FONDAZIONE
ORENGO-DEMORA
ETS

MO 06
Rev. febbraio 2026

CARTA DEI SERVIZI FONDAZIONE ORENGO-DEMORA ETS

DELIBERA C.D.A. N° 1/4 DEL 20-02-2026

Via Marconi, 6 - 18021 Borgomaro (Imperia) • P.IVA e C.F. 01181900083
Tel. 0183-54020 • Fax 0183-546507 • www.fondazioneorengodemora.it • info@fondazioneorengodemora.it • orengo-demora@pec.it

FONDAZIONE
ORENGO-DEMORA
ETS

MO 06
Rev. febbraio 2026

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, ha affermato il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Porre l'utenza nelle condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è semplicemente un ulteriore strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le parti.

PREMESSE GENERALI PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE "ORENGO-DEMORA"

1.1 La Fondazione "Orengo-Demora ETS" Borgomaro è attualmente una Fondazione istituita con DGPR 18 marzo 2003 n.6/REG e successive modifiche ed integrazioni con delibera della Giunta regionale n. 1614 del 16/12/2003 e deriva dalla fusione per incorporazione della IPAB Ospedale "Zeffirino De Mora" nella IPAB Ricovero di mendicità "Paolo Orengo" di Borgomaro. Lo scopo dei due antichi enti era di dare prestazioni caritative-sociali e sanitarie principalmente agli abitanti di Borgomaro.

1.2- La nostra Missione è garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli Ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

Le finalità istituzionali dei servizi erogati hanno come fondamento il rispetto della dignità e della personalità di ogni Ospite e mirano a:
-ritardare il decadimento delle condizioni psico-fisiche delle persone ospitate;
-recuperare funzioni vitali tramite tutti gli stimoli e le azioni ritenute utili allo scopo;
-evitare l'isolamento creando momenti di socializzazione e favorendo rapporti con il contesto sociale esterno;
-aiutare il nucleo familiare dell'Ospite nel lavoro di cura.
La Struttura, servita dai mezzi pubblici, è ubicata sul promontorio di Borgomaro (Im) in un ambiente tranquillo e nel verde, dove un tempo sorgeva l'antico convento del Maro.

1.3- I referenti interni dei servizi offerti possono essere rintracciati nell'organigramma aziendale, le principali funzioni sono di seguito riassunte:

- Direzione Generale;
- Direttore Sanitario;
- Responsabile della Qualità;
- Responsabile per gli Ospiti e Familiari;
- Coordinatore Professioni Sanitarie.

1.4- La Fondazione Orengo-Demora è in possesso di autorizzazione al funzionamento N. 1252 rilasciata dal comune di Borgomaro (IM) in data 23/03/2022 accreditata istituzionalmente con la Regione Liguria con D.G.R. N. 4827 del 18/07/2023, convenzionata con A.S.L. n.1 Imperiese tramite idoneo contratto di fornitura di servizi.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei servizi la Fondazione adotta i seguenti principi fondamentali:
Eguaglianza e imparzialità
La Fondazione ritiene di doversi adeguare scrupolosamente all'art.3 della Costituzione Italiana che prevede che tutti i cittadini abbiano pari dignità sociale, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. Pertanto la vita presso la Fondazione è priva di discriminazioni di qualsiasi genere.
Semplificazione delle procedure
La Fondazione assume iniziative volte a garantire che la modulistica venga messa a disposizione degli Ospiti e dei Familiari in tempi utili per gli adempimenti. Ha cura che le

comunicazioni e istruzioni siano comprensibili e che l'Ospite possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose.

Continuità

La Fondazione si impegna a:

-informare l'Ospite ed i relativi Familiari o aventi causa in ordine alle prestazioni Socio-Sanitarie e Socio-Assistenziali erogate in conformità a quanto previsto dalle vigenti normative;

-predisporre il fascicolo Socio-Sanitario Individuale e Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.) e, per quanto previsto, darne comunicazione all'interessato/a, ai relativi Familiari o aventi causa.

Dal punto di vista sanitario, l'Ospite nell'ambito della continuità delle cure che caratterizza il modello di cura cronico, usufruisce delle prestazioni sanitarie tramite il personale medico e sanitario presente in Struttura.

La Fondazione si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli Ospiti in caso di temporanea sospensione o limitazione del servizio.

Efficienza ed efficacia

La Struttura garantisce l'utilizzo di risorse umane competenti e formate e l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza del servizio erogato ai bisogni espressi dagli Ospiti, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate per ottenerli.

