

RESIDENZA MONTEBUONO S.r.l.

Via Maglianese, 6
02040 Montebuono (RI)

www.residenzamontebuono.com/

VERIFICA PERIODICA		
DATA		FIRMA
01.06.2019		Direzione
01.06.2019		Direzione Sanitaria
Note		

Proposto	Approvato
AQ	DG

STATO DELLE REVISIONI DEL PRESENTE DOCUMENTO

DATA	REVISIONE	MOTIVO DEL CAMBIAMENTO
01.01.2018	1	PRIMA EMISSIONE
08.01.2019	2	RECEPIMENTODCA U00469

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

INDICE

1. DOVE SIAMO
2. CONTATTI
3. PRINCIPI ISPIRATORI
 - 3.1. EGUAGUAGLIANZA
 - 3.2. IMPARZIALITA'
 - 3.3. CONTINUITA'
 - 3.4. PARTECIPAZIONE
 - 3.5. EFFICIENZA E EFFICACIA
4. MISSIONE E VALORI
5. LA STRUTTURA
 - 5.1. LA STANZA TIPO
 - 5.2. GLI ORARI DI VISITA
6. LA GIORNATA TIPO
7. IL MENU TIPO
8. L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE
 - 8.1. SERVIZIO INFERMIERISTICO
 - 8.2. SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE
 - 8.3. SERVIZIO TERAPIA RIABILITATIVA
 - 8.4. SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE
 - 8.5. SERVIZI ALLA PERSONA
 - 8.6. SERVIZI RELIGIOSI
 - 8.7. ALTRI SERVIZI
9. MODALITA' ACCESSO/ACCOGLIENZA
 - 9.1. ORGANI DI TUTELA DEL PAZIENTE
 - 9.2. CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI
10. TUTELA DELLA PRIVACY
11. RELAZIONI CON IL PUBBLICO
12. ORGANISMI DI VOLONTARIATO
13. ASSISTENZA MEDICA
14. DIMISSIONI
15. NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI
16. ASSISTENZA PRIVATA
17. COMITATO DI PARTECIPAZIONE
18. GESTIONE DATI
19. SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI-VALUTAZIONI DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
20. STANDARDS DI QUALITA'

Allegato 1 Modulo per reclami e segnalazioni

Allegato 2 Questionario di valutazione dell'accoglimento presso la struttura

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

Gentile Ospite,
abbiamo il piacere di presentarLe
la Carta dei Servizi della RSA RESIDENZA MONTE BUONO
predisposta secondo
quanto stabilito dal DPCM 19 maggio 1995.
Questo documento è stato realizzato con lo scopo
di illustrarLe le caratteristiche funzionali ed assistenziali
che la nostra Struttura fornisce ai suoi ospiti.
La Carta dei servizi l'accompagnerà per tutta
la durata della Sua permanenza nella RSA RESIDENZA MONTE BUONO
e Le fornirà le informazioni necessarie per aiutarLa
ad orientarsi in modo efficace e mirato
all'interno del nostro servizio assistenziale.
Avrà modo di comprendere quali sono i nostri servizi,
le figure professionali impegnate al recupero e al mantenimento
del suo benessere fisico,
i criteri e standard di qualità adottati
all'interno della nostra Struttura,
al fine di fornirLe un'assistenza mirata
al soddisfacimento delle sue esigenze.

La ringraziamo sin da ora per aver scelto la RSA
RESIDENZA MONTE BUONO
e Le saremo grati se vorrà fornire i Suoi suggerimenti
e tutte le segnalazioni utili a migliorare il nostro servizio.

La Direzione

MonteBuono, 15/03/2018

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

1. DOVE SIAMO

La RSA Monte Buono sorge a Montebuono (RI), bellissimo borgo medioevale, di circa 1.000 abitanti, ubicato nel cuore della Sabina; il borgo si colloca su un'altura che consente di ammirare un panorama di un verde lussureggiante.

Il monte San Benedetto protegge il paese dai freddi venti del nord favorendo un clima mite tutto l'anno, da qui il nome MonteBuono.

La Residenza Sanitaria è ubicata in via Maglianese n. 6, facilmente raggiungibile dall'A1 uscita Magliano Sabina o Ponzano Romano-Soratte e seguendo le indicazioni per MonteBuono.

Opera in regime di accreditamento istituzionale, come da D.C.A. della Regione Lazio n. 182 del 26.05.2014 e D.C.A. n.337 del 4.11.2016.

2. CONTATTI

Tel. 0765/607189

Fax. 0765/607333

info@residenzamontebuono.com

direzione@residenzamontebuono.com

Gli uffici della segreteria amministrativa della R.S.A. sono a disposizione del pubblico, **dal lunedì al venerdì dalle ore 10:30 alle ore 13:30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30.**

Il sabato previo appuntamento per ogni chiarimento in merito alla carta dei servizi.

3. I PRINCIPI ISPIRATORI

L'attività della RSA Residenza Monte Buono si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi che rappresentano degli standard di qualità ai quali tendere:

3.1 EGUAGLIANZA

Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

3.2 IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

imparzialità. L'eguaglianza del trattamento deve intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, e non quale uniformità delle prestazioni, essendo questa struttura impegnata ad adottare le necessarie iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti sulla base delle loro condizioni di autosufficienza.

