

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO “Casa di Gello”



Via di Brandeglio – 51100 Pistoia

CENTRO AMBULATORIALE SPAZZAVENTO



Via del Poggio, 17 – 51100 Pistoia

MATRICE DELLE REVISIONI			
PRIMA	DATA		Approvazione Direzione Sanitaria Dott. Alessandro Scarafuggi
EMISSIONE	01/06/2021		
REVISIONI		SINTESI MODIFICHE	
REV. 01	24/06/2024	Nessuna variazione	Approvazione Direzione Sanitaria
REV. 02	07/04/2026	Aggiornamento con trasferimento sede	Approvazione Direzione Sanitaria

Gentile Signore/a,

*con la Carta dei Servizi la Fondazione Raggio Verde presenta la propria
organizzazione e i propri servizi del Centro Diurno di Gello e del Centro
Ambulatoriale di Spazzavento*

*I nostri Centri offrono un ambiente confortevole e qualificato con la
consapevolezza dell'importanza dei rapporti umani.*

*Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti, per migliorare i nostri
servizi.*

Il Presidente

Giovanni Spiti

INDICE

1. PRESENTAZIONE	3
1.1 Mission.....	3
1.2 Vision	3
1.3 La nostra storia	3
1.4 Le tappe del percorso	4
1.5 Le nostre sedi.....	5
1.6 Come raggiungerci	6
2. INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTTURA	7
2.1 Modalità di accesso.....	7
2.2 Rette e modalità di pagamento	7
2.3 Documenti necessari per l'ingresso	7
2.4 Dimissioni.....	8
3. VITA IN STRUTTURA.....	8
3.1 Chi si prende cura di Voi	8
3.2 Come si svolge la giornata	8
3.3 Rapporti con la comunità locale e con i servizi di volontariato	9
3.4 Le nostre attività	9
3.5 I nostri obiettivi.....	10
3.6 Servizio Ristorazione	10
4. DIRITTI DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI	10
5. QUALITA' E TUTELA.....	11
5.1 Qualità e sicurezza sulle cure	11
5.1.1 Impegni e programmi sulla qualità del servizio	11
5.2 Standard di qualità.....	11
5.3 Indagine sul grado di soddisfazione	12
5.4 Reclami.....	12
5.5 Richiesta documentazione sanitaria	12
6. Privacy.....	12

1. PRESENTAZIONE

1.1 Mission

La Fondazione Raggio Verde eroga interventi di tipo educativo, abilitativo e riabilitativo per soggetti con disturbi dello spettro autistico per:

- sostenere il percorso assistenziale individuato dalle Strutture Pubbliche di riferimento rispettando gli obiettivi individuati dalle stesse e condivisi con le famiglie;
- sostenere le famiglie e favorire negli utenti lo sviluppo delle potenzialità e la riduzione delle disfunzionalità nel rispetto dei progetti educativi individuali condivisi o proposti dalle Strutture Pubbliche di riferimento;
- facilitare le interazioni positive tra utenti e contesto sociale e lo sviluppo di competenze comunicative anche avvalendosi di strategie di comunicazione aumentativa ed alternativa
- prevenire e trattare ulteriori disturbi correlati (ad es. comportamenti problematici, aggravamento della sintomatologia, comorbidità);
- formare operatori sempre più competenti e inseriti in una visione globale e multidisciplinare;
- promuovere le potenzialità e la massima autonomia dei soggetti per il progetto di vita;
- sviluppare la ricerca nel campo delle problematiche dei soggetti autistici in modo da rendere sempre più efficaci le tecniche di ri-abilitazione;
- studiare e realizzare percorsi e spazi abitativi che consentano la realizzazione dei progetti abilitativi concordati o proposti.

1.2 Vision

La Fondazione Raggio Verde vuole non soltanto “fornire servizi agli utenti”, ma anche migliorare la loro qualità di vita e creare un tessuto sociale umano e solidale intorno a loro e alle loro famiglie, coinvolgendole:

- nell’azione educativa;
- nell’elaborazione di percorsi abilitativi che consentano per ogni classe di età di sviluppare al meglio le abilità e l’inserimento sociale;
- nell’elaborazione di percorsi formativi di tipo lavorativo nel rispetto delle diversità nell’attuazione di iniziative volte a creare una vita affettiva e sociale autonoma garantendo alla famiglia di origine la realizzazione di un “Dopo di noi” corrispondente alle aspettative.