Partecipazione

La Struttura garantisce, attraverso lo Statuto, la partecipazione degli Ospiti e dei loro Familiari alle scelte relative alla gestione e miglioramento della qualità del servizio attraverso la nomina in seno al CDA di un loro rappresentante.

Privacy

La Fondazione si è adeguata alla normativa europea 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni e ha nominato il D.P.O. (Data Protection Officer) esterno quale garante per la protezione dei dati personali.

A tutti gli Ospiti viene garantita la tutela della privacy e della dignità personale attraverso l'adozione di comportamenti ed attività che preservano l'integrità dei diritti fondamentali della persona.

PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE

La Fondazione è collocata presso un ex convento del 1614, immersa nel verde della collina ligure, ospita anziani parzialmente e totalmente non autosufficienti nei due moduli di RP con 60 posti letto totali e un modulo di RSA di mantenimento con 20 posti letto. La Struttura è organizzata su 2 piani oltre il piano terra, dove sono ubicate le camere degli Ospiti, una cucina interna per la preparazione dei pasti, locali per il soggiorno e locali di servizio attrezzati per portatori di disabilità e per gli operatori responsabili delle funzioni assistenziali e sanitarie.
All'interno della Struttura sono presenti aree verdi attrezzate, dove nel tempo bello gli Ospiti possono trascorre qualche ora all'aria aperta, e dove vengono accolti anche due simpatici asinelli ospitati dal 2010 per la onoterapia, in aggiunta alla pet-therapy che utilizza gli amici cani.

La Struttura espleta i seguenti servizi compresi nel costo della retta:

Servizio alberghiero comprensivo di vitto ed alloggio (in camere da 1- 2 e 3 letti); pulizia quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere; lavanderia e stireria. La Struttura presenta un ingresso con area dedicata all'accoglienza, uffici amministrativi e locali destinati alla socializzazione di dimensioni adeguate al numero degli Ospiti arredati in modo tale da essere confortevoli e organizzati in modo da permettere più attività tra loro compatibili (lettura, TV, conversazione, giochi e animazione in genere). Il corredo personale viene contrassegnato con il nominativo all'ingresso. Al momento dell'inserimento verrà consegnata una lista puramente indicativa sulla composizione del corredo, come riportato nell'apposito modulo allegato alla richiesta di inserimento.
Assistenza di base rispondente a quanto stabilito dalla normativa regionale e organizzata in base a P.A.I. formulati dall'équipe assistenziale e consistente in:
-svolgimento e/o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata e messa a letto, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc.) mantenendo e stimolando l'Ospite all'utilizzo delle proprie capacità residue;
-igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona e del decoro e della pulizia degli abiti;
-organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione miranti a creare un clima favorevole alla socializzazione all'interno della Struttura e all'esterno della stessa;

Programmazione ed organizzazione di attività di riattivazione e recupero psico-fisico attraverso progetti che facilitino il reinserimento sociale e progetti riabilitativi volti ad ostacolare e rallentare il decadimento psico-fisico degli Ospiti;
Assistenza sanitaria:
Personale Medico;
Personale Infermieristico;
Personale di fisioterapia;
Somministrazione farmaci;
Prestazioni sanitarie, che possono essere eseguite in Struttura;
Personale O.S.S. per assistenza alla persona;
Servizio di animazione, con attività culturali e occupazionali
Servizi accessori a pagamento a titolo indicativo e non esaustivo:
Visite specialistiche private su richiesta dell'Ospite (da concordare con i medici della Struttura e non comprese nella retta)
Parrucchiere e podologo (da concordare con la segreteria non comprese nella retta);
Prestazioni di pedicure (da concordare con la segreteria non comprese nella retta).
Tariffe:
Le tariffe applicate sono quelle pubblicate sul sito della Fondazione e presenti presso la segreteria, e deliberate dal C.D.A. di norma annualmente. Per i ricoveri a carico del SSN le tariffe sono quelle previste dalle vigenti normative. Si rimanda al Contratto di Ospitalità pubblicato e al Contratto autonomo di garanzia che contengono ulteriori indicazioni economiche di interesse.

