

**Associazione “La Nostra Famiglia”**  
**Centro di Riabilitazione di Cava de’ Tirreni - anno 2024**  
**Allegato 1 alla Carta dei Servizi - Rev. 6**

L’attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie impegna anche il nostro Centro di Riabilitazione a identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi.

Di seguito è descritto l'impegno della Sede a garantire un servizio di qualità. Gli standard vengono annualmente individuati, approvati e verificati dal Comitato Esecutivo di Sede

<b>IMPEGNI/FATTORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>VERIFICA</b>
Sostenere nel personale l’attenzione all’accoglienza	Disponibilità alla comunicazione ed a rispondere alle richieste dell’utente	Segnalazioni e reclami da parte dell’utenza. Controlli periodici della Direzione
Fornire informazioni chiare e complete sull’evoluzione del progetto riabilitativo del minore da parte del personale medico-riabilitativo	Mantenimento dell’alta percentuale di soddisfazione degli utenti	Questionari di customer, reclami ed encomi
Fornire una informazione ampia ai cittadini del territorio sui servizi erogati	Diffondere la Carta dei Servizi ai MMG, PLS, Associazioni di Volontariato, Scuole, Enti	Elenchi di distribuzione