

FONDAZIONE ISTITUTO
«CARLO VISMARA - GIOVANNI DE PETRI» ONLUS
SERVIZI ACCREDITATI DI ASSISTENZA, CURA E RIABILITAZIONE
VIA VISMARA, 10 - SAN BASSANO (CR)

La Qualità della vita



non ha Età

CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE
R.S.A.

INDICE

Cos'è la R.S.A.	<i>p.</i>	5
Che cosa offre la R.S.A.	<i>p.</i>	5
Il modello di accoglienza e cura	<i>p.</i>	6
Ammissione in R.S.A.	<i>p.</i>	7
Dimissioni/decesso	<i>p.</i>	9
Retta	<i>p.</i>	9
L'organico dei nuclei di R.S.A.	<i>p.</i>	10
Il servizio che ci impegnamo a garantire	<i>p.</i>	14
Ambienti	<i>p.</i>	16
Servizi alberghieri	<i>p.</i>	16
Servizi assistenziali, sanitari, di mantenimento e riabilitativi	<i>p.</i>	17
Servizio di animazione	<i>p.</i>	18
La vita quotidiana: una giornata tipo	<i>p.</i>	18
Rilevazione annuale della qualità	<i>p.</i>	20
I nostri standard di qualità	<i>p.</i>	20

Elenco allegati alla presente pubblicazione:

- All. 01 - Carta dei Diritti della Persona Anziana
- All. 04 - Informativa rette e deducibilità.

CHE COS'È LA R.S.A.

Il modello organizzativo delle Residenze Sanitarie Assistenziali per persone anziane non autosufficienti fa riferimento alla legge nazionale - DPR 14/1/1997 “Requisiti minimi organizzativi dell’RSA” e successive integrazioni e modificazioni – e si basa sulla valutazione multidimensionale dei problemi/bisogni sanitari, assistenziali, cognitivi e psico-sociali degli ospiti, sulla stesura di un Piano di Assistenza Individualizzata (PAI), sul lavoro in équipe interdisciplinare, sul controllo continuo delle attività dell’RSA e sul coinvolgimento della famiglia nella vita dell’ospite in RSA. La Regione Lombardia, a sua volta, ha definito, con il dgr 7435 del 14/12/2001 e seguente legislazione, propri requisiti di autorizzazione e accreditamento.

La Fondazione dispone di nuclei abitativi R.S.A. per un totale di 247 posti letto convenzionati con la Regione Lombardia, di cui 20 di Nucleo Alzheimer, a questi vanno aggiunti 20 posti per solventi.

Per meglio conoscere l’intera rete di offerta della Fondazione e soprattutto i nostri valori e principi fondanti e ispiratori, la invitiamo a consultare la Carta dei Servizi della Fondazione disponibile presso l’URP.

CHE COSA OFFRE LA R.S.A.

Come spiega il nome stesso, l’RSA - Residenza-Sanitario-Assistenziale, deve garantire al tempo stesso:

- la **residenzialità**, intesa come una sistemazione con una connotazione il più possibile domestica, che faciliti una continuità nella vita della persona, in cui si riesca a rispettare il bisogno individuale di riservatezza e privacy e a stimolare al contempo la socializzazione;

- la **componente sanitaria**: tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire, curare e riabilitare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni;
- la **componente assistenziale**, intesa come risposta personalizzata orientata al miglioramento o al mantenimento dei livelli di autonomia, alla conservazione degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

Nella R.S.A. vengono garantite prestazioni integrate di tipo sanitario, di supporto socio assistenziale, di mantenimento/riabilitazione in relazione alle caratteristiche ed ai bisogni individuali delle persone.

In **regime di solvenza** si differenzia la componente sanitaria, in quanto la persona ricoverata rimane a carico del suo medico di base per la prescrizione di farmaci, visite specialistiche, ausili.

IL MODELLO DI ACCOGLIENZA E CURA IN R.S.A.

