 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 1 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	

### Premessa

Questa Carta dei Servizi, adottata dalla Direzione della Struttura, risponde a quanto disposto nell'articolo 9 della Legge Regionale 41/2005, seguendo lo schema definito dalla D.G.R. n. 566/2006. Nell'adozione della Carta dei Servizi, la Direzione ha tenuto presenti anche le indicazioni contenute nel Regolamento approvato con il D.P.G.R 2/R e 50/R del 2018 e dalle Leggi regionali n. 66/2008 e 82/2009, dal D.P.G.R. del 3 marzo 2010 n.29/R, nonché dalle delibere della Giunta regionale in materia, che definiscono e precisano i comportamenti dei soggetti privati che erogano prestazioni socio-sanitarie, al fine di tutelare gli Ospiti e garantire la trasparenza nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi si configura come un "patto" che la RSA Villaggio della Consolata srl stipula con gli Ospiti, per rendere chiari e accessibili i servizi offerti, garantendo determinati livelli di qualità e precise forme di tutela. Rappresenta inoltre uno strumento efficace per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione ed il miglioramento della qualità dei nostri servizi.

La "Carta dei Servizi" è sottoposta a revisione annuale.

### Presentazione della Struttura.

La "Rsa Villaggio della Consolata" è una Struttura situata a Serravalle di Bibbiena, località nel Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, in provincia di Arezzo, a circa 2 km dal Monastero di Camaldoli. La struttura immersa nel verde è costituita da tre edifici vicini e comunicanti tra loro, dotati di segnaletica di facile comprensione, ben visibile ed interpretabile, in modo tale che gli ospiti siano in grado di orientarsi e muoversi con la maggior autonomia possibile nei vari percorsi. La **RSA** riservata a soggetti ultra 65enni non autosufficienti, **con 32 posti letto**, accreditato e convenzionato con la USL SUD EST per n° 32 posti letto; Dispone di camere singole e doppie con servizi in camera; Salotto comune, aule polifunzionale per le attività ludiche e palestra attrezzata per attività fisioterapiche; Un ampio giardino esterno al piano terra e terrazza esterna al piano primo.

### Come si raggiunge il presidio

Il "Villaggio della Consolata" si trova a Serravalle di Bibbiena, in via della Rimembranza 13 (diramazione di Viale Coselschi) ed è raggiungibile con mezzi pubblici e con mezzi privati.

Per chi proviene da Arezzo è conveniente percorrere la Sr 71 Umbro Casentinese Romagnola. per coloro che provengono da Firenze, il consiglio è di arrivare attraversando il passo della Consuma.


La Struttura dispone di ampi parcheggi. Per informazioni più dettagliate è possibile contattare telefonicamente il Villaggio al numero telefonico **0575 519186**, o alla e-mail **info@villaggioconsolata.it**



### Descrizione delle prestazioni sanitarie

Al fine di garantire la tutela della salute delle persone ospitate, l’RSA Villaggio della Consolara opera tramite le seguenti azioni:

- Predisporre e attuare per ciascun Ospite dei Piani Assistenziali Individuali (PAI) di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo, da verificare periodicamente;
- Attuare i percorsi e gli obiettivi previsti dal Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP), per gli Ospiti che usufruiscono dei servizi previsti dalla L.R. 66/2008;
- Garantire le prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi socio-sanitari;
- Operare affinché lo stato di salute degli Ospiti sia seguito dai Medici di Medicina Generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli Assistiti, come previsto dalla normativa regionale. I MMG sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale;
- Attuare le prescrizioni mediche e mantenere ogni rapporto con i servizi competenti, per assicurare agli Assistiti la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione;
- Comunicare ai servizi competenti le variazioni più significative dello stato di salute dell’Assistito;
  
