



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO PER SOGGETTI AFFETTI DA
DECLINO COGNITIVO INSERITO NELLA RSA
“PARCO DEL WELFARE”

TEL. 0321/42.13.01

MAIL rsacentralino@nuovassistenza.it
www.nuovassistenza.it

Gentile Ospite/Familiare

Nel ringraziarla per aver scelto Nuova Assistenza, le diamo il benvenuto nel CDDCI “Parco del Welfare” di Novara (NO).

Questa Carta dei Servizi non vuole solo elencare le prestazioni erogate in questa struttura, ma intende anche presentarle la nostra filosofia: un approccio costruito sulla centralità dell’Ospite, che ha come obiettivo quello di riuscire a ricreare, senza traumi, un ambiente sicuro, sereno e per quanto più vicino possibile a quello familiare. Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono principi ispiratori nel rapporto con i nostri Ospiti ed i loro familiari.

In questo senso la struttura desidera assicurare una buona e gradevole qualità di vita ai propri ospiti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L’organizzazione della struttura è indirizzata ad attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti definendo ed aggiornando, sulla base di valutazioni multi-disciplinari, i progetti di assistenza individualizzati (PAI) degli Ospiti.

L’erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all’assistenza, in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’Ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Infine, nell’ottica di erogare interventi di alta qualità, si dedica particolare attenzione alla formazione e all’aggiornamento degli operatori e si favorisce il confronto fra le diverse professionalità.

Il CDDCI “Parco del Welfare” offre un soggiorno in ambienti gradevoli, in cui gli arredi sono stati progettati e distribuiti al fine di rispondere alle esigenze ed alla particolare tipologia di Ospiti per creare un ambiente protesico e di cura altamente innovativo, attraverso una gamma di interventi terapeutici mirati al quadro sintomatologico, funzionale, psicologico e comportamentale, che stimolino le capacità sociali (comunicative, relazionali e cognitive) residue.

La struttura è autorizzata al funzionamento con Deliberazione del Direttore Generale dell’ASL-NO n° 194 del 29/03/2023 per 20 posti CDDCI (Centro Diurno per soggetti affetti da Declino Cognitivo inseriti in RSA). L’accreditamento istituzionale è stato accordato con il medesimo provvedimento, per il totale dei posti.

Indice

La Struttura	3
Presentazione.....	3
Orario di apertura.....	3
Come raggiungere la struttura	4
Modello organizzativo	4
Carta dei Diritti degli Anziani	6
Servizio Accoglienza	7
Visite.....	7
Preliminari all'ingresso.....	7
La giornata tipo	8
Regolamentazione delle uscite	8
Dimissioni.....	9
I Servizi alla Persona.....	9
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)	9
Assistenza fisioterapia	9
Assistenza alla persona.....	10
Assistenza psicologica	10
Servizio di terapia occupazionale.....	10
Assistenza religiosa	10
I Servizi Alberghieri	11
Servizio ristorazione.....	11
Servizio igiene ambientale.....	11
Servizio parrucchiere	11
Informazioni utili	12
Modalità di riconoscimento degli operatori	12
Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici.....	12
Deposito cauzionale.....	12
Tutela della Privacy	12
Sistema di valutazione della Qualità	13

La Struttura

Presentazione

Il CDDCI “Parco del Welfare” è un centro diurno che offre un servizio semiresidenziale a soggetti affetti da demenza e un sostegno a familiari e/o altre persone di riferimento, che li assistono al domicilio; il centro diurno è inserito nel più ampio contesto complessivamente denominato “Parco del Welfare”, che comprende la RSA e il NAT.

Il CDDCI costituisce elemento fondamentale nella rete dei servizi territoriali, quale elemento di raccordo tra i familiari, che mantengono al domicilio il proprio congiunto affetto da demenza, il Medico di Medicina Generale (M.M.G.) che continua a seguire il proprio assistito e l’Unità di Valutazione Alzheimer (U.V.A.) del territorio.



Orario di apertura

Il CDDCI è aperto 5 giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00 con estensione al sabato qualora le necessità territoriali lo richiedessero.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Su richiesta dell’interessato è possibile attivare un servizio di trasporto, con accompagnatore.