Orario di visita agli Ospiti
L'orario delle visite agli Ospiti è generalmente libero, dalle ore 10.00 alle ore 18.00, tenendo conto delle esigenze organizzative della Struttura dello stato di salute dell'Ospite e del rispetto della privacy dello stesso durante le attività di assistenza ed igiene. In altri orari la permanenza in Struttura dei parenti è consentita soltanto previa autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria.
Orari del servizio di ristorazione
L'orario dei pasti, salvo casi particolari (Ospiti disfagici, non autosufficienti, ecc), è il seguente:
Prima colazione tra le 8,30 e le 9,00;
Pranzo dalle ore 11,45;

Cena dalle ore 18,30;
Per la sicurezza degli Ospiti si ricorda che non è possibile introdurre in struttura cibo o bevande senza autorizzazione del Direttore Sanitario o dei Medici di Struttura.
Dopo il pranzo chi lo desidera, può accedere alla propria camera per il riposo pomeridiano. Coloro che presentano condizioni fisiche idonee, possono gestire autonomamente il riposo diurno.

Colloqui con i Referenti

Il Direttore Sanitario è a disposizione per il colloquio con i parenti previo appuntamento da concordarsi.
Il personale medico è a disposizione per il colloquio con i parenti dal lunedì al venerdì previo accordi salvo problematiche urgenti che andranno di volta in volta concordate.
L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle 16,30. Il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00.
I nuovi ingressi sono di norma programmati dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle 11,30.
Il Direttore riceve su appuntamento da concordarsi con l'ufficio amministrativo.

ACCESSO ALL'ISTITUTO

- Nessuno può essere ammesso o trattenuto nella Struttura contro la sua volontà personale.

- La domanda di ammissione su apposita modulistica, deve essere sottoscritta dall'interessato o se questo risulta non capace di intendere e volere dal tutore o amministratore sostegno e presentata all'Ufficio Protocollo della Fondazione. Sono parenti obbligati quelli indicati all'art. 433 e seguenti del Codice Civile.

- L'Ospite ha diritto, anche prima dell'effettivo ingresso, ad essere accompagnato a visitare la Struttura. Al momento dell'ammissione deve ricevere una esauriente informazione sui diritti e doveri che gli sono attribuiti. Il personale della Struttura dovrà agevolare al massimo l'inserimento dell'Ospite all'interno della comunità aiutandolo a superare le difficoltà derivanti dall'allontanamento dalla sua Famiglia.

- Nel caso di mancanza di posti disponibili, tale richiesta costituisce titolo per la collocazione in lista d'attesa e varrà, per l'ammissione, la data di presentazione della domanda.

- L'Ospite dovrà occupare il posto entro cinque giorni dalla comunicazione dell'avvenuta accettazione della richiesta.

- La Fondazione si riserva, comunque un periodo di prova della durata di trenta giorni dalla data di ingresso. Entro tale periodo l'Ospite può essere ricondotto alla Famiglia con costi a carico dello stesso, nel caso di provata non socialità, molestia etc.
La Fondazione può dimettere l'Ospite nei seguenti casi:
1.per esplicita richiesta dello stesso;
2.in caso di incompatibilità con il modello assistenziale della Fondazione prima della fine del periodo di prova,
3.a seguito di decisione motivata del Direttore Sanitario, nel caso in cui l'Ospite divenga pericoloso per sè stesso o per gli altri Ospiti;
4.qualora tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità, abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce a danno di altri Ospiti o del personale di servizio;
5.risulti moroso per un periodo superiore a giorni 30;
6. evidenzi patologie o situazioni cliniche, accertate dal Direttore Sanitario, incompatibili con la permanenza presso la Fondazione.
La disdetta volontaria del posto letto da parte dell'Ospite o del garante dovrà essere data con preavviso di almeno 15 giorni secondo le modalità previste dall'art. 15 del Regolamento Interno.
-Se l'inserimento è disposto dall'ASL, nell'ambito dei posti convenzionati, le procedure dettate dai commi precedenti trovano comunque applicazione.

DIRITTO ALLA PROMOZIONE DELLA PERSONALITA'

-A ciascun Ospite verrà garantito uno spazio per la tenuta dei propri effetti personali. Ogni Ospite ha diritto alla personalizzazione del proprio spazio, nel rispetto dell'igiene e degli altri Ospiti.

-L'Ospite, può sempre entrare ed uscire dalla Struttura rispettando però gli orari dei pasti e può anche richiedere periodi di rientro in Famiglia (art. 16 del Regolamento Interno).
La richiesta di rientrare al proprio domicilio deve essere formulata dall'interessato, o da un parente o persona di fiducia che si sono occupati dell'Ospite e che sono stati precedentemente segnalati.