La R.S.A. deve pertanto utilizzare un modello organizzativo che, attraverso l'integrazione con i servizi territoriali delle ASL, garantisca:

- Valutazione multidimensionale attraverso appositi strumenti validati dei problemi/bisogni sanitari, assistenziali, cognitivi, psicologici e sociali dell'ospite al momento dell'ammissione e periodicamente;
- Stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni identificati;
- Lavoro degli operatori deputati all'assistenza secondo le modalità e le logiche dell'equipe interdisciplinare;
- Raccolta dei dati delle singole valutazioni multidimensionali tale da permettere il controllo continuo delle prestazioni erogate in R.S.A.;
- Coinvolgimento della famiglia dell'ospite;

- Presenza di personale medico, infermieristico, di assistenza alla persona, di riabilitazione ed animazione in relazione alle dimensioni ed alla tipologia delle prestazioni erogate;
- Formazione continua degli operatori orientata al supporto degli specifici bisogni sanitari ed assistenziali.

AMMISSIONE IN R.S.A.

Attualmente, in provincia di Cremona, per accedere alle RSA, gli anziani residenti o i loro familiari si devono rivolgere all'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano per la compilazione della scheda sociale, la scelta delle strutture residenziali e l'invio della domanda all'Ufficio di Piano che provvederà ad inserirla nella lista di attesa provinciale. La posizione in graduatoria si basa sul punteggio sanitario e sociale desunto dalla Carta Regionale dei Servizi (C.R.S.).

Per le persone anziane, e/o i loro familiari, residenti nelle altre province lombarde è possibile presentare richiesta di ammissione alla Fondazione mediante il contatto diretto, anche telefonico o via mail, con il nostro Ufficio di Relazioni con il Pubblico (URP).

Responsabile del Servizio è il Rag. Giafranco Boffini, coadiuvato dalla Rag. Chiara Severgnini.

L'ufficio è accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30; al pomeriggio e al sabato mattina su appuntamento.

tel. 0374-373165; fax 0374 381119; e-mail :urp@istitutovismara.it.

L'URP fornisce a tutti gli interessati le informazioni e la modulistica utili a formulare la domanda di ammissione, che dovrà essere in seguito riconsegnata o spedita allo stesso URP.

Con i familiari si concorda il momento dell'ingresso avendo particolare cura di renderlo il più accogliente possibile, invitandoli a pranzare con il proprio congiunto e a trascorrere con lui la prima

giornata.

È sempre possibile visitare i nuclei RSA della Fondazione, previo accordo con il personale. Per concordare le visite guidate si prega di contattare l'Ufficio.

Per accedere alla R.S.A. è necessario contattare l'Ufficio Relazione con il Pubblico (U.R.P.) dove si riceveranno:

- Moduli per la domanda di ammissione alla R.S.A. (che possono anche essere inviati ai richiedenti per posta elettronica o convenzionale o che possono essere scaricati direttamente dal sito della Fondazione: www.fondazionevismara.it alla sezione "Modulistica"),
- Informazioni e orientamento,
- Aiuto nella compilazione dei moduli.

Al momento della presentazione della domanda di ammissione è necessario portare con sé i seguenti documenti della persona interessata a all'inserimento in R.S.A.:

- Carta d'identità non scaduta
- Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria Regionale
- eventuale Esenzione ticket
- eventuale verbale di Invalidità Civile
- Documentazione sanitaria precedente

Tutti questi documenti possono essere prodotti in fotocopia; gli originali della Carta Regionale dei Servizi (Tessera Sanitaria) e delle eventuali esenzioni dovranno essere consegnati in occasione dell'ingresso

Al momento della presentazione della domanda di ricovero ed al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Fondazione.

L'interessato ha diritto:

- di conoscere tutti i dati personali a disposizione dell'ente e le

- modalità di trattamento degli stessi;
- di limitare il trattamento ai soli dati indispensabili al corretto svolgimento delle attività sanitarie, assistenziali e riabilitative;
- alla riservatezza su tutte le informazioni che lo riguardano.

DIMISSIONE/DECESSO

In qualsiasi momento le persone residenti o i familiari possono fare richiesta di dimissioni.

Al momento della dimissione il Medico di nucleo compila una relazione completa in cui vengono descritti i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati ed i risultati raggiunti, eventuali ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato:

- la relazione clinica in busta chiusa;
- la documentazione clinica e sanitaria personale portata dalla persona ricoverata.

In caso di decesso il personale medico e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupano di tutte le formalità previste dalle vigenti disposizioni di Legge. La Fondazione dispone di una Camera Mortuaria situata in un apposito stabile, con possibilità di accesso diretto dall'esterno. La Fondazione non provvede a contattare alcuna impresa di onoranze funebri, la cui scelta è demandata esclusivamente ai familiari.

