un ambiente tranquillo e silenzioso.

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie: attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità; promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno; offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente; creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

L'ASP Emanuele Brignole non ha fine di lucro ed informa la sua attività di organizzazione e gestione dei servizi, secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità nel rispetto del pareggio di bilancio. La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della

qualità del servizio socio assistenziale offerto e delle condizioni di vita dell'ospite.

Il Commissario Straordinario Arch. SINESI Marco, è il rappresentante legale dell'Azienda.

I referenti interni dei servizi offerti possono essere rintracciati nell'organigramma aziendale presente in struttura e sono nel seguito riassunti:

- Direttore di Struttura:
- Referente ufficio Amministrazione:
- Direttore Sanitario:
- Responsabile della Qualità
- URP

La presente Carta dei servizi è valida dal **01/01/2018** al **31/12/2018** salvo aggiornamenti dovuti a variazioni organizzative o a nuove disposizioni di legge.

Ogni anno il documento viene rivisto dalla Direzione Aziendale per assicurare sempre la rispondenza e l'attualità del contenuto all'effettiva operatività del presidio.

## Principi fondamentali

---

Nell'erogazione dei servizi la Direzione adotta i seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza e imparzialità**

L'accesso ai nostri servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti e ai cittadini senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori della Residenza conformano i loro comportamenti a questi principi.

### **Semplificazione delle procedure**

La Residenza assume iniziative volte a garantire che la modulistica venga messa a disposizione del cliente in tempi utili per gli adempimenti. Ha cura che le comunicazioni e istruzioni siano comprensibili e che il cliente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose.

### **Continuità**

La Residenza garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, alberghiere e tutelari nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.); precisando che i P.A.I. sono la base dei progetti che categorizzano il reinserimento sociale e il piano individuale di ospitalità.

Dal punto di vista sanitario, l'ospite nell'ambito della continuità delle cure che caratterizza il modello di cura cronico, usufruisce delle prestazioni sanitarie tramite il personale medico e paramedico presente in struttura.

La Residenza si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli ospiti in caso di temporanea sospensione o limitazione del servizio.

### **Efficienza ed efficacia**

La Residenza garantisce l'utilizzo di risorse umane competenti e formate e l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza del servizio erogato ai bisogni espressi dagli ospiti, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate per ottenerli.

### **Partecipazione**

La Residenza garantisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio attraverso l'utilizzo di apposita modulistica da inoltrare alla Direzione o con specifici momenti di incontro/confronto tra i diversi referenti e i familiari degli ospiti per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.

L'Azienda promuove e valorizza l'attività del volontariato, stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n.266/1991 e della Legge Regionale n. 15 del 28/5/1992, con le associazioni iscritte nell'apposito Albo regionale.

Attualmente è operante con il nostro Ente la convenzione con l'AVO, che concorda i progetti da realizzare presso la struttura.

I volontari AVO sono identificabili con il camice blu e il cartellino di riconoscimento.

Altre convenzioni sono state sottoscritte con AUSER, per la realizzazione di specifici progetti e con altre Organizzazioni di volontariato in occasione di Eventi occasionali.

Inoltre l'ASP Emanuele Brignole è Ente Accreditato per accogliere i volontari del Servizio Civile Nazionale, da impiegare per l'implementazione di progetti su base annuale.

*A tutti gli ospiti viene garantita la tutela della privacy e della dignità personale attraverso l'adozione di comportamenti ed attività che preservano l'integrità dei diritti fondamentali della persona.*

## **Prestazioni principali ed accessorie**

---

### **Servizio alberghiero**

Comprensivo di vitto ed alloggio; pulizia quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere; lavaggio della biancheria alberghiera; rifacimento letti e cambio di biancheria;

### **Giornata tipo dell'ospite**

- dalle ore 6,30 alle ore 8,30 risveglio e preparazione degli ospiti per la giornata
- dalle ore 8,00 alle ore 9,00 colazione
- dalle ore 9,30 alle ore 11,30 attività libere, strutturate e fisioterapia
- dalle ore 12,00 alle ore 13,30 pranzo
- dalle ore 13,30 alle ore 17,30 riposo e/o attività varie sia libere che strutturate
- dalle ore 18,30 alle ore 19,30 cena
- dalle ore 20,30 alle ore 21,30 preparazione degli ospiti per la notte e riposo

Gli orari sopraindicati possono variare per ogni servizio a seconda delle esigenze degli ospiti.