3.3 CONTINUITÀ

La struttura assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di interruzione o forzata sospensione del servizio per cause di forza maggiore, la struttura stessa adotterà tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

3.4 PARTECIPAZIONE

La struttura garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; riconosce all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

3.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio offerto dalla struttura è erogato mediante l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso lo sviluppo tecnologico, la ricerca e la formazione permanente degli operatori.

4. MISSIONE E VALORI

La RSA "Residenza Monte Buono" offre un'assistenza individualizzata e qualificata alla persona anziana con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere psico-fisico. Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" e ispirato da valori fortemente condivisi garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'ospite nel pieno rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di "struttura aperta" della residenza: aperta oltre che agli ospiti, ai loro familiari e a tutti i cittadini, e per questo perfettamente integrata nel territorio.

I **valori chiave** che esplicitano la **mission** e che costituiscono puntualeriferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo, si possono così enunciare:

- garanzia di un'assistenza qualificata e personalizzata
- mantenimento e valorizzazione delle capacità residue dell'ospite

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

- accoglienza improntata ai valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa, quindi, della dignità umana, delle credenze, delle opinioni, e dei sentimenti di ogni ospite
- tutela della riservatezza e della privacy
- coinvolgimento convinto del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi

Per questo l'assistenza viene prestata nel pieno rispetto della carta dei diritti della persona anziana (all. D alla D.G.R. N., 7/7435 DEL 14/12/2001).

La struttura garantisce la continuità e la regolarità dell'assistenza e tutela inoltre la partecipazione attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente riconoscendo agli utenti la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare segnalazioni o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

5. LA STRUTTURA

Nata per iniziativa privata, è **autorizzata all'esercizio ed accreditata istituzionalmente**, Decreto del Commissario ad acta n. U00182 del 26.05.2014 e definitivo DCA n. U00337 del 4/11/2016), per complessivi 60 posti letto (di cui 40 p.l. mantenimento A - tipo R2 + 20 p.l. mantenimento B - tipo R3).

Caratterizzata per l'assenza totale di barriere architettoniche, dispone di ambienti e servizi modernamente arredati ed attrezzati per garantire il massimo comfort alberghiero ed una risposta assistenziale all'altezza dei bisogni degli ospiti accolti.

Un'efficace segnaletica consente di muoversi con libertà e semplicità, favorendo la piena familiarizzazione da parte degli ospiti con la struttura.

5.1 LA STANZA TIPO

Le soluzioni abitative proposte dalla RSA Residenza MonteBuono sono diversificate in base alle esigenze di reparto e alle necessità terapeutiche del singolo ospite.

Tutte le **stanze di degenza** sono dotate di **propri servizi igienici, letti articolati snodabili regolabili** ideali anche per persone allettate, **impianto di climatizzazione, impianto TV e telefonico**.

Sono presenti stanze quaduple e doppie, in ogni caso di dimensioni tali da garantire confortevoli spazi di vita privata.

Ciascun ospite dispone di un **armadio** per gli indumenti e di un **comodino** per riporre i piccoli oggetti personali.

5.2 GLI ORARI DI VISITA

La RSA Residenza Monte Buonosì connota come struttura **"aperta"**: le visite dei familiari e dei conoscenti sono pertanto auspicabili ed attese.

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

L'accesso alla residenza, nei suoi spazi comuni, è libero dalle ore 10.00 alle ore 18.00; mentre l'accesso ai piani di degenza è consentito dalle ore 11:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00. Qualsiasi visita al di fuori dall'orario consentito deve essere autorizzata dal **Responsabile del personale in turno nel reparto**.

Non è consentita la permanenza nelle stanze a persone estranee durante le visite mediche, e gli interventi assistenziali del personale della Struttura e durante le ore notturne. In casi eccezionali (aggravamento dello stato di salute dell'ospite) la Direzione può autorizzare un ampliamento degli orari di visita accordando la presenza notturna in Struttura di un familiare.

6. LA GIORNATA TIPO

Al mattino alle 6,30 inizia la giornata dell'ospite:

gli operatori assistenziali ed infermieristici procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Alle ore 7,00 viene distribuita la colazione, con aiuto da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

Dopo la colazione iniziano le attività di terapia occupazionale e di fisioterapia.

Nella mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica ed infermieristica; il personale ausiliario provvede alla distribuzione ed aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale di reparto.

Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto, con la possibilità, comunque, di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene intima personale, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione di bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le ore 14,30, proseguono anche le attività di fisioterapia e terapia occupazionale, sia nei reparti che nelle sale preposte.

La distribuzione della cena avviene alle ore 18:30;

al termine gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Nel corso della notte gli ospiti vengono vigilati da parte del personale di turno, che provvede al regolare e periodico cambio dei dispositivi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale e, in caso di necessità/urgenza, alla attivazione del medico.