- In caso di necessità, chiamare il medico curante dell’Assistito o il medico della continuità assistenziale;
- Provvedere all’organizzazione del trasporto di Assistiti deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, avvisandone i familiari e, in caso di impossibilità di questi ultimi, a provvedere all’accompagnamento dell’Ospite, con costi non a carico della Struttura;
- Effettuare, su prescrizione del Medico di Medicina Generale, i prelievi ematici e organizzare il trasporto dei campioni secondo le modalità concordate con i servizi sanitari distrettuali competenti, senza alcun onere per la Struttura, né per l’Assistito. Nel caso in cui non fosse possibile i relativi costi saranno a carico dell’Ospite;
- Prestare all’Assistito, in caso di malattia, tutte le cure necessarie prescritte dal Medico Curante, ove compatibile con la permanenza nella Struttura;
- Curare l’approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal MMG, adottando, quando possibile, la modalità di erogazione diretta da parte del servizio farmaceutico aziendale. L’assistenza farmaceutica (medicinali classe “A” L. 537/1993, con esclusione degli stupefacenti soggetti a registrazione di entrata/uscita) agli Ospiti non autosufficienti in RSA viene erogata direttamente ai sensi dell’art. 8 D.L. 18 settembre 2001, n. 347 convertito in L. 16 novembre 2001 n. 405, dall’Azienda USL competente per territorio. I medicinali di classe “A”, che l’Azienda rende disponibili per gli Ospiti non autosufficienti della struttura residenziale, sono quelli iscritti nel prontuario terapeutico dell’azienda sanitaria, senza alcun onere per l’Assistito. Quando ciò, invece, non fosse possibile, i relativi costi di approvvigionamento saranno a carico dell’Ospite;
- Organizzare il trasporto in ospedale dell’Assistito, su disposizione del MMG e in caso di ricovero d’urgenza;
- Rispettare quanto previsto dalle Linee di Indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale;
- Avvisare i Familiari, l’Amministratore di sostegno o Tutore, in caso di malattia, ricovero ospedaliero, infermità o pericolo di vita dell’Assistito;
- Dotarsi dei presidi non personalizzati di tipo assistenziale in numero congruo rispetto alle effettive esigenze, senza alcun onere a carico dell’Assistito.


 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 3 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	

Tutte le attività e gli interventi appena descritti vengono registrati nella cartella personale dell'Assistito.

### Descrizione delle prestazioni socio-sanitarie

Prestazioni garantite dalla Struttura in quanto previste e determinate dalla Regione Toscana nella quota di parte sanitaria comprendente i costi del personale di assistenza e i materiali sanitari. Nello specifico:

- assistenza alla persona;
- assistenza infermieristica;
- attività fisioterapica;
- attività di animazione e socializzazione;
- assistenza medica garantita dai Medici di Medicina Generale di libera scelta secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali (D.G.R. 364 del maggio 2006). In particolare, compete al Medico di Medicina Generale il controllo periodico dello stato di salute, l'indicazione al personale infermieristico delle terapie necessarie e la tenuta del diario clinico dell'Ospite, dove annotare le considerazioni cliniche, la terapia nonché le prescrizioni farmaceutiche. Spetta inoltre al MMG attivarsi per garantire le richieste di visite e/o consulenze specialistiche;
- eventuali prestazioni specialistiche;
- la struttura promuove la campagna di vaccinazione sia per Ospiti che per Operatori;

 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 4 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	

### Modalità di Accesso

Le modalità di accesso, sia per gli Ospiti che hanno l'impegnativa dei servizi territoriali sia per gli Ospiti privati, sono quelle previste nel Regolamento di funzionamento della Struttura.

L'accesso può essere di tipo permanente, temporaneo o con carattere di urgenza, per anziani ultra sessantacinquenni;

La Residenza può essere visitata in qualunque momento, previo accordo con la Direzione.

Il personale amministrativo è disponibile per fornire tutte le informazioni riguardo l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e le procedure di l'ammissione alla Struttura.

Per un primo contatto con il Villaggio della Consolata, il Responsabile della Struttura, con tempi dedicati ai rapporti con i familiari o con i rappresentanti legali degli Ospiti, è disponibile per fissare colloqui per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito. Per l'inserimento in lista d'attesa è possibile compilare un modulo apposito fornito dalla segreteria.

