



# FONDAZIONE O.N.L.U.S. "NINJ BECCAGUTTI"

RESIDENZA SANITARIO - ASSISTENZIALE  
CENTRO DIURNO INTEGRATO

## STANDARD QUALITATIVI

La Fondazione Onlus Ninj Beccagutti ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui la stessa è parte del processo erogativo, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino il servizio erogato.

### STANDARD DI QUALITA' GENERALI

#### 1. Impiego di Procedure e Protocolli

Il personale utilizza procedure documentate che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti costantemente aggiornati e revisionati.

#### 2. Formazione del personale

Nell'ambito della generale attività dell'Ente, anche l'arricchimento professionale dei dipendenti si pone come fattore di primaria importanza per la qualità dell'erogazione dei servizi ai residenti. Tale obiettivo viene generalmente sviluppato attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, lo scambio di esperienze con altre realtà, nonché la promozione di percorsi di studio svolti anche all'interno dell'Ente. Annualmente viene programmata la partecipazione delle figure professionali ai corsi, su tematiche di interesse per ciascuna professionalità e/o proposte dagli stessi operatori, mediante formale approvazione del Piano di Formazione.

#### 3. H.A.C.C.P.

La RSA ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (come previsto dal D.Lgs.155/97). Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il manuale viene periodicamente revisionato.

4. Attuazione GDPR 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni (Privacy)  
E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Ente si è dotato degli strumenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della RSA. Al momento della presentazione della domanda di ricovero ed al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei propri dati

personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Casa di Riposo. L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'Ente e le modalità di trattamento degli stessi;
- di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute

## 5. Servizio gestione reclami

L'Ospite (e/o i suoi famigliari) può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'Ente di avvicinare i propri servizi alle aspettative dei residenti e di rendere un servizio migliore. Per utilizzare concretamente il servizio, i famigliari e/o gli ospiti devono compilare apposito modulo (**vedi area TUTELA e PARTECIPAZIONE**) e trasmetterlo direttamente alla Direzione nell'apposita cassetta posizionata all'ingresso della struttura o direttamente presso gli uffici amministrativi. Sarà cura dell'Ufficio, dopo aver avviato attività istruttoria, dare una risposta al reclamo entro il termine di 30 giorni dalla data di protocollo del modulo. E' in ogni caso possibile, per ospiti e parenti, rivolgersi direttamente all'Ufficio Amministrativo per eventuali chiarimenti o informazioni.

## 6. Strumenti di verifica

Per la rilevazione della qualità del servizio è prevista la somministrazione con cadenza annuale di questionari di gradimento del servizio per ospiti famigliari, dipendenti e volontari.



Via Chiosi, n. 3/b - 25040 - ESINE (BS)  
Registro Regionale Persone Giuridiche n. 1673 del 31/12/2003  
Codice Fiscale 81003470176 - Partita Iva 01857970980  
C.C.I.A.A. di Brescia n. 452637 R.E.A.

E\_mail [amministrazione@beccagutti.it](mailto:amministrazione@beccagutti.it) - [direzione@beccagutti.it](mailto:direzione@beccagutti.it) - [www.beccagutti.it](http://www.beccagutti.it)

☎ 0364/46327 - 📠 0364/362161