Di seguito è riportata la tabella con le attività della giornata tipo sopra descritte:

ORARIO	ATTIVITA'
07:00 - 08:00	GLI OSPITI FANNO COLAZIONE
08:00 - 10:00	ALZATA E GESTIONE DEGLI OSPITI, CURE ASSISTENZIALI ED INFERMIERISTICHE, CURA DEL SE', ATTIVITA' DI VITA QUOTIDIANA, ATTIVITA' RIABILITATIVA DI MOBILIZZAZIONE PASSIVA/ATTIVA E TRASFERIMENTI LETTO/CAR-

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

	ROZZINA
10:00 - 12:00	ATTIVITA' DI GRUPPO ED INDIVIDUALE RIABILITATIVA ANCHE IN PALESTRA CON I TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE CON GINNASTICA DI GRUPPO, ATTIVITA' MOTORIA INDIVIDUALE, TERAPIA STRUMENTALE(MAGNETOTERAPIA, IONOFORESIS, ELETTROSTIMOLAZIONE), ATTIVITA' LUDICA ESPRESSIVA DI GRUPPO, ORIENTAMENTO SPAZIO/TEMPORALE, ATTIVITA' COGNITIVA INDIVIDUALE.
12:00	PRANZO, CON ATTIVITA' ADL PER RIEDUCAZIONE ALL'ALIMENTAZIONE PER GLI OSPITI.
12:45 - 13:45	TRASFERIMENTO CARROZZINA/LETTO PER IL RIPOSO POMERIDIANO CURE ASSISTENZIALI ED INFERMIERISTICHE
14:30 - 17:30	ATTIVITA' DI GRUPPO ED INDIVIDUALE RIABILITATIVA ANCHE IN PALESTRA CON I TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE CON GINNASTICA E ATTIVITA' MOTORIA DI GRUPPO, LABORATORI LUDICO ESPRESSIVO, LABORATORIO DI CUCINA, MUSICOTERAPIA, LABORATORIO CULTURALE.
16:30	MERENDA
18:30	CENA
20:00	TRASFERIMENTI A LETTO DEGLI OSPITI
N.B. ASSISTENZA INFERMIERISTICA E SOCIO-ASSISTENZIALE 24H/24H.	

7. IL MENU TIPO

Il menù, preparato su base settimanale può essere personalizzato per aderire a particolari preferenze alimentari degli Ospiti, al proprio credo religioso, a problemi di masticazione e deglutizione o alla presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti. Gli ospiti e/o i loro familiari hanno possibilità di visionare i menù settimanali predisposti dalla Società di catering che ha l'appalto del servizio e di chiedere eventuali modifiche.

Eventuali indicazioni e/o segnalazioni possono essere comunicate al personale amministrativo o di reparto al momento dell'ingresso.

8. L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Al momento dell'ingresso di ogni nuovo ospite un'**équipe multidisciplinare** composta da operatori di tutti i servizi sanitari (medico, infermieristico, assistenziale, fisioterapico ed di terapia occupazionale) si riuniscono per analizzare la situazione clinica e per programmare la metodologia di intervento sul paziente.

L'équipe predispone il **P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato)** col quale la struttura garantisce ad ogni ospite un'assistenza su misura e personalizzata.

Per la stesura del P.A.I. vengono utilizzate scale di valutazione validate a livello internazionale, nonché tutte le informazioni raccolte dai vari servizi.

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno.

Ad intervalli regolari l'equipe si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento.

La struttura assicura la stesura di un primo P.A.I. entro 7 giorni dall'ingresso del nuovo ospite.

Parimenti la struttura assicura la partecipazione degli obiettivi definiti nel P.A.I. all'ospite e ai familiari di riferimento.

Il servizio è garantito da un Medico Responsabile e dal Dirigente Infermieristico con **presenza diurna dal lunedì al venerdì e sabato mattina. È assicurato servizio di reperibilità durante le ore notturne e nei festivi.**

Il personale medico valuta la situazione clinica dell'ospite sia al momento della presentazione della domanda di accoglimento che in quello dell'ingresso in convivenza.

All'ingresso viene eseguita visita medica del nuovo accolto, la rilevazione dei parametri vitali, elettrocardiogramma, impostazione della cartella clinica con relativa scheda terapeutica.

In rapporto alla patologia presente, viene quindi impostato il percorso per la definizione del protocollo di assistenza, integrato dalla previsione di controlli diagnostici periodici e programmate visite specialistiche se ritenute necessarie avvalendosi della consulenza professionale dei Presidi Ospedalieri del territorio.

8.1 SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è **garantito 24 ore su 24** da Infermieri Professionali iscritti all'Albo ed organizzati secondo i vigenti standard regionali.

Operando sulla base del "codice deontologico", gli Infermieri prestano tutte le cure infermieristiche necessarie agli ospiti: somministrazione terapia orale, topica, intramuscolare, endovenosa prescritta; prelievi per esami ematici, rilevazione parametri vitali, elettrocardiogrammi, medicazioni ed alimentazione artificiale.

Il servizio è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

Il locale di riferimento, sia per comunicazioni che per informazioni, è il presidio infermieristico presente ad ogni piano.

