

	ALLEGATO	ALL. L alla CDS
	PIANO UMANIZZAZIONE	Pag.1 di 2
		Ed. 1, Rev. 3 del 26.05.2025

1. SCOPO:

Migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria mettendo al centro la persona e le sue esigenze con l'obiettivo di acquisire la consapevolezza di come assistere le persone con fragilità attraverso la continua formazione e disposizione del personale attento ai bisogni psicologici, sociali e culturali. L'Umanizzazione delle cure può essere implementata non solo attraverso la formazione ma anche l'utilizzo di una comunicazione efficace e trasparente, la promozione di un ambiente accogliente e il coinvolgimento attivo delle loro famiglie/tutori nel percorso di cura.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE:

Regime Residenziale, Semiresidenziale e Ambulatoriale

3. RIFERIMENTI E ABBREVIAZIONI:

CDS -> Carta dei Servizi

GDPR -> General Data Protection Regulation

4. RESPONSABILITA':

Dir. Sanitario e Dir. Amministrativo

5. MODALITA' DI GESTIONE:

a. Accessibilità dell'utenza

La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi propri o mezzi ATAC- fermata davanti al presidio (Vedi Sez. *Ubicazione e Contatti* della CDS). Parcheggio esterno ed interno a disposizione per l'utenza. Il sito internet è sempre aggiornato, di facile utilizzo e con tutte le informazioni utili per l'utente (www.sanfrancescocoop.it).

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente. L'ALL. K "Guida ai servizi" è anche in lingua inglese, spagnola e romena. Sono presenti volantini, avvisi, brochure vari per l'utenza oltre una cartellonistica aggiornata ad ogni piano. Personale sempre disponibile, professionale e cortese.

b. Comfort utenza

La struttura è dotata di sale confortevoli e moderne. I distributori automatici di snack e bevande sono disponibili in sala d'attesa al piano terra (PT-1) e nell'area relax semiresidenziale al primo piano (PP-1). La mensa è collocata al secondo piano (PSb-1) al servizio dei ragazzi in regime residenziale e semiresidenziale.

c. Informazione chiara e corretta del paziente sui servizi della struttura

Il personale addetto al servizio di accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre attraverso la consultazione della Carta dei Servizi e di tutti i suoi allegati periodicamente sottoposti a revisione.

	ALLEGATO	ALL. L alla CDS
	PIANO UMANIZZAZIONE	Pag.2 di 2
		Ed. 1, Rev. 3 del 26.05.2025

d. Rispettare la dignità e privacy del paziente

Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Fondamentali sono il rispetto della dignità espresso nel documento "Rispetto Dignità del paziente" ed Il rispetto della privacy che in fase di accettazione è garantito attraverso la consegna dell'ALL J "Informativa GDPR e consenso" e nell'erogazione delle prestazioni grazie all'assetto strutturale nelle stanze adibite alla terapia individuale e/o di gruppo. Il Centro si impegna sempre a soddisfare le varie esigenze del paziente (lingua, credo, fragilità varie).

e. Garantire professionalità

Il Centro si avvale della collaborazione di personale altamente qualificato, grazie all'affiancamento e all'orientamento con tutor interni ed i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e/o dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. I Responsabili del Centro si impegnano inoltre a recepire gli aggiornamenti delle linee guida da adottare.

f. Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate

Il Centro effettua periodicamente controlli sulle apparecchiature/tecnologie/impianti con il supporto di tecnici qualificati. Rispetta puntualmente la programmazione della manutenzione cogente o stabilita dal costruttore/manutentore. La Direzione, effettua ricerche su tecnologie più performanti e all'avanguardia rispetto le tecniche riabilitative in accordo con i fabbisogni del personale sanitario

g. Recepire le esigenze del paziente e del familiare/tutore/care giver

Il Centro mette a disposizione i moduli M 01-11 ALL.A "Questionario di soddisfazione parente-tutore residenziale e diurno", M01-11 ALL.A1 "Questionario di soddisfazione ambulatorio", M 01-11 ALL.A2 "Questionario di soddisfazione utente-diurno", M 01-11 "Questionario di soddisfazione utente-residenziale" anche per le segnalazioni e un modulo reclamo M 04-10 "Scheda per esprimere reclami". Questi possono esser compilati in modalità anonima per garantire la privacy.

h. Mantenimento del sistema gestione qualità finalizzato al miglioramento continuo

Il sistema viene mantenuto continuamente aggiornato. Gli indicatori di qualità ed obiettivi vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e del personale attraverso i questionari sopracitati.

i. Accessibilità alla documentazione sanitaria

Il personale sanitario può accedere costantemente alla consultazione della documentazione sanitaria degli utenti aggiornata per rapportarsi eventualmente con i loro Medici Referenti.