



Una nuova risponderia telefonica

Nella Newsletter N° 43 dello scorso 4 febbraio vi avevamo riportato l'analisi dei questionari di soddisfazione somministrati a tutti i familiari e ad alcuni Ospiti nell'anno 2021. Il principale problema che era emerso riguardava la comunicazione telefonica: tempi lunghi di attesa prima di ottenere risposta, difficoltà a farsi passare l'interno desiderato e difficoltà a comunicare con i Medici erano state le lamentele principali. Ecco allora che **abbiamo modificato la risponderia telefonica** con l'intento di migliorare il canale comunicativo. **La principale novità introdotta è che l'Assistente Sociale, la Psicologa e il Medico hanno il loro interno dedicato. Per il Medico, ci preme precisare che l'interno sarà operativo solo dalle 16 alle 17 così da consentire le normali visite agli Ospiti in reparto; rimane invece invariata la possibilità di parlare direttamente con l'Infermiere del reparto durante l'intera giornata.** Il nuovo selezionatore -già attivo- prevede ora i seguenti interni:

Interno 1 ➔ Uffici Fondazione:

- 1.1 ➔ Ufficio Accoglienza/Assistente Sociale
- 1.2 ➔ Ufficio Personale
- 1.3 ➔ Ufficio Contabilità e Fornitori
- 1.4 ➔ Centralino

Interno 2 ➔ Reparti RSA

- 2.1 ➔ Medico
- 2.2 ➔ Reparti
- 2.3 ➔ Psicologa

Gli interni successivi sono dedicati ai servizi territoriali di Fondazione. Ve li riportiamo per opportuna completezza di informazioni:

Interno 3 ➔ RSA Aperta

Interno 4 ➔ Assistenza Domiciliare Integrata

Interno 5 ➔ Unità Cure Palliative Domiciliari

Interno 6 ➔ Servizio Cronicità

Rimane sempre attivo, dalle 13 alle 15, il numero di cellulare 347-9119587 al quale far riferimento per:

- chiedere un aggiornamento sulle condizioni di salute degli ospiti
- prenotare le visite e le uscite in giardino
- prenotare il tavolo per il Pranzo in occasione delle festività pasquali

IN QUESTO NUMERO:

- ♦ **Una nuova risponderia telefonica**
- ♦ **La nuova Carta dei Servizi**
- ♦ **Screening sugli Ospiti**

Contatore

Settimane

24 mar. - 01 apr. 2022





La nuova Carta dei Servizi

In un'ottica di continuo miglioramento della comunicazione verso l'esterno, **quest'anno abbiamo rivisto completamente la nostra Carta dei Servizi**, documento con il quale Fondazione assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"¹ ed è stata poi resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95. Successivamente, nell'art. 13 della Legge 328/2000 è stato richiamato quale requisito indispensabile per l'accreditamento nel settore dei servizi sociali e socio-assistenziali – infatti, non è un semplice obbligo formale, esso rappresenta un “quasi contratto” con il quale, da un lato, Fondazione si impegna a offrire un certo tipo di servizi e, dall'altro, il fruitore ha modo di verificarne costantemente la applicazione e la coerenza.

Questa nuova Carta dei Servizi rappresenta un documento in costante evoluzione, in linea con il nostro sforzo continuo di migliorare i servizi, per offrire anche al nostro collaboratore e non solo all'utente esterno uno strumento di riferimento per intendere cosa significhi operare in Fondazione al fine di prodigarci a favore della persona fragile. **Lo sforzo di Fondazione è infatti quello di contribuire in modo significativo a migliorare la qualità assistenziale sul territorio dove Fondazione gravita e la Carta è pertanto anche un veicolo di comunicazione rivolto agli Enti che partecipano e controllano il servizio, alle Istituzioni Locali, alla Comunità.**

Vi alleghiamo la copia, se siete curiosi di leggerla.

Screening sugli Ospiti

È continuato lo screening sugli Ospiti, **ad oggi sono rimasti solo due Ospiti positivi, entrambi in fase di negativizzazione**. Abbiamo già programmato l'ultimo screening settimanale a coloro che non si sono mai positivizzati per martedì 5 aprile.

¹ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/1994/02/22/094A1186/sg>