Il Servizio Infermieristico è supportato ed integrato nello svolgimento delle proprie mansioni dagli Operatori Socio Sanitari presenti in struttura ed è coordinato dal Dirigente Infermieristico.

8.2 SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

Il Servizio è garantito da Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) operatori qualificati, che garantiscono l'assistenza di base a tutti gli ospiti della Residenza 24 ore su 24.

In particolare essi suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali, come l'igiene quotidiana, il cambio biancheria, la mobilitazione e

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

l'alimentazione.

Il servizio ricopre un ruolo fondamentale: gli O.S.S. sono, infatti, gli operatori che più degli altri rimangono vicini agli ospiti rilevandone le particolari ed immediate esigenze.

8.3 SERVIZIO TERAPIA RIABILITATIVA

All'interno della RSA Residenza Monte Buono viene offerto il servizio fisioterapico attraverso un'avanzata strumentazione elettromedicale (magnetoterapia, tens, elettrostimolazione muscolare etc) e una moderna ed attrezzata palestra.

L'obiettivo del servizio è di:

- assicurare a tutti gli ospiti il mantenimento ed il recupero delle capacità residue attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria;
- riabilitare eventuali traumi articolari o muscolari;
- ridurre dolori di origine artrosica e osteoporotica;
- evitare complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento attraverso la mobilizzazione dei pazienti allettati.

L'attività si svolge in palestra oppure nella stanza del paziente mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature e si effettua con trattamento individuale o, quando le condizioni generali lo consentono mediante trattamento di gruppo.

8.4 SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE

All'interno della RSA Residenza Monte Buono viene offerto il servizio di terapia occupazionale che aiuta le persone con disabilità fisiche, psichiche, dello sviluppo mentale, emotivo o per eseguire le attività richieste dalla loro vita quotidiana e/o mansioni di lavoro.

L'obiettivo della terapia occupazionale è quello di aiutare una persona a condurre una vita autosufficiente, produttiva e gratificante. Questo tipo di terapia comprende molti tipi di attività, che vanno dai compiti di igiene alla cucina per l'utilizzo di un computer.

L'obiettivo del servizio è di:

- sviluppare la forza muscolare, destrezza e coordinazione
- promuovere ricordare, il processo decisionale e capacità di ragionamento
- imparare ad utilizzare attrezzature di adattamento necessarie per funzionare nella vita quotidiana o di comunicare efficacemente

L'attività si svolge in apposita stanza della terapia occupazionale mediante l'utilizzo di adeguati ausili e/o attività (disegno, musicoterapia, cucina etc..).

8.5 SERVIZI ALLA PERSONA

Parrucchiere - Podologo

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

La RSA mette a disposizione il servizio di parrucchiere/podologo attraverso dei professionisti esterni che, nell'apposito locale allestito c/o la RSA, effettuano il servizio su richiesta dei pazienti e comunque attraverso la segreteria della RSA.

Lavanderia capi personale/servizio pulizie

Il servizio lavanderia capi personali fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba è affidato ad una ditta esterna ed è a carico dell'Ospite.

Il servizio pulizie è interno alla struttura e cura la pulizia e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi ed attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

8.6 SERVIZI RELIGIOSI

Presso la Residenza viene assicurato il servizio religioso rispettando valori e credo del paziente.

Un sacerdote è a disposizione, su richiesta, per ogni esigenza degli ospiti cattolici.

In relazione alle altre confessioni religiose, la Residenza è disponibile all'attivazione, previa richiesta, di idoneo servizio.

La Santa Messa viene celebrata ogni domenica alle ore 17:00, presso la Cappella della struttura posta al piano terreno.

L'orario delle funzioni religiose è altresì esposto nella bacheca posta al piano terra, di fronte alla reception.

8.7 ALTRI SERVIZI

Al fine di garantire la massima comunicazione e trasparenza dell'informazione ed anche il maggior grado possibile di inserimento e conoscenza logistica della struttura e del Regolamento Interno della stessa, nel caso in cui l'ospite fosse straniero la RSA Residenza Monte Buono provvederà ad avvalersi dell'operato di un mediatore Linguistico che ne sostenga l'inserimento.

Stesso servizio verrà attivato qualora ci fosse bisogno di garantire l'orientamento a utenti stranieri. Inoltre, la struttura garantisce un adeguato supporto al paziente morente, con la collaborazione di tutta l'equipe multidisciplinare attuando, anche sui sintomi individuati, degli interventi tempestivi per una conseguente riduzione della loro persistenza, di concerto con il Medico.

La RSA Residenza Monte Buono offre inoltre servizi di sollievo per affiancare i familiari nell'accudimento degli ospiti compresi quelli in particolari condizioni di fragilità al fine di:

- sostenere i familiari durante l'orario di lavoro;
- favorire processi di autonomia e socializzazione;
- promuovere occasioni di conoscenza.

Infine la Psicologa si occuperà del supporto psicologico ai familiari.

9 MODALITA' DI ACCESSO/ACCOGLIENZA

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

Per l'accesso c/o la RSA è possibile richiedere informazioni direttamente alla reception della struttura al n. 0765/607189.