1.3 La nostra storia

La Fondazione Raggio Verde, nata dall’unione tra Associazione Agrabah e Fondazione Filippo Turati, ha ottenuto il conferimento di Associazione “Agrabah” (dal nome della fantastica città di Aladino) nata nel 2002 per volontà di un gruppo di genitori di ragazzi affetti da autismo con lo scopo di realizzare, in collaborazione con la ASL, il Comune e la Provincia, un Centro specializzato per l’autismo, integrato nei servizi socio-sanitari pistoiesi, per la presa in carico delle persone affette da disturbo dello spettro autistico e il sostegno alle famiglie. Il Comune di Pistoia ha concesso in affitto la ex scuola elementare di Spazzavento, e l’Associazione è riuscita a raccogliere donazioni da numerose ditte e da privati. Questi finanziamenti, insieme ai contributi della Fondazione Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia e delle famiglie associate, hanno consentito di sostenere i lavori di ristrutturazione e messa a norma della sede, la formazione del personale, il primo avviamento del Centro Agrabah e l’inserimento nella rete dei servizi sanitari pistoiesi convenzionati.

Oggi la Fondazione Raggio Verde ha due centri privati, convenzionati con il SSN ed accreditati con la Regione Toscana, uno per adulti a Gello e adolescenti (PT) ed uno per l'infanzia e l'adolescenza a Spazzavento (PT), entrambi per utenti che presentano disturbi dello spettro autistico.

1.4 Le tappe del percorso

- 2004 - viene stabilita una convenzione con l'Istituto di ricerca scientifica "Stella Maris" di Pisa. Viene anche ottenuta l'autorizzazione sanitaria del Comune di Pistoia per l'erogazione delle prestazioni di trattamento terapeutico e riabilitazione funzionale in ciclo diurno.
- 2005 - viene stipulato un contratto con l'ASL N. 3 Pistoia per l'erogazione delle prestazioni sanitarie; per i soggetti in età minorile: ha inizio, così, l'attività terapeutico-riabilitativa del Centro AGRABAH, con 5 pazienti minori convenzionati e 5 utenti adulti non convenzionati, a totale carico delle famiglie.
- 2006 - il Centro riceve la visita ispettiva della Commissione di valutazione della Regione Toscana ed ottiene l'Accreditamento da parte di questa.
- 2007 - viene dato avvio alla realizzazione tecnica della "Farm-community" in collaborazione con la Fondazione Caripit.
- 2008 - l'attività è a regime con 16 pazienti minori convenzionati e 6 adulti non convenzionati. La ASL N 3 di Pistoia e la Regione Toscana inseriscono nei propri documenti aziendali la struttura di Spazzavento quale "centro di eccellenza" per l'abilitazione e la riabilitazione dei pazienti affetti da autismo.
- 2009 - l'attività è a regime con 17 pazienti minori convenzionati; gli adulti non convenzionati sono i 5 precedenti più altri 4 in inserimento nel progetto "Start-up", finanziato dalla Fondazione UMANA MENTE del Gruppo Allianz di Milano.
Avvio di un percorso specifico per la realizzazione di un Progetto Farm Community, riservato ad adulti con autismo residenti a Pistoia e provincia.
- 2010 - l'attività è a regime con 17 pazienti minori convenzionati, che diventano 18 a Dicembre; gli adulti non convenzionati sono i 9 precedenti più altri 2 in inserimento nel progetto "Start-up".
- 2011 - l'attività è a regime con 19 pazienti minori convenzionati; a marzo 2011 termina il progetto Start Up e ad aprile 2011 la Regione Toscana ne approva il proseguimento, finanziando fino al 31 dicembre 2011 -il Progetto Sperimentale "Formazione lavorativa per futura Farm Community" per 12 pazienti adulti.
19 luglio 2012 - inaugurazione della CASA DI GELLO FARM COMMUNITY. Un traguardo da lungo tempo accarezzato e un impegno finanziario molto importante da parte della FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E PESCIA che ha realizzato la struttura.
L'arredamento è stato messo a disposizione dal contributo di ENEL CUORE ONLUS.
Le piante per l'area verde sono state donate dalla fondazione GIORGIO TESI ONLUS.
- 2017 - Autorizzazione al funzionamento della Comunità alloggio
- 2018 - Collaborazione di Servizi con la FONDAZIONE TURATI ONLUS
- 2019 - Accreditamento della Comunità Alloggio Protetta
- 2021 Fondazione Raggio Verde**, nata dall'unione dell'Associazione Agrabah con la Fondazione Filippo Turati.

