

Informazione tutela e partecipazione

La RSA considera **fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari**.

Informazione

La predisposizione e la diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamento, Accordo di Inserimento, ecc.) costituiscono uno dei principali canali di informazione.

Tutela

La RSA esercita la funzione di tutela nei confronti dell'ospite il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente.

La RSA darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta entro i 7 giorni successivi.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con l'Assistente Sociale o con la Direzione;
- lettera in carta semplice;
- comunicazione da depositare nel box rosso della posta adiacente alla reception;
- segnalazione a mezzo fax.

Presso la Reception è disponibile un **Modulo reclamo per disservizio** da presentare all'Assistente Sociale o alla Direzione della struttura.

Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

La RSA garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

- trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 196/2003; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di **Tutela privacy**;
- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;

- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente;
- partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di **Consenso informato alla cura**;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.