RETTA

Il servizio è a pagamento e la tariffa viene fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

La tariffa giornaliera è comprensiva di tutti i servizi, ad esclusio-

ne dei costi relativi a:

- trasferimenti in ambulanza da e per presidi sanitari di cura o accertamenti non effettuabili all'interno dell'istituto;
- assistenza durante il ricovero in altra struttura
- fornitura dei capi di abbigliamento e relativo cambio stagionale
- forniture protesiche.

L'ammontare del costo giornaliero è riportato nell'allegato a questa pubblicazione.

Il giorno dell'ingresso sarà necessario versare un deposito cauzionale di € 1.500,00 e prendere accordi per il pagamento della retta presso l'Ufficio Segreteria della Fondazione.

L'ORGANICO DEI NUCLEI R.S.A.

In R.S.A. l'utente è seguito in da equipe formate dalle seguenti figure professionali:

MEDICO

L'assistenza medica presente nei reparti R.S.A. copre l'arco delle ventiquattro ore. Il medico sovrintende in collaborazione con l'equipe alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di ottenere la migliore esecuzione del Programma Assistenziale Individuale.

CAPOSALA/INFERMIERE REFERENTE

Il Capo Sala organizza e cura il lavoro infermieristico ed assistenziale, l'igiene ed il comfort alberghiero. Il Capo Sala ha la responsabilità della gestione del personale sanitario-assistenziale dei reparti e delle risorse strumentali che gli sono assegnate; garantisce la correttezza degli interventi sanitari e assistenziali erogati alle persone residenti, decisi e programmati in équipe multiprofessionale. Il Capo Sala/Infermiere referente è la figura di riferimento per i familiari e la principale fonte dello scambio di informazioni inerenti gli aspetti sanitario-assistenziali ed or-

ganizzativi della vita in reparto.

INFERMIERE

Le cure infermieristiche sono garantite da Infermieri che provvedono alla rilevazione dei parametri vitali, all'esecuzione di esami strumentali, alla somministrazione delle terapie, secondo le disposizioni ricevute dal medico di reparto; supportano il Capo Sala nella supervisione delle attività assistenziali e collaborano con le altre figure professionali alla realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato delle persone residenti.

AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE (A.S.A.)

OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)

Gli ASA/OSS in collaborazione con le altre figure professionali dell'équipe provvedono ai bisogni di base delle persone residenti in base a quanto previsto dal Progetto Assistenziale Individualizzato di ciascuno ed hanno il compito di collaborare al mantenimento dell'igiene ambientale ed alla cura degli indumenti delle persone residenti. Inoltre, l'OSS collabora con l'infermiere nell'esecuzione di alcuni compiti sanitari, come previsto dal mansionario nazionale.

ANIMATORE

L'animatore è il referente della componente socio-relazionale della vita in RSAe collabora con il resto dell'équipe al miglioramento della qualità di vita delle persone residenti, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi, preservando la funzionalità e valorizzando le risorse, in modo che gli ospiti possano vivere in modo piacevole e significativo il soggiorno in Istituto.

INSERVIENTE

Gli inservienti si occupano della pulizia degli spazi comuni del Nucleo collaborando con gli Ausiliari a mantenere gli ambienti



Alcune im





immagini



puliti, ordinati, e igienicamente rispondenti agli standard previsti.

GUARDAROBIERA

La guardarobiera di reparto garantisce l'approvvigionamento della biancheria (lenzuola, tovaglie, federe, asciugamani, ecc.) e provvede all'etichettatura ed alla gestione ordinaria degli indumenti dei residenti. Eventuali riparazioni che si rendessero necessarie (orli, cerniere ecc.) restano a carico dei familiari che devono provvedere direttamente.

PSICOPEDAGOGISTA – MUSICOTERAPISTA

(solo per il Nucleo Alzheimer)

È una figura specialistica nella riabilitazione cognitiva e collabora con gli altri membri dell'equipe alla realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato mediante l'attivazione di specifici interventi che utilizzano le attività artistiche come mezzi terapeutici.