Il servizio inizia alle ore 7.00 (con orario flessibile in base all’organizzazione del percorso), per far sì che gli Ospiti possano arrivare al Centro Diurno entro le ore 9.30.

Il rientro a casa è previsto entro le ore 18.00.

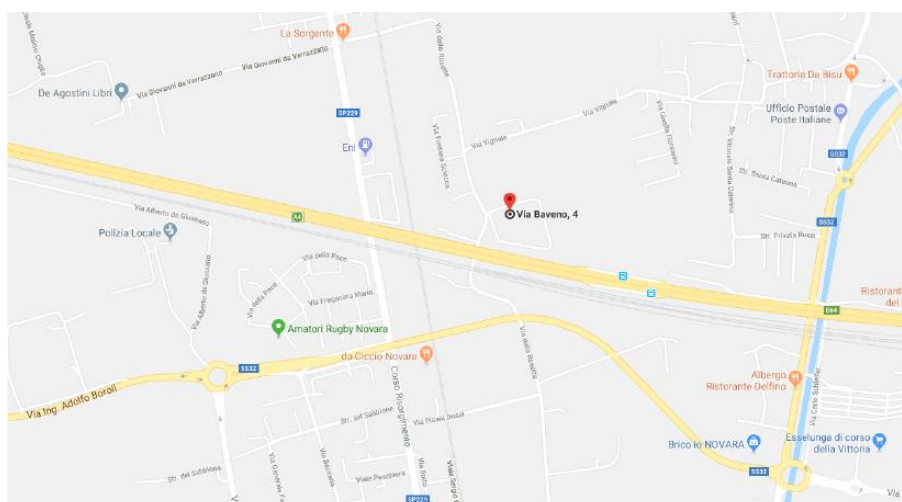
Il servizio costituisce un «extra», il cui costo sarà riportato in fattura, secondo il tariffario esposto.



Come raggiungere la struttura

Il CDDCI “Parco del Welfare” è raggiungibile sia con mezzi pubblici sia con mezzi propri.

- Autostrada A4 (da Milano): Uscita Novara Est. Seguire per Novara Centro, quindi imboccare via Biancalani / via Pavesi fino al Centro Commerciale Esselunga. Proseguire dritto lungo via delle Americhe e al semaforo svoltare a destra continuando in via delle Rosette. Via Baveno e tutto il comprensorio “Parco del Welfare” si trova sulla destra.
- Autostrada A4 (da Torino): Novara Ovest. Seguire per Novara, quindi imboccare la Strada Provinciale della Valsesia. In prossimità del centro cittadino svoltare a sinistra in via Boroli e proseguire sempre dritto lungo via delle Americhe. Passato il cavalcavia, al semaforo, svoltare a sinistra continuando in via delle Rosette. Via Baveno e tutto il comprensorio “Parco del Welfare” si trova sulla destra.
- Mezzi pubblici: Treno. Fermata Novara. Bus n° 6 direzione Vignale - fermata Pizzeria Sorgente; imboccare Via delle Rosette e proseguire sempre dritto. Via Baveno e tutto il comprensorio “Parco del Welfare” si trova sulla sinistra.



Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell’anziano; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.



I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001 da un Ente esterno ed indipendente, la Società Bureau Veritas.

Il S.G.I. Q-A-S garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- Eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli ospiti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli ospiti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per “impedire” tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del nuovo modello organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il modus operandi di Nuova Assistenza, cioè porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

Carta dei Diritti degli Anziani

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
<i>di sviluppare e di conservare la propria individualità</i>	di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
<i>di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti</i>	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
<i>di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza</i>	di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
<i>di conservare la libertà di scegliere dove vivere</i>	di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
<i>di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</i>	di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
<i>di vivere con chi desidera</i>	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
<i>di avere una vita di relazione</i>	di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
<i>di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</i>	di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
<i>di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</i>	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani
<i>di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza</i>	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

Servizio Accoglienza

La Direzione, nella persona dell'impiegata amministrativa e/o della coordinatrice della Struttura, è a disposizione del pubblico, per informazioni, domande di ammissione o visite alla Struttura, nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:30; sabato, domenica e festivi dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00.