All'atto del ricovero, il cui orario va concordato con gli uffici amministrativi della RSA, devono essere depositati presso l'Amministrazione i seguenti documenti:

- ✓ Documento di identità valido
- ✓ Codice fiscale
- ✓ Tessera sanitaria, con eventuali esenzioni ticket riconosciute
- ✓ Certificati medici, cartelle cliniche recenti etc..
- ✓ Fotocopie del verbale di invalidità
- ✓ **Documentazione rilasciata dalla AUSL di appartenenza relativa alla richiesta di ricovero in RSA - idoneità ricovero**
- ✓ Scheda valutazione relativa alle condizioni generali ed economiche del paziente (compilata dal familiare che si prende carico dell'impegnativa di pagamento o dall'assistente sociale in caso di affido)
- ✓ Impegno di spesa - rilasciato dal Comune di residenza per i degenti il cui reddito ISEE non superi i 20.000 euro annui - tale ISEE può essere rilasciato dai Centri di Assistenza Fiscale (CAF) -
- ✓ Impegnativa di pagamento rilasciato in favore della R.S.A. Monte Buono Srl sottoscritta da parte del familiare che se ne prende carico
- ✓ Fotocopia documento d'identità del parente richiedente che ha sottoscritto l'impegno di pagamento
- ✓ Copia del Decreto del Giudice Tutelare per la eventuale nomina di Tutori e/o Amministratori di Sostegno per il paziente
- ✓ Dichiarazione di consenso ai sensi degli artt. 13 commi 1 e 4, e 76 della Legge n. 196/2003 (Privacy) e s.m.i.

Vanno inoltre consegnati:

- ✓ Fabbisogno immediato della terapia medica da somministrare ed eventuali presidi per incontinenza se necessari.
- ✓ Adeguata scorta di effetti personali (abbigliamento, biancheria, detersivi per igiene personale ecc.).

E' necessario, inoltre, segnalare se l'ospite faccia uso di protesi e/o ausili sanitari (pannoloni, carrozzina, deambulatore ecc.) per provvedere a regolarizzare o richiedere la relativa fornitura.

Al momento del ricovero viene assegnata all'ospite una stanza corrispondente alle esigenze manifestate dall'ospite stesso evidenziate dalla Struttura ospitante. Quest'ultima si riserva il diritto di

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

modificare la stanza assegnata in considerazione di eventuali modificazioni delle esigenze assistenziali, per incompatibilità caratteriale con i compagni di stanza, o per esigenze logistiche.

Stante fermo il principio fondamentale di garantire la non promiscuità di sesso, di livello assistenziale assegnato dalla UVM al momento dell'autorizzazione al ricovero.

Le domande di accoglimento pervenute vengono valutate dal personale medico della RSA al fine di verificarne la compatibilità con la convivenza in struttura residenziale ed allo scopo di determinarne la priorità di accoglimento in relazione alla gravità del potenziale ospite.

I familiari, nel corso della degenza dell'ospite, **hanno il diritto/dovere di richiedere al personale sanitario** (infermieri), le eventuali **prescrizioni mediche**, (medicinali, visite specialistiche, eventuali accertamenti diagnostici eventuali ecc.).

In caso di accesso successivo l'ospite dovrà seguire nuovamente l'iter per l'accesso descritto e verrà preso in carico come nuovo ospite con una nuova Cartella clinica.

Il paziente o un suo delegato ha il diritto di richiedere la documentazione sanitaria di cui necessita. L'accesso alla documentazione sanitaria e socioassistenziale è garantito dall'Amministrazione entro i tempi stabiliti dalla normativa vigente in materia.

9.1 ORGANI DI TUTELA DEL PAZIENTE

Nella Nostra RSA i principali organi di tutela del paziente sono rappresentati dalla Direzione Sanitaria, dall'Assicuratore della Qualità e dall'equipe multidisciplinare nel rispetto delle proprie competenze.

9.2 CRITERI DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

In mancanza di posti letto la RSA attiva dei criteri di accesso:

- Elegibilità
- Priorità
- Lista di attesa

I criteri di elegibilità e di priorità sono definiti da condizioni che riguardano le condizioni di salute e la provenienza territoriale.

Attualmente le liste di attesa nella RSA Montebuono non sono previste, ma nel caso in cui la loro attuazione fosse necessaria i criteri saranno definiti dall'autorizzazione dell'ospite all'inserimento nella lista di attesa e dalla data di inserimento. Inoltre per garantirne la trasparenza e l'aggiornamento saranno pubblicate sul sito della RSA. Ad oggi sono pubblicate sul sito le disponibilità di posto letto della RSA: quando è disponibile il posto letto, viene contattato l'ospite e viene programmato l'ingresso.

COSTI RETTA:*(come stabiliti dal DGR 173 del 21/08/2008 e successive modifiche).*

La retta di degenza è di:

1) Euro 49,20 al giorno per i pazienti in Mantenimento B

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

2) Euro 59,20 al giorno per i pazienti in Mantenimento A

I pazienti che percepiscono redditi annui fino a € 20.000 hanno diritto al contributo del Comune di residenza. Tale integrazione economica verrà stabilita dal comune territorialmente competente previa presentazione dei documenti necessari da parte del paziente o chi per esso. Il paziente o chi per esso ogni anno dovrà aggiornare l'ISEE e presentarlo al Comune competente per elaborare l'impegno di spesa aggiornato, qualora vi siano variazioni da apportare sulle fatture emesse mensilmente, e comunque entro il mese di maggio di ciascun anno.