1.5 Le nostre sedi

Sede legale

Via Panconi, 41/C- 51100 Pistoia

Sede amministrativa

Via Panconi, 41/C – 51100 Pistoia

Tel. 0573-1873660

Centro Diurno – Casa di Gello

Per adulti e adolescenti

Via di Brandeglio snc – 51100 Pistoia

Tel 0573-403314

Centro Ambulatoriale di Spazzavento

Per l'età evolutiva

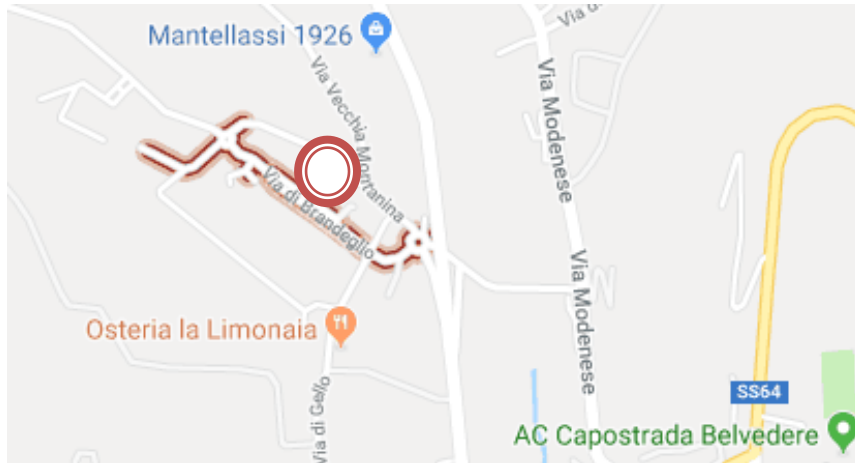
Via del Poggio, 17 – 5100 Pistoia

Tel. 0573-479724

Mail info@fondazioneraggioverde.it

Sito www.fondazioneraggioverde.it

1.6 Come raggiungerci



Il Centro Diurno di Gello si trova in via Brandeglio, è una struttura di Centro Diurno riservata ad utenti autistici adulti e adolescenti ed è la realizzazione di un progetto di Farm-Community, unica esperienza toscana.

Il Centro si trova nella prima periferia di Pistoia in una zona molto tranquilla e dotata di spazi verdi che ha reso possibile la realizzazione del progetto Farm-community per una attività specifica di formazione occupazionale floro-vivaistica degli adulti autistici.



Il Centro Ambulatoriale di Spazzavento, si trova in Via del Poggio, 17, a pochi passi dalla Chiesa del paese all'interno della ex asilo La Duchessa, concesso in affitto dalla Parrocchia di SS. Maria e Lazzaro ed è riservata a bambini e ragazzi in età evolutiva con disturbi dello spettro autistico.

Si trova in una zona poco transitata e tranquilla; l'immobile è dotato di un giardino che lo circonda e lo rende idoneo ad ospitare la tipologia degli utenti.

2. INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTTURA

2.1 Modalità di accesso

Possono accedere al Centro Diurno di Gello i soggetti in età adulti ed in età adolescenziale e nel Centro Ambulatoriale di Spazzavento, i ragazzi in età scolare.

La richiesta di inserimento del soggetto può essere di due tipi:

- Forma convenzionata
- Forma privata

Per la **forma convenzionata**, l'inserimento presso il Centro Diurno Sanitario della Fondazione Raggio Verde di Gello e per il Centro Ambulatoriale di Spazzavento avviene tramite la richiesta di accesso al Centro da parte degli organi competenti della ASL.

Il Medico Responsabile della ASL si coordinerà con l'equipe medico-psicologica del Centro al fine di presentare l'utente, in forma documentale, oltre che verificare la completezza del fascicolo e l'adequatezza del Centro per l'utente.

Seguirà una fase di accettazione e inserimento con valutazione clinica globale, operata in sinergia con i referenti delle strutture invianti e volta ad una prima conoscenza dell'utente e della sua famiglia per una più ampia valutazione di possibile inserimento.