Visite

L'accesso da parte di familiari e visitatori è regolato dagli orari di apertura del CDDCI, secondo il prospetto esposto all'ingresso. Eventuali eccezioni sono autorizzate dalla Direzione, in accordo con i familiari. Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti del CDDCI sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona.

a garanzia della privacy e della tranquillità degli Ospiti è fatto divieto sostare o transitare nei soggiorni di nucleo durante la somministrazione dei pasti, pur nell'ambito dell'orario di apertura del CDDCI.

È fatto assoluto divieto ai visitatori di un Ospite provvedere ad elargire denaro e/o effettuare acquisti di beni di qualsiasi natura in favore di altri Ospiti e/o del Personale operante.

È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

Preliminari all'ingresso

Prima dell'accoglienza al CDDCI, il futuro Ospite e i Familiari sono invitati a visitare la struttura accompagnati dal personale preposto. L'Accoglienza dell'anziano è articolata nel modo seguente:

- 1) Viene identificato un riferimento costante nella quotidianità per l'Ospite e i familiari al fine di instaurare un primo contatto a partire, se possibile, dalla visita di pre-ingresso,

accompagnandolo nel giorno di accoglienza, occupandosi di lui in maniera particolare e diventando il suo principale punto di riferimento. L'équipe presente all'ingresso si occuperà con osservazione più mirata di completare le schede di ingresso con relative scale di valutazione. A tali aspetti debbono aggiungersi le osservazioni inerenti lo stato generale di salute, le autonomie residue, le patologie di cui la persona è affetta e la terapia.

- 2) Dopo la fase di accoglienza l'équipe multidimensionale, composta da Direttore Sanitario, Psicologa, Educatore/Animatore, Infermiere, Terapista Della Riabilitazione, Operatore Socio Sanitario, partecipa alla stesura e attuazione di un Progetto Individuale.

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità e di tutti gli adempimenti amministrativi ed economici conseguenti. L'Ospite ed il Contraente/l'Amministratore di Sostegno dovranno altresì prendere visione ed accettare, sottoscrivendolo, il presente Regolamento ed il tariffario CDDCI allegato, in quanto parti integranti del rapporto contrattuale.

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione.

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche; la somministrazione della terapia farmacologica viene effettuata in base alle prescrizioni mediche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con l'arrivo presso il centro, successivamente si svolgono le attività di fisioterapia, animazione, socializzazione e dialogo, secondo il programma; rispetto a queste ultime l'Ospite è libero di scegliere ciò a cui desidera partecipare, anche se il ruolo dell'équipe è quello di proporre le attività maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere.

Viene poi servito il pranzo; esso costituisce un momento di vita relazionale molto importante: in questo contesto è cura dell'équipe promuovere e favorire la socializzazione.

Al termine, chi lo desidera può effettuare il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

La giornata continua con altre attività di intrattenimento: a metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni e partecipare alle attività di animazione/riabilitazione programmate.

La giornata si conclude con il rientro a casa entro le ore 18.

Regolamentazione delle uscite

Gli Ospiti non possono lasciare la Struttura per frequentare gli spazi esterni senza essere autorizzati e/o accompagnati dal personale del CDDCI, dai Familiari o da persona maggiorenne all'uopo autorizzata. Nel rispetto della privacy e per garantire una facile reperibilità in caso di necessità, verrà richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni.

Tutti gli Ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), devono essere accompagnati da un Familiare di riferimento o suo delegato.

Dimissioni

Possono avvenire per trasferimento presso un'altra struttura, per rientro presso la propria abitazione, per decesso o per decisione dell'Ospite e/o dei Familiari.

Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato e potranno avvenire previa comunicazione scritta ed in forma assistita.

Per un maggiore dettaglio si rinvia a quanto specificato nel Regolamento Interno.

I Servizi alla Persona

Il CDDCI garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) compilato dopo l'ingresso in Struttura. Il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona anziana, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto insieme ad Ospite/Familiare per il raggiungimento di un obiettivo comune. Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)

Il servizio medico ed infermieristico è volto a coordinare e finalizzare gli interventi atti al soddisfacimento dei bisogni sanitari primari e secondari e svolge le attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute degli ospiti.



Assistenza fisioterapica

È garantita attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. I fisioterapisti, con attività di gruppo o individuali, intervengono per il mantenimento dell'autonomia motoria residua, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI.

Assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è affidata a Operatori Socio Sanitari (OSS) coordinati da un Referente; tali operatori soddisfano i bisogni primari (fisiologici) dell'ospite e concorrono, mediante un'adeguata relazione, al soddisfacimento dei bisogni secondari (benessere psico-sociale).

Assistenza psicologica

Il ruolo dello Psicologo si inserisce ponendosi come delicata interfaccia tra i bisogni sanitari, assistenziali e relazionali; la qualità della vita dell'anziano fragile dipende strettamente dalla qualità del dialogo fra tali comparti.

L'approccio psicologico permette di inserirsi in tale processo, in continua evoluzione, cogliendolo nella sua complessità e globalità, ma senza irrigidirlo in posizioni statiche.

Il servizio è dedicato sia agli Ospiti sia ai familiari, mediante l'adozione di tecniche e di attività (individuali e/o di gruppo) calibrate sulle necessità specifiche.

Più precisamente, a tutti i familiari degli Ospiti del CDDCI viene offerto un riferimento per il sostegno psicologico, mediante momenti formativi di approfondimento su aspetti medici, assistenziali e psico-sociali correlati alla malattia; viene inoltre favorita l'aggregazione e la socializzazione, con l'obiettivo di contrastare l'isolamento dei caregiver, condividere esperienze e situazioni simili, offrire ascolto e supporto alle difficoltà che la malattia comporta.

Servizio di terapia occupazionale

I Terapisti Occupazionali hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli individuali interessi dell'Ospite, nel pieno rispetto della sua autonomia di scelta partecipativa.

Le attività riguardano in via esemplificativa e non esaustiva: attività manuali, ludiche e cognitive, terapia occupazionale, attività musicali.



Assistenza religiosa



Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni e degli ideali religiosi e morali di ognuno.

Il servizio religioso cattolico è curato da un Sacerdote che garantisce l'assistenza spirituale, nonché la celebrazione della S. Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche una volta alla settimana.

I Servizi Alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina della struttura e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati dall'ASL, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza e sono esposti all'utenza in modo da essere ben visibili. La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente soddisfatte; in relazione alle prescrizioni dei P.A.I. sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

L'assistenza diretta durante i pasti e una corretta idratazione sono garantite dagli Operatori del nucleo.



ORARI DEI PASTI

Colazione: dalle ore 8:30 alle ore 09:00 circa

Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 13:00 circa

Merenda: dalle ore 16:00 alle ore 16:30 circa

Servizio igiene ambientale

La pulizia e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e degli spazi comuni sono garantite dal personale ausiliario addetto.



Servizio parrucchiere

Presso la Struttura è attivo il servizio di Barbiere/Parrucchiere ed Estetista, svolto da un professionista esterno; le prestazioni richieste sono a carico dell'Ospite e necessitano di prenotazione.

Il servizio costituisce un «extra» il cui costo sarà riportato in fattura, secondo il tariffario esposto. Su richiesta e secondo disponibilità, possono essere erogate anche prestazioni di pedicure estetica e manicure curativa/estetica.

Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

All'interno del CDDCI operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici

È vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolci approntati con lavorazione casalinga.

È altresì vietato consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco e/o apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione della Direzione.

Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed al perfezionamento dello stesso è richiesto il versamento di un deposito cauzionale secondo quanto previsto dal Tariffario vigente. L'importo sarà restituito in sede di dimissioni, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Ospite e secondo quanto stabilito nel Contratto d'Ingresso.

Tutela della Privacy

Il CDDCI "Parco del Welfare" assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti, per finalità di tipo amministrativo, economico e sanitario.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all'interno della Residenza, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Al momento dell'attivazione del rapporto contrattuale con Nuova Assistenza, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell'Ospite, secondo quanto previsto e disciplinato nel Codice Etico di Nuova Assistenza.

Sistema di valutazione della Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della struttura.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.



Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception; la Direzione ne prende visione e fornisce risposta di norma entro 20 giorni.



CDDCI «Parco del Welfare»

Via Baveno, 8
Novara (NO)

Tel. 0321/42.13.01

Mail: rsacentralino@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it