

## 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"](#)