È possibile prendere appuntamento telefonando allo 0575 / 519186 o scrivere a:

info@villaggioconsolata.it.


La Carta dei Servizi aggiornata ed il Regolamento Interno vengono consegnati ad ogni Ospite e a chiunque ne faccia richiesta (l'avvenuta consegna viene registrata) unito al modulo di richiesta inserimento in lista d'attesa.

Ulteriori colloqui potranno essere fissati per valutare l'effettiva possibilità di un inserimento in RSA; solo una volta concordato l'inserimento si compiranno quelle attività preliminari utili alla conoscenza reciproca e ad uno scambio preciso e dettagliato di informazioni necessari ad una buona accoglienza e ad un efficace e sereno inserimento dell'Ospite.

#### INSERIMENTO OSPITE IN STRUTTURA:

Prima dell'inserimento presso la RSA viene sottoscritto il contratto d'ammissione in Struttura e sottoscritte un'impegnativa da parte dell'Ospite e/o del suo responsabile, nella quale si impegna al rispetto del Regolamento Interno e la liberatoria prevista dalla legge sulla privacy.

Al momento dell'ingresso saranno inoltre richiesti: carta di identità dell'Ospite, codice fiscale, tessera e libretto sanitari, eventuale attestato di non-autosufficienza rilasciato dalla Asl ed eventuale attestato di invalidità civile con relativo diritto alla pensione di accompagnamento e ad altri benefici, breve relazione sanitaria da parte del Medico Curante ;

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 5 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	

### Servizio amministrativo e segreteria

Il servizio è svolto da personale qualificato che può avvalersi di collaboratori esterni. Esso assicura le attività di: avvio e gestione pratiche di ingresso in RSA, emissione e riscossione fatture degli Ospiti, disbrigo procedure amministrative relative ai rapporti con eventuali tutori o amministratori di sostegno dell'Ospite, pratiche di dimissione. Su richiesta viene rilasciato certificato del versamento delle rette, per la dichiarazione dei redditi.

#### **La R.S.A. Villaggio della Consolata Ospita :**

le persone NON AUTOSUFFICIENTI che sono impossibilitate ad essere gestite presso il proprio domicilio.

-La retta totale mensile con inserimento privato per la ospitalità alla RSA è di **€ 3.200,00**

-L'inserimento mediante percorso assistenziale , sulla base della valutazione multidimensionale e della definizione conseguente del Piano di Assistenza Personalizzato (PAP) e quindi l'utilizzo del voucher spendibile presso la RSA, prevede il pagamento della quota sociale a carico dell'Ospite o della persona responsabile con importo giornaliero pari **€ 58,00** .

La retta giornaliera privata potrà essere modificata secondo le condizioni di salute dell'ospite, tenendo conto delle esigenze e dei servizi di cui egli necessita la quota potrebbe variare, da un minimo di **€103,00** ad un massimo di **€117,00** giornaliera e delle normative vigenti in materia, legislative, regolamentari e di contrattazione collettiva, nonché delle delibere adottate dalla presente RSA

Il pagamento sarà mensile e dovrà essere corrisposto entro il 20° giorno del mese di riferimento.


La documentazione necessaria unita alla sottoscrizione del contratto d'ammissione al momento dell'ingresso è la seguente:

- 1) Copia del Documento di identità in corso di validità a colori;
- 2) Tessera sanitaria e Libretto Sanitario personale;
- 3) eventuale attestato d'invalidità civile e L.104 ed altri certificati ASL se in possesso;
- 5) Distinta del bonifico per la cauzione e il mese in corso.