Per la **forma privata**, occorre compilare la domanda di ammissione che si può trovare presso le Strutture di Fondazione Raggio Verde oppure sul sito www.fondazioneraggioverde.it

La stessa deve ritornare, via mail o brevi mano previo accordo con la segreteria della Struttura compilata in ogni sua parte per poter essere visionata dal Direttore Sanitario e dall'equipe medico-psicologica e successivamente verrà fissato un appuntamento con la famiglia e l'utente per l'eventuale inserimento.

Una volta stabilito che ci sono le condizioni per poter accedere al Centro, viene programmato un incontro con la famiglia e pianificati orari e numero di accessi sulla base delle indicazioni ASL, se l'accesso è in convenzione, oppure sulla base degli accordi con la famiglia se l'accesso è in forma privata.

2.2 Rette e modalità di pagamento

Per gli utenti che frequentano i Centri in convenzione, la retta è a totale carico della ASL.

Per gli utenti che vogliono frequentare i Centri in forma privata la struttura applica una retta giornaliera o oraria, onnicomprensiva dei servizi indicati nel Regolamento interno e stabilita con Delibera Regionale n. 1476 del 21/12/2018 e con Delibera Regionale n. 1532 del 19/12/2024. Entro il giorno 10 del mese deve essere saldato l'importo della retta del mese precedente. L'importo della retta può essere corrisposto tramite bonifico bancario. Al momento del pagamento sarà inviata la fattura della retta a proprio carico. La Fondazione Raggio Verde non accetta deleghe in materia di gestione finanziaria.

2.3 Documenti necessari per l'ingresso

Per poter accedere alle strutture occorre avere:

- Richiesta di accesso della ASL (se l'accesso è in forma convenzionata)
- Domanda di ammissione (se l'accesso è in forma privata)
- Documento d'identità dell'utente
- Documento d'identità dei familiari o tutori
- Tessera sanitaria dell'utente
- Tessera sanitaria dei familiari

2.4 Dimissioni

Al momento della dimissione, dovuta alla fine del progetto oppure alla volontà della famiglia, verrà redatta e rilasciata alla famiglia la lettera di dimissione che conterrà tutte le informazioni utili a descrivere il progetto effettuato in struttura, oltre a indicazioni per il proseguimento del percorso sul territorio.

3. VITA IN STRUTTURA

3.1 Chi si prende cura di Voi

Tutti gli operatori che operano all'interno dei nostri Centri sono dotati della qualifica professionale richiesta per il loro ruolo e sono riconoscibili con un cartellino identificativo.

Le figure Professionali che operano all'interno delle Strutture sono:

- Direttore Sanitario
- Direttore Operativo
- Medico Responsabile di Struttura
- Psicologo
- Educatore
- Neuropsicomotricista
- Logopedista
- Animatore
- Operatore Socio-Sanitario
- Musicoterapeuta
- Ceramista
- Infermiere

3.2 Come si svolge la giornata

La giornata all'interno del Centro Diurno Adulti è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita comunitaria;

- Ore 9.00-9.30 – Ingresso e accoglienza
- Ore 9.30-12.00 – svolgimento delle varie attività (farm, attività domestiche, cucina, uscite sul territorio...)
- Ore 12.00-13.00 – pausa pranzo
- Ore 13.00-14.00 – attività di tempo libero e relax
- Ore 14.00-16.00 – svolgimento delle varie attività (musicoterapia, ceramica, cucina, igiene...)
- Ore 16.00-17.00 – preparazione e consumazione della merenda
- Ore 17.00 – rientro al domicilio

La giornata nel Centro Diurno dedicato all'età evolutiva, che generalmente si sviluppa nel pomeriggio per permettere la frequentazione della scuola dell'obbligo, è così organizzata garantendo una fascia oraria anche mattutina per le famiglie che lo necessitano:

- Ore 9.00-9.30 – Ingresso e accoglienza
- Ore 9.30-12.00 – svolgimento delle varie attività (autonomie, cucina, uscite sul territorio...)
- Ore 12.00-13.00 Pranzo
- Ore 13.00-14.00 attività di tempo libero e relax
- Ore 14.00-16.30 svolgimento delle varie attività
- Ore 16.30-17.00 preparazione e consumazione della merenda
- Ore 17.00 rientro al domicilio

Le attività ambulatoriali hanno una durata di 1 o 2 ore, durante le quali vengono svolte attività precedentemente concordate durante la redazione del Progetto Abilitativo Individualizzato (PAI) finalizzato al raggiungimento degli obiettivi. Il servizio ambulatoriale non necessita di spogliatoio per gli utenti, dato che la modalità con cui si svolgono le terapie non richiede cambio di abiti.

