

## CARTA DEI SERVIZI

Rev.4 – Settembre 2023



*Un popolo che non custodisce i nonni e non li tratta bene è un popolo che non ha futuro! Perché non ha futuro? Perché perde la memoria, e si strappa dalle proprie radici. ([Incontro del Papa con gli anziani, 28 settembre 2014](#))*

---

*Gentile Signore/a*

*Nel ringraziarla per aver scelto la nostra struttura, La invitiamo a prendere visione della nostra Carta dei Servizi. E' un documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la SATER SRL IMPRESA SOCIALE operante all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale di Bari, si propone, per rispondere in modo sempre migliore ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.*

*Questa Carta vuole essere un primo strumento, semplice e facile, per agevolare le persone residenti, i familiari, e quanti in futuro si troveranno nella necessità di usufruire della struttura. L'obiettivo è quello di creare un clima di reciproca stima, nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie per la condivisione d'indirizzi al fine di perseguire un'operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga sia per chi la riceve.*

*All'interno di questo documento, al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sull'erogazione dei vari servizi, saranno descritte le prestazioni e le relative modalità d'erogazione.*

*La presente Carta ha come scopo principale la tutela dei diritti del Ospite: il suo contenuto, che va al di là della formale offerta di garanzia all' Ospite, attraverso il riconoscimento della capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti, risulta coerente con le prescrizioni dell'art.14 del d.lgs.n°502/1192 sul riordino della disciplina in materia sanitaria.*

*E' noto che l'ingresso di una Persona anziana in una struttura residenziale, anche se determinata da una grave compromissione delle condizioni di salute e d'autonomia, che la famiglia ed i servizi territoriali non sono più in grado di affrontare, costituisce un passaggio difficile.*

*Per questo riteniamo opportuno, non solo assicurare ai residenti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali necessarie, ma anche creare un clima*

---

*all'interno della residenza attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola Persona.*

*Le motivazioni che ci hanno portato e convinto a redigere questa Carta sono i bisogni dei nostri cari entrati in una condizione di fragilità e in parallelo anche i nuovi bisogni e le nuove esigenze delle famiglie che aumentano sempre di più, sia in quantità sia in qualità; i servizi di conseguenza devono adeguarsi alle richieste ed alle oggettive esigenze emergenti e la Carta dei Servizi rappresenta, a tal fine, uno strumento per rispondere alle necessità di trasparenza delle attività che vengono svolte dalla RSA SANTA TERESA.*

*Grati dell'attenzione che ci ha riservato La invitiamo voler usufruire della nostra offerta specialistica ed a segnalarci quanto ancora non presente nella nostra offerta sanitaria per poter ampliare il numero dei nostri servizi.*

*Cordiali saluti.*

*La Direzione.*

# Introduzione

---

La **RSA SANTA TERESA** con la sua Carta Servizi intende, assicurare trasparenza e accessibilità ai servizi offerti, fornendo all'utenza e al territorio piena informazione riguardanti: le prestazioni, gli impegni assunti, gli strumenti per facilitare l'accesso ai servizi, le regole di base del rapporto tra la **RSA SANTA TERESA** e l'utenza, nonché i modi e i tempi in cui vengono fornite le prestazioni, con la convinzione che ciò rappresenti il primo passo per migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Carta Servizi è uno strumento dinamico di partecipazione e trasparenza, e si rivolge non solo agli ospiti, ma anche alle reti familiari/caregiver che si prendono cura dei propri cari bisognosi di assistenza, in modo da sostenere e aiutare “chi aiuta”.

# Principi fondamentali

---

La “Carta dei Servizi” è una guida volta alla tutela dei diritti dell'utente, attraverso il rispetto di principi ispiratori che accompagnano il team multidisciplinare della RSA SANTA TERESA: dall'accoglienza dell'utente, all'erogazione del servizio richiesto, fino al termine del rapporto lavorativo.