Il Pagamento dovrà essere corrisposto mediante BONIFICO BANCARIO entro il 20 del mese in corso; Il ritardato pagamento della retta comporterà l'applicazione di interessi moratori. Il mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi comporterà la dimissione dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto. **Prima dell'ingresso** l'Ospite e/o il Terzo si obbliga/obbligano, al contempo:

- al pagamento anticipato dell'importo pari al mese in corso;

- al versamento di una cauzione (non fruttifera di interessi) pari ad una mensilità. Tale cauzione sarà utilizzata dall'ente in caso di mancato pagamento da parte dell'ospite e/o terzo delle prestazioni erogate dall'ente, o

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 6 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	

in caso di danni. Diversamente tale cauzione sarà restituita alla cessazione del presente contratto alla persona avente titolo e/o compensata per le somme ancora eventualmente dovute.

L'Ente si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali.

Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto, all'Ospite e/o al Terzo per iscritto almeno trenta giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso la facoltà di recedere il contratto.

In caso di assenza temporanea dell'Ospite per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, sarà addebitato il 70% della quota sociale. Per ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto. In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni è possibile concordare con la struttura il mantenimento del posto con oneri stabiliti in 70% sulla quota sociale carico dell'assistito.


**Dimissioni** Le dimissioni volontarie, decise dall'Ospite e/o dai suoi familiari/ tutori, devono essere consegnate in forma scritta con almeno 15giorni di anticipo alla Segreteria, qualora non si rispettino i tempi di preavviso dovrà essere corrisposto alla Struttura l'intero importo della retta del mese in corso. Il giorno previsto verrà consegnata relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e necessità assistenziali, fotocopia delle principali indagini strumentali e di laboratorio eseguite durante la permanenza in RSA.

La Struttura si riserva di dimettere l'ospite qualora vengano a verificarsi le seguenti motivazioni:

- condotta che siano contrarie al regolamento della struttura;
- mancato pagamento o anche solo parziale ed incompleto pagamento della retta mensile di degenza stabilita dalla Struttura.

Per il rilascio di copia della cartella de degenza occorre fare domanda alla Segreteria che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna per il rilascio ed il dovuto pagamento alla stessa.

IL VILLAGGIO DELLA CONSOLATA SRL si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita mediante informazione preventiva agli operatori del servizio sociale del Comune di residenza dell'ospite. L'Ospite e/o il Terzo dichiara / dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta giornaliera (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR) e delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari).

 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 7 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	


### Assetto organizzativo interno

L'organizzazione dell'RSA Villaggio della Consolata rispetta i requisiti previsti dalla normativa regionale, nello specifico quelli previsti dal Regolamento 2/R e 50/R del 2018 del 2006 (autorizzazione al funzionamento) e dal Regolamento n. 29/R del 2010 (accreditamento ai Servizi socio-sanitari regionali).

La dotazione complessiva del nostro personale, le relative attribuzioni, i compiti e le responsabilità di ciascuna figura professionale impegnata nelle varie prestazioni, nonché l'orario e i turni di lavoro, sono specificati nel Regolamento interno della Struttura. L'organigramma, le funzioni e le responsabilità dei vari livelli professionali che operano all'interno della Struttura sono riconducibili a quanto previsto dal Regolamento 2/R e 50/R del 2018, in particolare:

- Il Direttore della Struttura è in possesso delle competenze gestionali necessarie ad assicurare le funzioni di organizzazione, gestione e controllo, così come prevede l'art.7 comma 2 del Regolamento 2/R 2018;
- Il personale addetto alle attività socio-assistenziali corrisponde alle figure professionali e alle qualifiche di cui all'art 6, comma 2 del Regolamento 2/R del 2018, in specifico:
  - a) Addetto all'Assistenza di Base (ADB)
  - b) Operatore Socio-Sanitario (OSS)
  - c) Infermiere
  - d) Fisioterapista
  - e) Animatore
  - f) Personale amministrativo

L'assetto organizzativo della nostra Struttura è definito da un piano complessivo delle attività assistenziali, costruito sempre a partire dai bisogni degli Ospiti e dal loro quotidiano, nonché dai risultati attesi, basati sulla qualità e sulla sicurezza delle cure a loro dedicate. La gestione complessiva della Struttura pone alla base del suo sistema organizzativo la prevenzione di ogni eventuale rischio per gli Ospiti assistiti.