In caso di dimissione i pazienti aventi diritto ma ancora sprovvisti di impegno di spesa dovranno pagare l'intera retta di degenza.

Non appena il comune di competenza invierà, dopo debita presa atto del ricovero, l'impegno di spesa sarà cura dei nostri uffici provvedere all'emissione delle note di credito a storno delle fatture precedentemente emesse e loro emissione nei confronti del Comune di riferimento, nonché alla restituzione al paziente della parte pagata non dovuta.

L'importo della retta comprende:

- Comfort alberghiero (esclusi saponi e accessori da toeletta)
- Assistenza medica, assistenza infermieristica e medico di guardia
- Servizio di lavanderia (cambio del letto)

L'importo della retta non comprende:

- Il lavaggio dei capi personali (per chi non usufruisce del servizio lavanderia la famiglia è pregata di ritirare la biancheria sporca almeno due volte a settimana rifornendo il paziente di un quantitativo adeguato di biancheria pulita)

Nell' inosservanza di tale disposizione la biancheria sporca sarà conservata nei depositi esterni per 15 giorni e poi buttata.

- farmaci e presidi non convenzionati dal SSN
- servizi di barbiere e parrucchiere
- trasporto e/o trasferimenti con ambulanza
- tutto quanto non espressamente indicato al punto "l'importo della retta comprende".

10 TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso o ai familiari più stretti se ed in quanto persone delegate.

La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

personale, inosservanza a quanto previsto dal Codice sulla privacy (D. Lgs. 196 del 30.06.2003 e GDPR).

A tal fine, al momento dell'accoglimento, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si richiede dichiarazione di consenso.

11 RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Segreteria Amministrativa è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

Il Medico Responsabile riceve, di massima, negli orari affissi in bacheca.

Le caratteristiche di "struttura aperta" della RSA, tuttavia, fanno sì che, compatibilmente con gli impegni istituzionali, i familiari possano avere colloqui con i sanitari anche in altri orari.

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, esporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

12 ORGANISMI DI VOLONTARIATO

Gli organismi di volontariato possono accedere in Struttura purché preventivamente autorizzati dalla Direzione che ne accerta i nominativi e il tipo di attività che intende svolgere a favore degli ospiti.

I Volontari devono essere individuabili con tesserini di riconoscimento rilasciati dalla propria associazione e portati in modo visibile.

Le rispettive associazioni di volontariato devono escludere da ogni responsabilità per infortuni e responsabilità civile la RSA mediante la garanzia di una polizza assicurativa a favore degli operatori medesimi.

Le Associazioni di volontariato possono chiedere di accedere alla RSA in funzione degli specifici bisogni degli ospiti sulla base di apposite convenzioni.

Le Associazioni di volontariato, fermo restando quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale, collaborano con gli operatori della RSA nelle attività di socializzazione e animazione nonché di promozione dei rapporti con il contesto sociale e familiare degli ospiti. Le associazioni stesse possono, altresì, collaborare con gli operatori della RSA nello svolgimento delle attività di aiuto personale nei confronti degli ospiti.

La RSA potrà avvalersi, altresì, della presenza e della collaborazione di Obiettori di coscienza volontari e/o in servizio civile.

I rapporti con enti ed altre associazioni locali inerenti alla vita comunitaria sono curati dal Responsabile della Struttura.

13 ASSISTENZA MEDICA

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

La Struttura offre agli ospiti di tutte le Aree di ricovero assistenza medica d'urgenza 24 ore su 24 attraverso il servizio di guardia medica o 118.

L'assistenza medica personale è affidata ai Medici di Medicina Generale nei limiti e nelle condizioni previste per la generalità dei cittadini, nell'ambito del relativo accordo nazionale.

E' necessario pertanto che ogni ospite usufruisca dell'assistenza del proprio medico di medicina generale per le prescrizioni medico-sanitarie.

Per gli ospiti non residenti nel territorio cittadino, se la lontananza del proprio medico di base non permettesse l'effettiva assistenza, è necessario nominarne uno provvisorio presso gli Uffici ASL del distretto di Poggio Mirteto, presentando:

- la dichiarazione di ricovero rilasciata dall'Amministrazione della RSA,
- copiadì iscrizione al Servizio Sanitario Regionale (scelta del medico),
- Fotocopia di un documento di identità.

14 DIMISSIONI

Nel caso in cui il paziente venga trasferito in ospedale, la struttura conserva il posto letto per un massimo di 10 giorni, periodo in ogni caso conteggiato nella retta ordinaria a carico del paziente/Comune.

In caso di uscite temporanea per rientro in famiglia o altro motivo diverso da quello di trasferimento in ospedale, è prevista un'assenza massima di 4 giorni consecutivi, salvo diverso e preventivo accordo con la Direzione Amministrativa della RSA, che dovranno essere informate dell'assenza temporanea e della sua durata mediante comunicazione scritta.