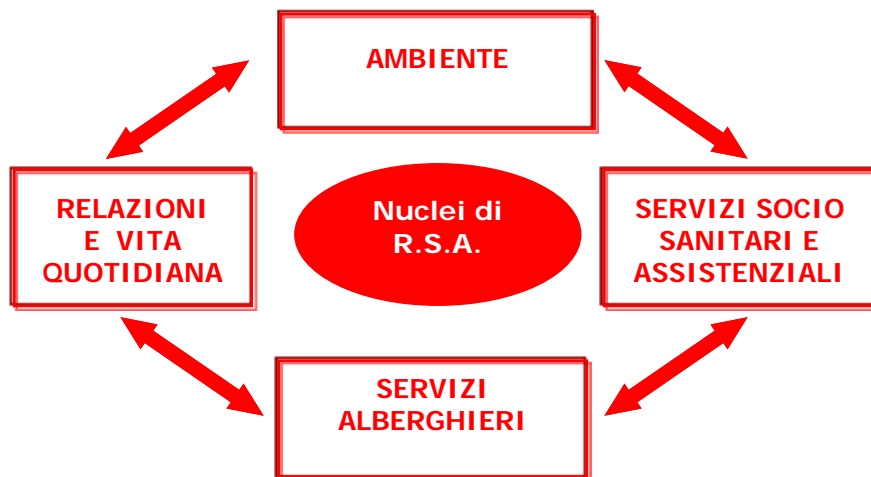
Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento.

Il nostro personale segue annualmente corsi di formazione finalizzati a garantire il costante aggiornamento professionale, il miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle relazioni interpersonali, come riscontrabile dal Piano di Formazione Annuale della Fondazione.

In supporto alle attività di animazione è presente un gruppo di volontari che collabora efficacemente con le equipe.

IL SERVIZIO CHE CI IMPEGNAMO A GARANTIRE

La Fondazione garantisce alle persone ricoverate servizi di qualità erogati con particolare cura e attenzione alla centralità della persona e delle relazioni interpersonali. Qui di seguito presentiamo i livelli qualitativi che la Fondazione si impegna a garantire.



Presso i nuclei di R.S.A. vengono erogati da personale qualificato, dipendente della Fondazione:

Servizi Alberghieri:

- vitto;
- servizio di lavanderia stireria.

Servizi assistenziali, sanitari, di mantenimento/riabilitazione e di animazione

- Cura e igiene della persona: igiene quotidiana, cura di sé e dell'abbigliamento;
- Servizio di assistenza infermieristica;
- Servizio di consulenza dietologica e nutrizione clinica, da parte del medico dietologo della Fondazione;
- Assistenza medica internistica e specialistica attraverso personale dipendente della Fondazione e/o consulenti esterni ;

- Servizio di diagnostica (Ecografia, radiografia, analisi biomediche)
- Servizio di terapia fisica e riabilitazione;
- Servizio di psicologia clinica;
- Servizio di animazione.

AMBIENTI

L'area abitativa è articolata in nuclei che prevedono fino ad un massimo di 30 posti letto. Ogni nucleo è stato progettato e costruito nel pieno rispetto degli standard di sicurezza previsti dalla vigente normativa.

Le stanze di degenza sono tutte dotate di servizi igienici. Ogni nucleo abitativo dispone di ampi spazi di soggiorno, una cucina di reparto, bagno assistito, studio medico, guardiola infermieristica.

Particolare attenzione viene riservata alla pulizia e alla cura degli ambienti.

La Fondazione Vismara – De Petri dispone, inoltre di ampi spazi all'aperto fruibili dalle persone residenti, di una cappella interna alla struttura e di una palestra con annesso servizio di fisioterapia.

SERVIZI ALBERGHIERI

I pasti

I menu sono stagionali, si ripetono ogni 6 settimane e sono sottoposti a periodiche verifiche da parte del servizio di dietologia interno, che ne esamina l'appropriatezza qualitativa e quantitativa ed il gradimento da parte delle persone residenti.

Il menu settimanale è esposto in ciascun nucleo.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

Colazione	personalizzata
The e bevande	alle ore 10.30 circa
Pranzo	dalle ore 12.00 alle 13.00

Merenda dalle ore 15.30 alle 16.00
Cena dalle ore 18.15 alle 19.15

Ciascuna persona residente a dieta libera ha la possibilità di scegliere tra due o più opzioni per ogni componente del menu. Ove necessario, su prescrizione del medico di reparto, il dietologo della Fondazione elabora la dieta personalizzata.