A ciascun Ospite deve essere consentito il libero accesso a tutti gli spazi comuni messi a disposizione dalla Fondazione, eccetto le limitazioni stabilite per motivi sanitari o di sicurezza. La Struttura non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.

- Durante le visite mediche, l'igiene personale ed il cambio degli Ospiti le visite dei congiunti sono sospese. Le esigenze assistenziali o di servizio non possono in alcun modo prevalere sul rispetto del pudore. Particolare discrezione deve essere usata per il bagno dell'Ospite con ridotta autonomia. Uguale discrezione deve essere applicata in tutte le operazioni con gli Ospiti. Deve essere sempre garantita e rispettata la privacy nelle relazioni tra il personale da un lato e gli Ospiti e le loro famiglie dall'altro.

-Il servizio religioso cattolico è garantito dal Parroco della Parrocchia di Borgomaro secondo i tempi ed i modi dagli stessi stabiliti. Qualora l'Ospite gradisca altra assistenza religiosa dovrà comunicarlo alla segreteria, all'atto dell'ingresso in Struttura, per gli opportuni provvedimenti.

-Presso la Fondazione è operante un servizio di animazione impegnato ad organizzare momenti di attività che mirano a stimolare e ad interessare l'anziano che hanno diversi obiettivi:
-aumentare la socializzazione e sviluppare i rapporti interpersonali
-sviluppare nuove abilità e nuovi interessi
-stimolare la memoria, l'attenzione e la comprensione
-stimolare le capacità cognitive e logico-matematiche
-stimolare a superare la passività
-accettare le regole
-esprimere emozioni, sentimenti e ricordi

L'animazione prevede all'inizio di ogni anno la stesura di un progetto e relativo programma delle attività che viene esposto nelle bacheche interne alla Struttura. Tra queste anche la pet-terapy.
E' curata inoltre la partecipazione degli Ospiti a mostre di lavori da loro svolti e a feste per loro organizzate con cadenze almeno mensili. Sarà facilitata e promossa la partecipazione degli Ospiti a manifestazioni e spettacoli, anche all'esterno della Struttura.

-Per non arrecare disturbo agli altri, gli Ospiti sono invitati ad evitare il più possibile rumori e a moderare il volume della radio e della televisione. Per favorire il riposo non sono ammessi rumori fastidiosi dalle ore 21.30 alle ore 06.30.

-Per disposizione di legge e per rispetto della salvaguardia propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare negli spazi interni della Struttura, usare coperte termiche, stufe di ogni genere, fornelli di ogni genere, ed in genere accendere qualsiasi fiamma libera.

-Il personale della Fondazione attuerà tutte le attenzioni e gli accorgimenti verso l'Ospite ed i Familiari, al fine di rendere più umano possibile la fase terminale, l'eventuale decesso ed il dopo decesso. All'Ospite devono essere garantite un'assistenza adeguata e le cure necessarie. La Struttura provvederà perché sia avvisato l'assistente religioso richiesto dall'Ospite.

-Qualora l'Ospite non abbia parenti stretti, può designare una persona di fiducia perché disponga dei funerali e della sepoltura. La persona designata, comunicata alla Direzione, agirà in collaborazione con il personale della Fondazione.

GLI STANDARD DI QUALITA'

La Fondazione ha l'obiettivo prioritario di erogare servizi nel rispetto delle leggi e secondo standard di qualità definiti e controllati in modo continuativo, al fine di soddisfare gli Ospiti della Struttura e le loro Famiglie.

La corretta applicazione del Sistema di gestione per la Qualità permette quindi di monitorare fattori essenziali alla vita della Struttura quali:

- livello di soddisfazione dell'Ospite e Familiari
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale
- opportunità di miglioramento continuo
- risorse necessarie al miglioramento continuo
- contributo dato ai fornitori e dagli altri partner della Fondazione.

La Fondazione intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli Ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.
Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli Ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte della Fondazione, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.
Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli Ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi della Struttura che, dispone di strumenti e dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, che rappresentano supporti fondamentali che, offrendo feedback ed informazioni, ci consentono di verificare il livello di raggiungimento dei nostri obiettivi/standard e ci facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito per permettere il mantenimento degli standard di qualità.
Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli Ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

Accoglienza ed inserimento

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 15/20 giorni dall'ingresso;
- Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell'effettivo ingresso dell'Ospite al fine di conoscere l'Ospite e di acquisire le informazioni utili.
- Presentazione all'Ospite, al momento dell'inserimento in Struttura, di eventuali altri occupanti la camera e delle figure di riferimento.
- Socializzazione e assistenza all'Ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.

