

A garanzia della qualità offerta da Casa Marani, di seguito vengono riportati alcuni standard di servizio.

In relazione a una parte degli standard è previsto un meccanismo di rimborso: all'ospite, o al familiare, che rilevi il mancato rispetto di uno dei valori assegnati agli indicatori e che lo segnali attraverso il modulo per segnalazioni, suggerimenti e reclami (allegato alla carta dei servizi) viene garantito un buono di consumazione presso il bar.

Generali

Fattore di qualità	Descrizione	Valore indicatore standard	Rimborso
Accessibilità delle strutture	Strutture senza barriere architettoniche	100%	No
Accessibilità delle informazioni	Distribuzione della Carta dei Servizi in fase di ammissione	100% dei richiedenti	No
	Distribuzione degli aggiornamenti della Carta dei Servizi	100%	No
	Accessibilità multicanale alle informazioni: Pagina web; Posta elettronica/Posta elettronica certificata; Sedi strutture; Telefono/fax; Posta ordinaria	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti	No
Puntualità e Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazione	15 giorni	Sì
	Tempo massimo di risposta ai reclami	15 giorni	Sì
Efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	Rispetto dei piani assistenziali individualizzati	100%	Sì
Coinvolgimento e ascolto di utenti/familiari	Assemblea generale familiari	annuale	Sì
	Incontri con i rappresentanti dei famigliari	due volte anno	No
	Invito alle Unità Operative Interne di definizione/aggiornamento del Piano di Assistenza Individualizzato	100%	No

Standard di Servizio

(Allegato alla Carta dei Servizi)

Data: 25/09/2015

Codice: MO01-11 Revisione 0

Fattore di qualità	Descrizione	Valore indicatore standard	Rimborso
	Incontri individuali	Su richiesta dell'utente/familiare o della struttura entro 10 gg. dalla richiesta	Sì
	Numero di eventi/feste aperte ai familiari	Almeno 1 all'anno	No
Orientamento all'utente	N. annuo indagini qualitative/quantitative di soddisfazione dei familiari	Almeno una all'anno	Sì
	Pubblicazione sul sito internet dei risultati delle indagini di soddisfazione dei familiari	Almeno una all'anno	Sì

Residenziale

Fattore di qualità	Descrizione	Valore indicatore standard	Rimborso
Personalizzazione del servizio	Definizione del primo Piano Assistenziale Individualizzato	Entro 35 giorni dall'ingresso (30 giorni di osservazione)	Sì
		Entro 15 giorni dall'ingresso per i soggiorni temporanei riabilitativi (10 giorni di osservazione)	Sì
	Aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato	Almeno 1 volta all'anno	Sì
Coinvolgimento delle famiglie	Ampiezza dell'orario di visita	Dalle 8.00 alle 21.00 365 giorni all'anno	Sì

Standard di Servizio

(Allegato alla Carta dei Servizi)

Data: 25/09/2015

Codice: MO01-11 Revisione 0

Semiresidenziale

Fattore di qualità	Descrizione	Valore indicatore standard	Rimborso
Erogazione del servizio	Ogni giorno sono garantiti, quanto meno, i servizi essenziali, in base ai vincoli dell'organizzazione	Tutti i giorni dalle 8.00 alle ore 19.30, esclusi i festivi	Sì
Personalizzazione del servizio	Definizione del primo Piano Assistenziale Individualizzato	Entro 45 giorni dall'ingresso (40 giorni di osservazione)	Sì
	Aggiornamento del Piano Assistenziale Individualizzato	Almeno 1 volta all'anno	Sì