Tutti i nuclei sono dotati di una cucinetta/tisaneria propria.

SERVIZI ASSISTENZIALI, SANITARI, DI MANTENIMENTO, RIABILITATIVI E DI ANIMAZIONE

Obiettivo fondamentale dei nuclei di R.S.A. è quello di migliorare e garantire il benessere della persona anziana in tutte le attività della vita quotidiana, rispettando quanto più possibile i tempi e le abitudini del residente.

Il nostro contesto, caratterizzato da persone residenti con un'elevata variabilità di bisogni, instabilità clinica e funzionale, comorbidità e multiproblematicità, vede presenti una pluralità di figure professionali che lavorano su turni, dunque necessita :

- di un'impostazione delle cure e dell'assistenza finalizzate a garantire al contempo, omogeneità e continuità degli interventi e la massima personalizzazione possibile degli stessi;
- di una qualità di vita, basata sulla ricerca del benessere e della soddisfazione delle persone residenti, dei loro familiari e del personale, che consenta alle persone di esprimere nel quotidiano le proprie individualità e potenzialità.

Per far ciò si deve riuscire a fissare obiettivi sanitari, socio-assistenziali, riabilitativi e di vita perseguibili, misurabili, compatibili con le risorse disponibili.

Le attività assistenziali riguardano:

- Alzata e messa a letto;
- Igiene;
- Abbigliamento;

- Alimentazione;
- Mobilizzazione.

Il personale sanitario della Fondazione garantisce un costante monitoraggio delle condizioni cliniche della persona residente. Coloro che, sulla base della valutazione del medico di reparto e su prescrizione del medico Fisiatra della Fondazione, necessitano di trattamenti riabilitativi/di mantenimento e terapie fisiche, possono accedere al “Servizio di terapie fisiche e fisioterapia” dell’Istituto. Qui saranno seguiti per il periodo previsto per il trattamento da personale esperto qualificato, secondo un piano di intervento integrato nel PAI.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

L’animazione si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- Valorizzare la persona nella sua globalità
- Mantenere e stimolare l’interesse ad una vita di relazione positiva

Gli animatori organizzano diverse attività, sia in reparto, sia coinvolgenti l’intera struttura, tra cui:

- Momenti ludico-ricreativi
- Lettura del giornale e altre attività di R.O.T. informale
- Laboratori
- Uscite e/o gite
- Feste tra cui la ormai tradizionale festa dell’ospite a fine maggio

Gli animatori partecipano alla stesura, attuazione e verifica del PAI; sono presenti in Fondazione, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17. Il programma delle attività è esposto in ogni reparto.

LA VITA QUOTIDIANA: UNA GIORNATA TIPO

Il nostro personale, di grande esperienza professionale e relazionale, attribuisce una centralità particolare ai rapporti interpersonali con le persone residenti ed i loro familiari a cui dedica particolare attenzione e cura, nel massimo rispetto possibile di ciascuna individualità.

I familiari possono contattare telefonicamente i propri congiunti, chiamando il numero del centralino della Fondazione: 0374-373165.

Data l'importanza attribuita alla personalizzazione, non è facile delineare una "giornata tipo". Ci limitiamo quindi a tracciare a grandi linee i momenti salienti della vita quotidiana in R.S.A.

La sveglia è in orario flessibile, secondo le esigenze della persona residente, tra le 6.30 e le 9.30.

La colazione viene consumata normalmente entro le 10.00.

Tra le 9.30 e le 11.00 hanno luogo le attività assistenziali, sanitarie e animative che si basano sui Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI).

Verso le 11.30 si procede alla preparazione dei tavoli per il pranzo che viene consumato intorno a mezzogiorno.

Fin verso le 14.30 - 15.00 le persone residenti hanno la possibilità di riposare o, comunque, non sono impegnati in attività specifiche.

Intorno alle 15 viene distribuito il tè (o altre bevande a seconda delle preferenze), quindi riprendono le attività assistenziali e/o ricreative.

La cena viene distribuita alle 18.15 con modalità analoghe al pasto di mezzogiorno.

Dalle 20.00 in poi, a seconda delle esigenze delle singole persone, iniziano le attività di preparazione al riposo notturno. Chi lo desidera può fermarsi nel soggiorno a guardare i programmi televisivi.