### **Assistenza di base**

L'Azienda privilegia il lavoro di gruppo; l'attività assistenziale si attua nel lavoro della équipe socio-sanitaria, composta da: medico, caposala, infermiere, operatore socio sanitario, terapeuta della riabilitazione, assistente sociale, animatore.

L'équipe lavora in modo integrato per conseguire il benessere e la salute della persona, elabora progetti e programmi generali di reparto e piani di assistenza individuali per gli ospiti; si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rimodulazione degli obiettivi.

Tutto il fascicolo sanitario dell'ospite é contenuto nella Cartella Clinica informatizzata integrata.

Tale strumento ha lo scopo di fornire un valido supporto al lavoro degli operatori, facendo confluire in unico contenitore le informazioni necessarie all'assistenza al fine di pianificare al meglio gli interventi assistenziali.

### **L'anamnesi d'ingresso:**

Contenente indicatori sociali, anamnesi medica, infermieristica e funzionale, compilato da tutte le figure professionali;

**Diario medico:**

Aggiornato almeno ogni quindici giorni e ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo della condizione bio-psico-sociale dell'ospite o eventi la cui registrazione sia utile e necessaria;

**Diario fisioterapico:**

Contenente tutte le informazioni riguardanti i trattamenti di fisioterapia e il diario dei trattamenti regolarmente aggiornato;

**Valutazione multidimensionale:**

Composta dalle schede **AGED PLUS** (debito informativo nei confronti di ASL3), **Braden**, **Barthel Index Modificato**, **Cirs**, **Tinetti**, **S.P.M.S.Q.** (Short Portable Mental Status Questionnaire), **Scheda per la valutazione del rischio nutrizionale**, **Valutazione scala del dolore**, e **Valutazione RUGIII**.

Tutta la Valutazione Multidimensionale dell'ospite è aggiornata ogni sei mesi o ogni qualvolta vi sia un significativo cambio della situazione clinica. I dati della Valutazione multidimensionale sono oggetto di periodica verifica e studio da parte del gruppo di miglioramento della qualità che ne trasmette i risultati in appositi report agli operatori.

**Piano di assistenza Individuale (PAI):**

Formulato dall'équipe assistenziale e consistente in:

- svolgimento e/o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata e messa a letto, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc.) mantenendo e stimolando l'anziano all'utilizzo delle proprie capacità residue;
- igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona e del decoro e della pulizia degli abiti;
- organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione miranti a creare un clima favorevole alla socializzazione all'interno della Residenza e all'esterno della stessa.

**Servizi accessori a pagamento:**

- Visite specialistiche private e visite podologiche su richiesta dell'ospite (da concordare con il medico della struttura);
- Parrucchiere;
- Lavanderia Personale.

**Tariffe:**

Si rimanda al contratto di ospitalità che contiene le indicazioni economiche di interesse.

**Orario di visita agli Ospiti**

L'orario delle visite ai piani è generalmente libero, dalle ore 11.00 alle ore 19.00, tenendo conto delle esigenze organizzative della Struttura dello stato di salute dell'ospite e del rispetto della privacy dello stesso durante le attività di assistenza ed igiene. In altri orari la permanenza in Struttura dei parenti è consentita soltanto previa autorizzazione della Direzione.

**Orari del servizio di ristorazione:**

L'orario dei pasti, salvo casi particolari è il seguente:

- Prima colazione tra le 08,30 e le 09,00
- Pranzo ore 12,00
- Cena ore 18,30

Dopo il pranzo chi lo desidera, può accedere alla propria camera per il riposo pomeridiano.