Nell'eventuale dimissione e/o decesso del paziente, gli indumenti ed effetti personali del paziente vanno ritirati entro 5 giorni, scaduto il termine gli stessi saranno smaltiti nei rifiuti (previo avviso telefonico da parte del personale del reparto).

Qualora il paziente intenda interrompere i rapporti con la RSA, deve presentare formale richiesta scritta alla Direzione Amministrativa della RSA almeno 7 giorni prima della data in cui intende cessare il rapporto.

In caso contrario la RSA potrà chiedere un indennizzo pari al pagamento della retta relativa alle giornate di mancato preavviso.

Il saldo di quanto dovuto dovrà essere effettuato al massimo 5 giorni prima dell'interruzione del rapporto.

La RSA inoltre potrà procedere alla dimissione d'ufficio del paziente senza necessità di preavviso, entro **10** giorni dal verificarsi delle seguenti condizioni:

- ✓ comportamento dell'ospite non conforme alle Regole della RSA;
- ✓ comportamento dei familiari dell'ospite non conforme alle Regole della RSA;
- ✓ mancato pagamento per 2 (due) mesi consecutivi della retta di ricovero dovuta dal paziente alla RSA.

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

15 NORME DI COMPORTAMENTO DEGLI OSPITI

All'interno della Struttura e nell'ambito delle attività ed iniziative da essa promosse, gli ospiti sono tenuti ad un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e dei dipendenti della Struttura.

Sono altresì tenuti al rispetto degli ambienti, degli arredi e delle attrezzature che si trovano all'interno delle stanze e dei locali comuni.

Al fine di una cordiale convivenza gli ospiti sono altresì tenuti ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri (rumori, luci accese, televisori o radio ad alto volume, urla ecc).

E' fatto in ogni caso divieto di:

- introdurre animali nella Struttura
- lavare indumenti nel bagno della camera
- gettare oggetti dalle finestre
- stendere capi di biancheria alle finestre
- installare nelle camere apparecchi di riscaldamento, cottura o refrigerazione
- tenere in camera bevande, alimenti e generi di conforto non autorizzati dai medici
- fumare ad eccezione dei locali ove sia espressamente consentito

E' permesso agli ospiti tenere nella propria stanza apparecchi radio o di riproduzione di musica e/o immagini utilizzandoli però in orari e con volumi tali da non recare disturbo agli altri ospiti.

16 ASSISTENZA PRIVATA

La Struttura garantisce agli ospiti un'assistenza completa. Ciononostante, in situazioni che presentino una particolare necessità di assistenza, l'ospite o i familiari possono ritenere opportuno l'intervento di personale esterno. La Direzione della RSA può accordare l'autorizzazione alla seguenti condizioni:

- richiesta scritta da parte dell'ospite o del suo familiare contenente il tipo di assistenza svolta, gli orari e la dichiarazione di scarico delle responsabilità per la Struttura, nonché il possesso da parte della persona designata di adeguata copertura assicurativa,
- l'assistente esterno dovrà attenersi a tutte le indicazioni fornite dal Responsabile del personale al fine di coordinare le sue attività con quelle del personale della Struttura,
- In nessun caso l'attività dell'assistente esterno dovrà intralciare lo svolgimento del programma di lavoro della Struttura

La ricerca di detto personale e tutta la definizione del rapporto (orario e retribuzione) rimane a totale carico e responsabilità dell'ospite o del familiare.

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

17 COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Presso la R.S.A. è costituito, in conformità alla vigente normativa, un Comitato di Partecipazione, composto da tre rappresentanti delle famiglie degli Ospiti, da un rappresentante del Sindacato CGIL-CISL-UIL Pensionati, un rappresentante dell'associazione di volontariato ed un rappresentante della Consulta Regionale dell'Handicap.

Tale organo rappresenta un vero e proprio raccordo tra la Direzione Amministrativa e gli ospiti, ed uno strumento di continuo confronto per le quotidiane difficoltà che si possono incontrare.

18 GESTIONE DATI

La Struttura conserva e utilizza i dati relativi agli ospiti nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati sensibili (L. 675/96) e GDPR del 25 maggio 2018. La gestione dei dati Sanitari e Gestionali raccolti dalla RSA è descritta nell'apposita Procedura.

19 SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI - VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Segnalazioni e suggerimenti sono molto utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, consegnando l'apposito modulo al personale del servizio Accettazione o imbucando lo stesso nell'apposita cassetta posta nella hall d'ingresso della Residenza. La RSA valuterà le segnalazioni e adotterà gli opportuni provvedimenti.

Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

La RSA si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni dal ricevimento del modulo (vedi modulo allegato 1). Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

Agli ospiti ed ai loro familiari, inoltre, viene consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio. Analoga rilevazione viene effettuata nei confronti del personale per rilevare il grado di soddisfazione rispetto al lavoro (vedi allegato 2).

Ogni anno vengono elaborati tali dati e il Responsabile della Qualità redige una relazione sulla valutazione espressa in ordine alle attività della Struttura da socializzare con i soggetti interessati.