I principi fondamentali che regolano il rapporto con l'utenza sono:

- 1) **Eguaglianza:** "nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche"
- 2) **Imparzialità:** "i soggetti erogatori hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità"
- 3) **Diritto di scelta:** "l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio"
- 4) **Partecipazione:** "il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio"
- 5) **Efficacia ed efficienza:** le risorse disponibili sono utilizzate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione degli ospiti, dei loro parenti/caregiver che in termini di gratificazione del personale stesso.
- 6) **Continuità del servizio:** "l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni"
- 7) **Accoglienza:** l'accoglienza presso la nostra RSA viene effettuata da personale qualificato, in grado di instaurare con l'ospite e la sua famiglia, una relazione tale da limitare i disagi del distacco dalla propria casa, dalla propria quotidianità. Il personale qualificato è in grado di mettere l'ospite nella condizione che possa esprimere i propri bisogni, le proprie necessità. E' in grado di curare l'accoglienza dell'ospite in ogni momento della giornata.

# Principi fondamentali

---

**La concreta attuazione di questi principi porta alla:**

- **promozione efficace dei diritti**
- **tutela dei diritti**
- **accompagnamento a scelte responsabili**
- **qualità professionale**
- **personalizzazione degli interventi**
- **progettazione e valutazione partecipata degli interventi**

# Principi fondamentali

---

La **RSA SANTA TERESA** si impegna a garantire il rispetto dei principi fondamentali attraverso:

- **la selezione e la formazione di tutto il personale**

**La scelta del personale e la sua formazione vengono effettuate prendendo in considerazione oltre alla qualità professionale, le esperienze lavorative e le capacità tecniche, anche la condivisione dei principi fondamentali e una predisposizione ai contatti umani scevra da pregiudizi;**

- **la valorizzazione delle risorse umane**

**Il riconoscimento dei lavoratori come risorsa fondamentale per la qualità dei servizi implica per la Rsa Santa Teresa:**

- ✓ la realizzazione di un ambiente di lavoro sereno e amichevole, in cui le capacità di ogni lavoratore e collaboratore possano essere evidenziate e riconosciute
- ✓ garantire ad ogni lavoratore il pieno rispetto dei contratti di lavoro e delle connesse normative e il rispetto di quanto stabilito dal Testo Unico per la Sicurezza sul Lavoro (D. Lgs. 81/2008) e dalla normativa vigente in materia di tutela della Privacy
- ✓ sviluppare in ogni lavoratore un senso di gratificazione e di appartenenza

# Principi fondamentali

---

- **la consulenza**, fornita dal coordinatore e/o dal personale incaricato dell'accoglienza e della pianificazione degli interventi con lo scopo di effettuare un'accurata analisi delle esigenze dei pazienti e illustrare dettagliatamente tutte le opportunità assistenziali anche al di fuori di quelle offerte dalla Rsa Santa Teresa e proporre soluzioni ottimali;
- **la pianificazione accurata delle attività**  
Ogni singolo servizio, una volta concordato con l'utente, viene attentamente pianificato e seguito in ogni sua fase;



# Chi siamo

---

La struttura è disposta su due livelli ed è composta da 17 camere doppie con letti elettrici, climatizzate, tutte con bagno in camera, ventole a soffitto e presa TV. Dispone di ampia cucina, sala pranzo, sala soggiorno TV ed una palestra, tutti ambienti accoglienti, confortevoli e climatizzati. Gli spazi esterni sono arredati e attrezzati a verde, percorribili ed accessibili anche agli ospiti meno autonomi. Entrambi i piani sono dotati di impianti a norma. È garantito il superamento delle barriere architettoniche e lo spostamento in verticale mediante ascensore porta lettiga.

La nostra attività si rivolge prevalentemente a persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate; in modo particolare a quelle persone che, per problemi sociali e sanitari, necessitano di una maggiore protezione ed assistenza.

La missione è di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile agli anziani che fruiscono dei nostri servizi, qualunque siano le loro condizioni di salute fisica e mentale.

