

La carta dei servizi

Gentile Signore/a,

l'opuscolo che Le viene presentato costituisce la

"CARTA DEI SERVIZI"

della FONDAZIONE DON CARLO ZANONCELLO

Trattasi di un documento che le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che l'ente si propone per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

Tuttavia la Carta dei Servizi è uno strumento che le viene offerto perchè lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che La riguarda; a Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura, quindi La invitiamo a offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi; l'Ente farà il possibile per soddisfare le sue esigenze per garantirLe un soggiorno confortevole.

Al fine di meglio seguire le necessità, i suggerimenti ed i reclami degli ospiti o dei loro familiari, si è creato una figura addetta alle relazioni con il pubblico (URP).

La persona incaricata è a disposizione, previo appuntamento, a colloqui, anche informali, in

vista della risoluzione di problemi e contestazioni, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative di tutti. E' disponibile per portare a conoscenza i servizi offerti, la loro qualità, i costi e qualunque altra notizia utile. In questo modo si offre la possibilità di conoscere a fondo la realtà della nostra R.S.A.

La Direzione assicura che verrà dato attento ascolto alle osservazioni e, dopo una valutazione obiettiva, risponderà alle questioni sollevate proponendo una serie di soluzioni al problema sorto.

Il presente documento viene consegnato al momento dell'ingresso dell'ospite all'interno della RSA.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti dell'Istituto perchè questo è lo scopo del nostro lavoro.

IL PRESIDENTE

[VEDI "CARTA DEI SERVIZI"](#)