Dimissione

- Trasmissione della documentazione sanitaria in possesso dell'Ospite alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero, o in casi di trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico.
- In caso di dimissione presso il domicilio, consegna di una copia della documentazione e formazione di eventuali metodologie di assistenza all'Ospite.

Servizi di assistenza alla persona

- Effettuazione della alzata, igiene e vestizione in funzione delle esigenze personali, e comunque non prima delle ore 06,30 salvo esigenze particolari di volta in volta rappresentate;
- Bagno completo assistito settimanale, con compilazione della apposita documentazione;
- In ordine alla prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal piano individuale di assistenza, utilizzo di presidi antidecubito;
- Assistenza all'incontinenza: effettuazione dei cambi programmati dei presidi per l'incontinenza, con compilazione dell'apposita documentazione. Accompagnamento dell'Ospite ai servizi igienici in orari prestabiliti;
- Garanzia della privacy dell'Ospite durante le attività assistenziali;
- Aiuto nell'assunzione dei pasti giornalieri (per gli Ospiti che ne manifestino la necessità).

SERVIZI SANITARI

Assistenza medica

- Presenza di medici in Struttura come previsto dalle normative vigenti;
- Registrazione immediata, nella cartella sanitaria informatizzata, dei dati rilevati in caso di intervento medico
- Visite mediche programmate secondo normativa, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute.

Assistenza infermieristica

- Presenza di almeno un Infermiere nella struttura 24 ore su 24;
- Controllo carrello delle urgenze ogni 30 giorni;
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni.

Assistenza Riabilitativa

- Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione;
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione.

SERVIZI DOMESTICO-ALBERGHIERI GENERALI

Servizi domestico-alberghieri generali

- Pulizia giornaliera delle stanze e dei bagni degli Ospiti;
- Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni;
- Cambio della biancheria piana settimanale fermo restando il cambio, anche parziale, in caso di necessità;
- Presenza di una segnaletica esterna ed interna alla Struttura, per orientare ed informare l'utenza.

Servizi di ristorazione

Preparazione dei pasti da parte del personale di cucina della Fondazione con attenzione ai prodotti locali;

- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione;
- La catena alimentare all'interno della Struttura è controllata dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP.

Informazioni agli Ospiti ed ai Familiari

- Presenza della Carta dei Servizi presso la segreteria e pubblicata sul sito della Fondazione;
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino e funzione indicata sulla divisa;
- Comunicazione, sia al telefono che nel contatto diretto, delle informazioni sopra citate;
- L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri sarà tempestiva.

Miglioramento continuo dei servizi offerti

- Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/committenti almeno ogni anno;
- Rilevazione interna annuale degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;
- Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio;
- Sistema di Accreditamento Istituzionale con Regione Liguria.

MECCANISMI DI TUTELA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.
Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale l'Ospite, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.
Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.
L' Ospite (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Presidente della Fondazione o alla Direzione;
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, alla Segreteria;
- inviando un fax firmato o una e-mail alla Segreteria.

La Direzione o il Direttore Sanitario, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvedono a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.
Nei casi in cui, invece, il reclamo meriti maggior approfondimento, avviano un'indagine con i Responsabili dei Servizi interessati e forniscono le risposte scritte all'Ospite o Familiare, entro 30 giorni.
Allo stesso modo dei reclami, sono gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

Indagini sul grado di soddisfazione dei clienti

Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite dai questionari, da parte degli Ospiti e/o dei Familiari, e le sottopone all' attenzione della Direzione Generale e Sanitaria. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e si provvede alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative.
I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione agli Ospiti ed ai loro Familiari.

NORMA FINALE
Per quanto non contemplato nella presente Carta Dei Servizi, si fa riferimento a quanto stabilito nel Regolamento interno della Fondazione "Orengo – Demora ETS". Le presenti modifiche andranno in vigore all'atto dell'iscrizione al Registro Unico del Terzo Settore (RUNTS).

Come raggiungerci:

Fondazione Orengo-Demora ETS
Via Marconi 6, 18021 Borgomaro (IM)
Tel. 0183-54020
fax segreteria 0183-546507
e-mail: info@fondazioneorengodemora.it
PEC: orengo-demora@pec.it
web: www.fondazioneorengodemora.it
Facebook: Fondazione Orengo-Demora