Le attività potranno svolgersi anche presso gli Istituti Scolastici o le osservazioni a domicilio frequentati dagli utenti.

Durante il periodo di permanenza presso il Centro Diurno o Ambulatoriale si mantengono costanti i rapporti con la famiglia e/o i rappresentanti legali dell'utente.

Al momento dell'ingresso verranno forniti recapiti e orari per contattare i referenti delle strutture.

3.3 Rapporti con la comunità locale e con i servizi di volontariato

La Fondazione Raggio Verde si impegna ad operare in collegamento con le realtà che insistono sul territorio. Infatti, favorisce la partecipazione degli utenti, compatibilmente con le loro caratteristiche ad iniziative sociali, di tempo libero e culturali attivate nella zona. Vengono organizzate feste e mostre mercato con oggetti realizzati dagli utenti del Centro Diurno durante le ore di terapia occupazionale.

La Fondazione, riconoscendo nell'attività di volontariato una risorsa umana importante, si avvale della loro collaborazione presso le proprie strutture e, in maniera particolare, con il gruppo di Associazione Agrabah grazie al quale vengono programmate uscite quali gite, escursioni ed attività esterne al di fuori dell'orario di attività Sanitarie.

3.4 Le nostre attività

Tutte le attività svolte dei Centri Diurni e Ambulatoriale sono codificate nei progetti abilitativi in funzione degli obiettivi dell'intervento nella prospettiva di:

- mantenere, promuovere e valorizzare e sviluppare le capacità personali secondo il costrutto della qualità di vita
- garantire elevato grado di integrazione sanitaria ed assistenziale;
- promuovere e garantire il benessere della persona;
- contribuire alla inclusione sociale dei soggetti affetti da Disturbi dello Spettro Autistico.

Attività svolte presso la sede ambulatoriale:

- psicoeducativo individuali e in piccolo gruppo
- neuropsicomotricità individuale e in piccolo gruppo
- logopedia individuale e in piccolo gruppo
- Attività laboratoriali (es. arte, musica, cucina con operatori in possesso di HACCP..)
- interventi personalizzati nei luoghi di istruzione, presso il domicilio o sul territorio

Attività svolte presso la sede diurno:

- Attività di piscina
- Laboratorio di ceramica
- Laboratorio di cucina con operatori in possesso di HACCP
- Autonomie domestiche
- Autonomia territoriale

- FARM
- Cura degli animali
- Musicoterapia
- Laboratori espressivi
- Gruppo di confronto tematici (alfabetizzazione emotiva, ciclo di vita, uso dei social,...)
- Terapia di neuropsicomotricità
- Orientamento e accompagnamento a percorsi occupazionali

Tutte le attività hanno come riferimento i Progetti Abilitativi Individualizzati creati allo scopo di personalizzare gli interventi, finalizzandoli al miglioramento o al mantenimento delle capacità, per migliorare lo stato psicologico, fisico, sociale, relazionale e cognitivo.

Per ciascun utente è redatta una Cartella personale, periodicamente aggiornata, che traccia sia le valutazioni effettuate dalle diverse figure professionali sia un diario delle attività svolte dell'utente all'interno del servizio.

3.5 I nostri obiettivi

- Corrispondere ai progetti abilitativi concordati con famiglie o i tutori e i servizi ASL relativamente alle competenze abilitative e riabilitative della Struttura;
- Sostenere le famiglie e i Servizi nella costruzione di un progetto di vita;
- Offrire agli utenti del Centro Diurno e Ambulatoriale una concreta possibilità di sperimentare autonomie e sviluppare le proprie capacità
- Favorire le occasioni di socializzazione e di integrazione, sviluppando iniziative legate alla partecipazione e organizzazione di eventi
- Promuovere una cultura di inclusione che faciliti il superamento dello stigma nei confronti della disabilità.

3.6 Servizio Ristorazione

Il servizio ristorazione del Centro Diurno di Gello è affidato ad una ditta esterna specializzata ed in possesso dei requisiti necessari e richiesti dalla normativa vigente.