20 STANDARDS DI QUALITA'

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

La RSA Residenza Monte Buono offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite; a tal fine la RSA concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- estendere la personalizzazione degli interventi
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe
- favorire ulteriormente la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità, tutti i profili professionali operanti all'interno della Struttura sono, annualmente, coinvolti in **processi formativi** tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico ed assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari ed a favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi.

La Direzione, infine, è impegnata nell'individuare alcuni elementi di riferimento utili alla valutazione degli aspetti della qualità attinenti alla **informazione**, alla **personalizzazione** e **umanizzazione** dell'assistenza e al **comfort** alberghiero.

I diversi aspetti qualitativi elencati nella tabella rappresentano elementi ritenuti rilevanti e che saranno oggetto di costante controllo (attraverso indicatori verificabili, indagini di gradimento, segnalazioni e reclami) e periodicamente aggiornati ed integrati dai Responsabili dei Servizi all'Ospite in collaborazione con il Responsabile della Qualità.

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

AREA: SERVIZI DI SOCIO-ASSISTENZA E SANITARI		
STANDARD	INDICATORI	Modalità di rilevazione
A tutti gli ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana ed al bisogno	N° di ospiti ai quali sono garantite le igiene quotidiane / al bisogno sul n° tot.	Verifica delle consegne ASA e del PAI
Tutti gli ospiti sono alzati tutte le mattine, salvo prescrizione medica	N° di ospiti alzati quotidianamente sul n° tot.	Verifica delle consegne ASA e dei protocolli assistenziali
A tutti gli ospiti incontinenti sono garantiti 3 cambi al giorno e al bisogno	N° di cambi quotidiani di presidi per l'incontinenza	Valutazione schede specifiche
Tutti gli ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni ed al bisogno	N° di bagni effettuati mensilmente da ciascun ospite	Report specifico
A tutti gli ospiti è garantita un'assistenza personalizzata	N° di PAI scritti sul n° totale degli ospiti Frequenza aggiornamento PAI	Verbal di incontro dell'Equipe per la discussione del PAI
A tutti gli ospiti è garantito un programma di riabilitazione	N° di ospiti sui quali si applica un programma di riabilitazione sul n° tot.	Verifica protocollo assistenziale
Ogni giorno sono svolte attività di animazione di gruppo e/o individuali nei nuclei e nell'apposito salone	N° di ospiti che partecipano quotidianamente alle attività di animazione sul n° tot.	Report specifico
A tutti gli ospiti sono garantite visite mediche e controlli sanitari programmati oltre alle visite urgenti ed al bisogno	<u>N° di visite programmate</u> Tot ospiti <u>N° di visite specialistiche</u> Tot ospiti <u>N° di accertamenti diagnostici</u> Tot ospiti	Verifica del fascicolo sanitario

AREA: SODDISFAZIONE UTENZA		
STANDARD	INDICATORI	Modalità di rilevazione
Gli ospiti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di rilevazione dell'indice di gradimento dei vari servizi	N° di questionari distribuiti sul n° totale degli ospiti N° di questionari somministrati nell'anno per utente Rapporto giudizi positivi/giudizi negativi	Questionari compilati e restituiti Documento di elaborazione dei dati raccolti
Gli ospiti ed i familiari sono invitati a segnalare eventuali disservizi	<u>N° reclami formali e non</u> N° utenti	Reclami presentati

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.

Allegato 1. MODULO PER RECLAMI E SEGNALAZIONI

“RESIDENZA MONTE BUONO”
 Via Maglianese 6, 02040 Montebugno (RI)
 Tel. 0765607189, Fax. 0765607333
 e-mail: segreteriamontebugno@gmail.com

DATA: _____
 Desidera ricevere risposta per iscritto: SI; NO.
 Nome: _____ Cognome: _____
 Indirizzo: _____
 Tel: _____ e-mail: _____

Oggetto del reclamo:
Descrizione:	

Informativa Trattamento dati personali: Informiamo che i dati raccolti con la compilazione del presente modulo vengono trattati dalla Residenza Monte Buono S.r.l. per poter istruire la pratica ed effettuare le dovute indagini a seguito della segnalazione da Lei inoltrate. Si precisa che in caso di mancato assenso al trattamento dei dati personali, questi verranno conservati secondo le misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs. 196/03 e che i diritti dell’interessato potranno essere esercitati scrivendo al titolare del trattamento (Residenza Monte Buono S.r.l.).

Autorizzo all’uso dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/03

FIRMA: _____

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebugno S.r.l. diritto di autore.



Allegato 2. QUESTIONARIO ANALISI CUSTOMER SATISFACTION

Il questionario viene somministrato trimestralmente agli ospiti, ai familiari / garanti degli ospiti neo accolti per rilevare la soddisfazione dell'utenza rispetto all'accoglimento in struttura che riteniamo essere una fase di particolare importanza e delicatezza.

Vedi questionario cod.9.8

Il presente documento è stato elaborato da PRAGMA SAS per conto di Montebuono Srl ed è tutelato dalle leggi sul copyright e sul diritto di autore.