Coloro che si trovino in condizioni fisiche idonee, possono gestire autonomamente il riposo diurno.

Il menù, esposto settimanalmente in reparto, consente la scelta fra diverse alternative. In caso di preferenza alimentare o di problemi di masticazione, deglutizione o di dieta sono previsti menù personalizzati.

Su prescrizione medica nell'arco della giornata viene fornita un'integrazione alimentare.

**Colloqui con i Referenti:**

Il personale medico è a disposizione per il colloquio con i parenti dal Lunedì al Venerdì secondo le modalità che sono affisse presso i piani di degenza.

L'Ufficio amministrativo è aperto dal Lunedì al Venerdì ed è a disposizione dell'utenza nell'orario di servizio.

Il Direttore della struttura riceve su appuntamento da concordarsi.

**Attività di animazione:**

In ogni unità di degenza è attivo un servizio di animazione dove vengono svolti programmi settimanali che comprendono: la lettura del giornale, laboratori di attività manuali, feste di compleanno, visione di video, ascolto della musica.

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva;
- valorizzare la persona nella sua globalità.

**Assistenza sociale / URP:**

E' garantita la presenza di un'Assistente Sociale con funzioni di sostegno e aiuto all'ospite e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi insorti durante la permanenza in RSA e sarà a disposizione previo appuntamento all'Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP).

L'assistente Sociale

- fornisce consulenza per il disbrigo di pratiche amministrative;
- interviene nella tutela di persone sole per i problemi relazionali, economici e sociali;
- cura l'inserimento e l'uscita dai servizi degli utenti in particolari condizioni di fragilità sociale;
- collabora per la formulazione di progetti mirati individuali e collettivi per il benessere delle persone.

L'Assistente Sociale riceve su appuntamento secondo le modalità affisse all'interno della struttura.

**Dimissioni:**

Al momento della dimissione, il medico di reparto predispone una relazione in collaborazione con gli infermieri e i terapisti della riabilitazione che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le eventuali modifiche dell'ambiente di vita che si rendono necessarie nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Le modalità della dimissione, o di trasferimento presso altre strutture, sono concordate con la famiglia e con i servizi territoriali.

Alla dimissione vengono consegnati all'interessato:

- relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica personale portata dal paziente.

## Standard di qualità

---

La Direzione intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi della Residenza che dispone di strumenti e dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, che rappresentano supporti fondamentali che, offrendo feedback ed informazioni, ci consentono di verificare il livello di raggiungimento dei nostri obiettivi/standard e ci facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito per permettere il mantenimento degli standard di qualità.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

### **Accoglienza ed inserimento**

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 20 giorni dall'ingresso;
- Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento;
- Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.

### **Servizi di assistenza alla persona**

- Effettuazione della alzata, igiene e vestizione del mattino dalle ore 7.00 nel rispetto delle esigenze dell'ospite;
- Bagno completo assistito ogni 7 giorni, con compilazione della apposita documentazione;
- In ordine alla prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal piano individuale scritto con compilazione della apposita documentazione;

- Assistenza all'incontinenza: effettuazione dei cambi programmati del pannolone;
- Mantenimento della contenzione attraverso l'accompagnamento dell'ospite ai servizi igienici in orari prestabiliti;
- Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali;
- Aiuto nell'assunzione dei pasti giornalieri (per gli ospiti che ne manifestino la necessità).

**Assistenza medica**

- Presenza di un medico nella struttura almeno 8 ore al giorno;
- Registrazione immediata, nella cartella clinica informatizzata, dei dati rilevati in caso di intervento medico;
- Visita medica programmata almeno due volte al mese, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute.

**Assistenza infermieristica**

- Presenza di almeno un Infermiere nella struttura 24 ore su 24;
- Controllo carrello delle urgenze ogni 30 giorni;
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni.

**Assistenza Riabilitativa**

- Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione;
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione.

**Servizi per la cura ed il benessere della persona**

- Prestazione di pedicure (con particolare attenzione ai soggetti diabetici) e parrucchiera e/o barbiere.