4. DIRITTI DELL'UTENTE E DEI FAMILIARI

- **Diritto al consenso:** Il residente i suoi familiari e/o tutori legali hanno pieno diritto a ricevere da parte del personale tutti i chiarimenti che ritiene opportuni.
- **Diritto alla riservatezza.** All'ingresso in struttura, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03e successive modifiche ed integrazioni (Testo Unico sulla Privacy). È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la permanenza al Centro Diurno. Le informazioni sanitarie saranno fornite soltanto ai referenti indicati.
- **Diritto del rispetto alla dignità.**
- **Diritto ad essere ascoltato** nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza.
- **Diritto a ricevere risposte** entro tempi definiti.
- **Diritto all'informazione tempestiva,** corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata, facilmente accessibile.
- **Diritto a conoscere le modalità e le finalità della prestazione,** ed essere rassicurato, ad esprimere il consenso e ricevere un intervento efficace ed appropriato.

- **Diritto della famiglia** ad essere informata e rassicurata, entro i limiti consentiti dalla privacy e dalla volontà del residente.
- **Diritto al reclamo**, a formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta sia verbale.
- **Diritto alla trasparenza.**
- **Diritto ad essere assistito** da personale adeguatamente preparato.

L'attività della Fondazione Raggio Verde si svolge nel rispetto dei seguenti valori che rappresentano l'impegno che vogliamo prendere con tutte le persone a cui ci rivolgiamo (utenti, familiari, collaboratori).

Eguaglianza: ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.

Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: l'Associazione Agrabah assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione: la Fondazione Raggio Verde garantisce all'Utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

5. QUALITÀ E TUTELA

5.1 Qualità e sicurezza sulle cure

Come espresso nella Mission, tutte le strutture della Fondazione si impegnano a fornire prestazioni basate sulla qualità e la sicurezza delle cure. Gli strumenti della qualità possono essere sintetizzati nei seguenti aspetti: miglioramento continuo, disponibilità di sistemi di valutazione, centralità della persona e coinvolgimento di tutto il personale. La Fondazione Raggio Verde dispone, a livello aziendale, di un'area qualità e sicurezza delle cure che promuove e coordina le attività volte al miglioramento continuo della qualità delle stesse ed alla tutela della sicurezza dell'utente in tutte le sue strutture.

5.1.1 Impegni e programmi sulla qualità del servizio

Sono esempio del nostro impegno:

- l'attestazione dei requisiti richiesti dall'Accreditamento istituzionale.

5.2 Standard di qualità

Alla base di un sistema di gestione della qualità e sicurezza, vi è un sistema di misurazione che permette, secondo la logica del miglioramento continuo, di analizzare i dati rilevati ed adottare opportune azioni di miglioramento. L'accreditamento istituzionale è un importante strumento di

lavoro che permette di mantenere costante il monitoraggio delle attività in particolar modo relativamente alla qualità organizzativa, alla educativa/ assistenziale e a quella relazionale.

5.3 Indagine sul grado di soddisfazione

La Fondazione Raggio Verde, consapevole che il livello di soddisfazione dell'utenza e/o delle loro famiglie è una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni ed ai desideri degli utenti e dei suoi familiari, ha adottato un sistema di valutazione. A tutti i familiari e, quando possibile agli utenti, è distribuito un questionario di gradimento. I dati raccolti vengono elaborati per individuare eventuali criticità e migliorare la qualità del servizio erogato

5.4 Reclami

I familiari hanno la possibilità di segnalare eventuali disservizi o presentare reclami in forma scritta attraverso la compilazione dell'apposito modulo reclami disponibile in sala di attesa.

Il reclamo compilato potrà essere consegnato:

- direttamente agli uffici.
- inviato per posta/fax/e-mail

Fondazione Raggio Verde, entro 30 gg provvederà a rispondere dopo aver effettuato una verifica ed approfondimento.

5.5 Richiesta documentazione sanitaria

La cartella clinica, quando richiesta, viene fornita a chi ne ha diritto, entro 7 giorni dalla richiesta.

6. PRIVACY

All'utente viene assicurato il rispetto della privacy durante i colloqui, visite mediche e procedure assistenziali. Particolare attenzione viene posta dal personale addetto all'assistenza nel mantenere la massima dignità durante l'espletamento dell'igiene personale e l'assistenza alle funzioni fisiologiche, eseguita in locali idonei a garantire la salvaguardia della riservatezza personale.