RILEVAZIONE ANNUALE DELLA QUALITÀ

Per consentire un costante miglioramento della qualità del servizio è necessario creare un utile scambio di idee e punti di vista tra le persone ricoverate, i loro familiari, le equipe dei reparti e la Direzione della Fondazione.

A tal fine, oltre alla possibilità, per le persone ricoverate ed i familiari, di avere colloqui diretti e personali con i dirigenti medici, la caposala R.S.A. e con la Direzione Generale e Sanitaria della Fondazione, una volta all'anno, solitamente tra novembre e dicembre, si chiede alle persone ricoverate e ai loro familiari di esprimere una propria valutazione in merito al livello di qualità del servizio ricevuto, mediante la compilazione di un apposito questionario anonimo che, una volta compilato, dovrà essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso della Fondazione.

Annualmente vengono elaborati i risultati che sono disponibili e consultabili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Gli esiti della valutazione, assieme ai suggerimenti e alle idee espressi dalle persone ricoverate e dai parenti, sono per noi tutti una fonte e uno stimolo molto importante di miglioramento. I questionari (uno per le persone residenti ed uno per i familiari) vengono rivisti annualmente e possono essere visionati presso l'U.R.P.

R.S.A.: I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

Qui di seguito la Fondazione esplicita le dimensioni qualitative che l'Ente intende garantire alla propria utenza, in modo che le persone residenti ed i loro familiari possano direttamente verificarle.

<i>Accessibilità della struttura</i>	
N° di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	12 ore
Possibilità di accesso alla struttura dopo le ore 20, previo accordo con i responsabili di reparto	Sì
Ampio parcheggio a disposizione di visitatori e personale	Sì
Servizio bisettimanale di Bus Navetta da e per la stazione di Ponte Adda	Sì
Assenza di barriere architettoniche	Sì
Servizi di cura e assistenza per la vita quotidiana	Sì
Servizio infermieristico sulle 24ore	Sì
Servizio medico notturno e festivo	Sì
Medici specialisti interni e/o convenzionati	Sì
Ambulatorio dentistico in sede	Sì
Servizio interno di Terapie fisiche e riabilitazione	Sì
Predisposizione di un Progetto Assistenziale Individualizzato	Sì
Possibilità per i residenti di trascorrere giornate/week-end in famiglia, previo accordo con i responsabili di reparto e compatibilmente con le condizioni di salute	Sì
Possibilità per i residenti di uscire a pranzo con i propri familiari e/o conoscenti, previo accordo con i responsabili di reparto e compatibilmente con le condizioni di salute	Sì
Possibilità per i familiari di pranzare nel nucleo con il proprio congiunto, previo accordo con i responsabili di reparto	
Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni piatto del menù per i residenti a dieta libera	Sì
Possibilità di usufruire di un servizio di parrucchiere interno senza oneri aggiuntivi	Sì
Almeno un apparecchio televisivo in ciascun reparto	Sì

Servizio di lavanderia e stireria interno senza costi aggiuntivi	Si
Distributori di bevande calde e fredde in ciascuna palazzina	Si
Spazi verdi attrezzati fruibili da residenti e visitatori	Si
Climatizzazione dei nuclei	90%
Possibilità di uscite e soggiorni climatici, compatibilmente con le condizioni di salute	Si
<i>Continuità dell'assistenza</i>	
Dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il Medico di Medicina Generale e da relazione Educativa per il Servizio Inviante	100%
<i>Assistenza Spirituale</i>	
Cappella interna per il culto cattolico e assistenza spirituale in struttura	Si
Possibilità di professare liberamente la propria religione	Si
Celebrazione quotidiana della S. Messa nella cappella dell'istituto	si
<i>Altro</i>	
Ufficio Relazioni col Pubblico aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì per almeno 4 ore al giorno	Si
Numero massimo di giorni entro cui viene data risposta ad un reclamo	15 giorni
Esistenza di un Piano di Emergenza e di un Documento per la Prevenzione dei Rischi	Si
Riservatezza delle informazioni sanitarie	Si
Centro Studi per la Formazione Continua del personale certificato ISO 9001:2008	Si
Impianto di cogenerazione per la produzione di acqua calda ed energia elettrica	Si