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 8 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	

**Giornata tipo** Le attività sono strutturate in relazione agli interessi dei singoli anziani e in base al piano di assistenza individuale. È pensata nel rispetto dei tempi dell'anziano che richiede i propri ritmi. Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune, sono esposti all'interno dei locali polifunzionali.


- ore 7.00 - 8.30: alzata, igiene personale, bagno, vestizione;
- ore 8.30 - 10.00: prima colazione che può essere consumata a letto o in soggiorno secondo le condizioni degli ospiti, somministrazione terapia;
- ore 10.00 – 12.00: visite mediche, attività sanitarie, attività varie nel salone;
- ore 12.00 – 13.30: pranzo con scelta dal menù;
- ore 13.30 - 15.00: eventuale riposo pomeridiano e interventi di igiene personale;
- ore 15.00 – 16.00: igiene alla persona, riposo;
- ore 15.30: merenda;
- ore 15.00 – 17.30: terapia occupazionale e di animazione;
- ore 18.00 - 19.30: cena, assunzione terapie;
- dalle ore 20.00 gli ospiti sono posizionati a letto, interventi di igiene personale, bagno.

Durante le ore notturne viene garantita la sorveglianza ospiti e l'igiene.

Gli anziani, durante la giornata, possono svolgere liberamente le attività a loro gradite, compreso il riposo.

Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali.

La struttura garantisce l'assistenza religiosa e di libertà di pratica di qualsiasi religione professata.

 VILLAGGIO DELLA CONSOLATA	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 9 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	

### **-Procedura amministrativa della presa in carico**

La Struttura prende in carico l’Ospite previa autorizzazione dei competenti servizi socio-sanitari ,nel caso in cui l’inserimento avvenga in forma convenzionata, L’ammissione dell’Assistito nella Residenza avviene dopo la conferma dell’invio del modulo di impegnativa alla Struttura e all’Assistito (o suo Legale Rappresentante, designato con provvedimento formale dell’autorità giudiziaria quale soggetto incaricato di tutelare la cura e gli interessi dell’Assistito). Il modulo di impegnativa riporta, tra le informazioni necessarie, anche:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) contenente l’indicazione del periodo programmato e l’eventuale data di rivalutazione;
- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- il corrispettivo sanitario del titolo d’acquisto;
- il corrispettivo sociale del titolo d’acquisto.


La Struttura, entro 1 giorno lavorativo dall’inserimento, conferma l’avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate con gli uffici preposti.

### **Diffusione delle informazioni**

In base alle determinazioni della Regione Toscana, la Direzione della Struttura è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l’Azienda di riferimento e gli altri Enti tenuti per legge alla raccolta dei dati sulle ammissioni e sull’andamento dei ricoveri, nonché con l’Agenzia Sanitaria Regionale.

La Struttura deve comunicare tempestivamente all’Azienda USL le variazioni intervenute, al fine di procedere all’aggiornamento dell’anagrafe ministeriale e regionale, ed è tenuta ad aggiornare il portale regionale dedicato all’offerta residenziale toscana (Portale “Valore in RSA”: <http://servizi.toscana.it/RT/RSA>).

La Struttura ha predisposto una bacheca per garantire a tutti gli Ospiti, ai loro Rappresentanti Legali e ai Familiari tutte le notizie e le informazioni che la Direzione è tenuta a dare in base alla normativa regionale sull’accreditamento (L.R. 82/2009 e L.R. 21/2017). Le informazioni che riguardano la salute degli Ospiti sono fornite dal MMG scelto dall’Ospite e dagli Infermieri. Tutte le informazioni relative alla normativa regionale, cui la nostra Carta dei Servizi fa riferimento, sono disponibili sul sito della Regione toscana [www.regione.toscana.it](http://www.regione.toscana.it), nella sezione “leggi, atti e normative”.

 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 10 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	

### Rapporti con gli utenti

Il Villaggio della Consolata si impegna a trattare gli utenti con il massimo rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I collaboratori della Struttura sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, ove richiesto.

