



FORMAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA IN RSA E CENTRO DIURNO DELLA "FONDAZIONE MADONNA DEL SOCCORSO" ONLUS

Con il presente documento si intende dare pubblicità alla maniera in cui vengono prese in carico e gestite le richieste di assistenza che non possono essere attivate immediatamente per mancanza di posti disponibili in RSA "Madonna del soccorso" di Fauglia (Pi), Madonna del Rosario" di Orentano (Pi) e Centro Diurno aggregato "Madonna del Rosario" di Orentano (Pi), RSA "Maria Regina" di Orentano gestiti dalla Fondazione "Madonna del soccorso" Onlus con sede legale in p.zza S. Lorenzo n. 9, 56043 Fauglia (Pi).

Tutte le strutture dell'ente hanno un centralino unico che riceve le richieste di assistenza. L'operatore che riceve la chiamata, una volta accertata la mancanza di disponibilità delle diverse strutture a ricevere la domanda, chiede il nome ed il cognome dell'utente che dovrebbe ricevere assistenza, l'età, informazioni riguardanti il carattere privato o convenzionato della richiesta e altre informazioni generiche (se si tratta di una persona allettata, in carrozzina o altro) per sapere se le strutture sono adatte al tipo di assistenza richiesto. Successivamente viene richiesto il contatto telefonico ed il solo nome della persona di riferimento ed il grado di parentela con l'utente interessato, per provvedere a richiamare qualora e quando si presenterà la disponibilità nella struttura prescelta. Viene richiesto anche il contatto mail della persona che fornisce i dati personali alla Fondazione, per l'invio dell'informativa sul Trattamento dei dati personali ai sensi del Reg.UE 679/2016. Le richieste di assistenza con i dati descritti sopra vengono trascritte in diretta su un foglio di lavoro elettronico, in ordine cronologico rispetto alla ricezione delle chiamate e conservate in formato file su un singolo PC della reception dell'ente in via della Chiesa n. 62 ad Orentano (Pi), sede direzionale dell'ente.

I tempi di attesa indicati verbalmente possono variare in base alla lunghezza della lista al momento della richiesta e sono altamente indicativi.

La stessa procedura di trascrizione nel foglio di lavoro elettronico viene rispettata anche per le richieste provenienti tramite posta elettronica alla mail reception@madonnadelsoccorsoets.it indicata sul sito istituzionale, su Facebook ed in tutti i documenti in carta intestata. I tempi di attesa, in quel caso, vengono comunicati in risposta alla mail di ricevuta richiesta.

FONDAZIONE "MADONNA DEL SOCCORSO" ONLUS
P.zza San Lorenzo n. 9 -56043 Fauglia (PI) tel. 058323699
email reception@madonnadelsoccorsoets.it
C.F. 90046290509 P.IVA 01945600508
www.madonnadelsoccorsofauglia.it