

ART. 14 - Controlli di qualità e Reclami

Certificato di Registrazione sistema di qualità ISO 9001:2015 GIC Settore EA 38

La RSA S.MARIA ritiene fondamentale perseguire un miglioramento continuo della qualità dei servizi, in linea con l'evoluzione culturale e scientifica e compatibile con le risorse disponibili.

La Residenza si pone come obiettivo irrinunciabile quello di offrire agli ospiti un servizio di qualità, attraverso un'organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace, e finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale.

Per il conseguimento di tale obiettivo, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dal Direttore Amministrativo e dal Medico Responsabile alla comparsa di eventuali segnali di disservizio.

Tuttavia la valutazione della qualità percepita dagli utenti è l'indicatore più efficace della validità delle scelte operate.

Pertanto tutte le osservazioni e i reclami degli ospiti e dei familiari costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate. I reclami possono essere presentati attraverso la compilazione di un modulo di reclamo disponibile presso l'ufficio amministrativo, oppure inviando una e-mail a castrocielorsa@pssf.it, o verbalmente in qualsiasi momento alla Direzione che risponderà entro 10 giorni.

Il Comitato di Partecipazione, costituito nella Residenza secondo la normativa vigente, contribuisce alla raccolta delle segnalazioni degli utenti e le trasmette alla Direzione.

Da parte sua, l'équipe direzionale periodicamente proporrà questionari da compilarsi a cura degli ospiti e dei familiari, relativi a tutti gli aspetti dell'assistenza fornita dalla Residenza, dalla cui elaborazione statistica emergeranno dati essenziali per il continuo miglioramento della qualità del servizio.