Per una più rapida identificazione degli operatori, gli stessi, durante l'esercizio al pubblico, espongono il loro personale tesserino di riconoscimento mediante applicazione al vestiario. In particolare il Villaggio della Consolata si impegna a:

- fornire agli Utenti e ai loro familiari/tutori tutte le informazioni di cui necessitano nella più completa trasparenza
- coinvolgere attivamente gli Utenti e i loro familiari/tutori nei processi di miglioramento aziendali
- attivare procedure semplici attraverso le quali i cittadini o rappresentanti designati possano fare valere i loro diritti e comunicare situazioni di disagio.

Gli Ospiti, hanno la possibilità di ricevere telefonate, mediante il telefono della struttura, con i propri familiari e conoscenti; usufruendo della fascia oraria dalle 17:00 alle 19:00, orario in cui gli Utenti hanno terminato le attività ludico-ricreative giornaliere. Qualora gli Utenti abbiano a disposizione un dispositivo personale quali: smartphone, tablet, pc e telefono cellulare, il personale di struttura quotidianamente, sempre nella stessa fascia oraria dalle 17.00 alle 19:00 provvede a consegnare tali dispositivi personali per poterli utilizzare. Inoltre i tutori, amministratori di sostegno e familiari degli Utenti, potranno fare riferimento al numero della struttura per avere informazioni riguardo a questi ultimi e chiamare in qualsiasi momento.

### Raccolta dei reclami

Il Villaggio della Consolata nell'intento di permettere, indifferentemente a tutti gli Ospiti, di comunicare eventuali problemi o situazioni di disagio, ha adottato procedure di reclamo molto semplici(vedi allegato)

L'Ospite può effettuare il reclamo verbalmente a qualsiasi persona operante all'interno della Struttura o in forma scritta usufruendo del modulo di registrazione dei reclami esposto in vista presso i locali di accettazione ed allegato alla carta dei servizi.

La contestazione, se espressa oralmente, viene registrata sull'apposito modulo da chi l'ha ricevuta e, in caso di immediata soluzione, viene data subito la risposta.

Per reclami di maggiore complessità, viene effettuato un esame più approfondito della situazione verificatasi ed è studiata l'azione correttiva da implementare affinché il disagio non si ripeta. Il Direttore Sanitario si impegna ad accertarsi personalmente, nei termini stabiliti in sede di analisi, che quanto deciso in merito sia stato messo in atto e abbia rimosso la causa del reclamo.

La Direzione è sempre disponibile per accogliere suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari. In linea con quanto previsto dalla normativa regionale, chiunque ne abbia titolo può inoltrare reclamo scritto tramite posta elettronica, all'indirizzo [info@villaggioconsolata.it](mailto:info@villaggioconsolata.it). La Direzione risponderà al reclamo entro 15 giorni dalla presentazione dello stesso.



**Modulo registrazione e gestione dei reclami – FRONTE**

**MODULO REGISTRAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI**

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ Ora \_\_\_:\_\_\_

L'Assistito (o il familiare) Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Ha riscontrato il seguente problema / disservizio:

(indicare sempre anche luogo, data e ora dell'evento)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Pertanto suggerisce: (facoltativo)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma del reclamante \_\_\_\_\_


Firma dell'operatore ricevente il reclamo \_\_\_\_\_

(Il Direttore della Struttura)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



 <b>VILLAGGIO DELLA CONSOLATA</b>	Manuale Qualità <input checked="" type="checkbox"/> RSA	Pag. 12 di 12
	CARTA DEI SERVIZI	

Modulo registrazione e gestione dei reclami - RETRO

*(da compilarsi a cura del Direttore della Struttura)*

**Raccolta informazioni sull'evento**

---



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Azioni di miglioramento intraprese**

---



---

---

---

---

**Comunicazioni al reclamante**

---

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

---

---

---

---

---

**Chiusura del reclamo**

---

(Il Direttore della Struttura)

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_