**Servizi di comfort alberghiero**

- Pulizia giornaliera delle stanze e dei bagni degli ospiti;
- Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni;
- Cambio della biancheria piana ogni tre giorni, fermo restando il cambio, anche parziale, in caso di necessità;
- Presenza di una segnaletica esterna ed interna alla Residenza, per orientare ed informare l'utenza.

**Servizi di ristorazione**

- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di patologie specifiche e problemi di masticazione e/o deglutizione;
- La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP.

**Servizi sociali e di animazione**

- Attività collaterali di vita sociale, relazionale e culturale;
- Festeggiamento dei compleanni degli ospiti;
- Festeggiamenti e celebrazioni in occasioni delle festività (Natale, Pasqua, etc.).

**Informazioni agli ospiti ed ai familiari**

- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria;
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino e codice colore per ogni figura professionale. Ad ogni piano è esposta legenda identificativa dei colori;
- Comunicazione, sia al telefono che nel contatto diretto, delle informazioni sopra citate;
- L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri sarà tempestiva.

**Miglioramento continuo dei servizi offerti**

- Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/committenti almeno ogni anno;
- Rilevazione interna annuale degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
- Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.

**Assistenza Spirituale**

Ogni ospite ha diritto di professare o meno la propria fede religiosa e di farsi assistere, se lo ritiene opportuno da un Ministro di culto della confessione cui appartiene.

## Indicatori di qualità

PROCESSO	INDICATORE	Dato soglia - obiettivo
Accoglienza ed inserimento	Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 20 giorni dall'ingresso	100%
Servizi di assistenza alla persona	Bagno completo assistito ogni 7 giorni con compilazione di apposita documentazione	100%
	Insorgenza piaghe da decubito - LDD	5% ricoverati/anno
	Cadute ospiti	17% ricoverati/anno
	Insorgenza infezioni urinarie	5% ricoverati/anno
Servizi sanitari	Visita medica programmata almeno una volta al mese, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute	90%
	Controllo carrelli e presidi per urgenze ogni 30 gg	100%
	Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 gg.	100%
Servizi di ristorazione	Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione	100%
Servizi sociali e di animazione	Festeggiamento dei compleanni degli ospiti	100%
Miglioramento continuo dei servizi offerti	Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei clienti/committenti almeno ogni anno	100%
	Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio	100%

## **Tutela degli ospiti e dei loro familiari**

---

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo "Reclami", consegnato all'ingresso in struttura o ritirato presso il piano terra ed ivi riconsegnato a mano o nell'apposita cassetta dei reclami situata a piano terra nei pressi della reception;
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore della Struttura;
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, all'URP;
- inviando un fax firmato o una e-mail all'URP.

L'URP, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvede a dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi in cui, invece, il reclamo meriti maggior approfondimento, avvia un'indagine con i Referenti delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta scritta al cittadino/cliente entro 20 giorni.

In merito alla gestione dei reclami, la Direzione si impegna ad esaminare le lamentele pervenute e, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti, a riconoscere secondo gli ordinari strumenti civilistici o conciliativi, eventuali azioni risarcitorie a favore dei soggetti interessati.

Allo stesso modo dei reclami, sono gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

**Indagini sul grado di soddisfazione dei clienti.**

Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari, da parte dei clienti e/o dei committenti, e le sottopone all'attenzione della Direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e si provvede alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro familiari, tramite la pubblicazione sul sito istituzionale.

---

## **Note finali**

---

### **Diffusione e comunicazione della carta dei servizi**

La carta dei servizi aziendale viene consegnata a tutti coloro che entrano in contatto con la struttura (per richiesta di informazioni, prenotazioni od accettazioni pazienti).

Il documento è stato inoltre consegnato alle Associazioni di volontariato e di tutela dei consumatori.

**IL DIRETTORE SANITARIO**



**D.SSA FIAMMETTA BASTONI**

**ASP EMANUELE BRIGNOLE**

**OM.CN 3665**