# Chi siamo

---

**L'organizzazione della nostra RSA è stata creata in modo tale da garantire agli ospiti:**

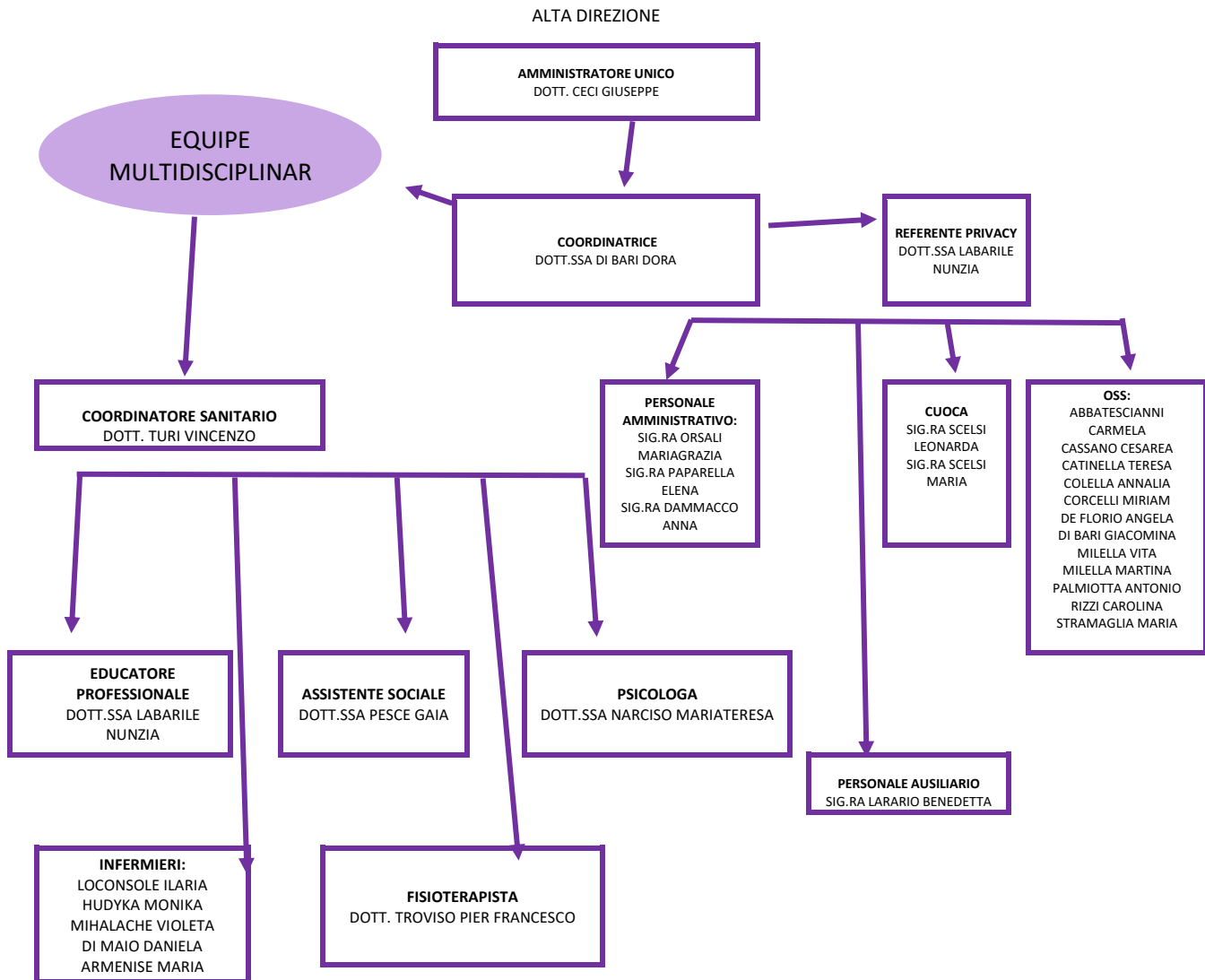
- a) il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, delle convinzioni religiose e delle abitudini quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago, nonché a stile abitativo permettendo agli ospiti di personalizzare l'ambiente con suppellettili e arredi propri; la socializzazione, all'interno della RSA, anche con l'apporto e l'utilizzo di altri servizi, delle associazioni di volontariato e degli altri organismi, associativi esistenti nel territorio;
- b) la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di recupero, anche attraverso forme di collaborazione diretta con gli operatori, coinvolgendo anche le organizzazioni di volontariato e coloro che, anche al di fuori dei rapporti di parentela, intrattengano con l'ospite relazioni di carattere affettivo.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative degli ospiti attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per l'erogazione di prestazioni in regime di accreditamento.

Ogni servizio offerto è pianificato e monitorato dalla Dottoressa Dora Di Bari, Coordinatrice e responsabile che si occupa anche della supervisione delle attività, della gestione amministrativa, del controllo della qualità dei servizi e del lavoro d'equipe, della gestione del personale, e della validazione dei protocolli.



# Sater S.r.l. Impresa Sociale





---

## PRESTAZIONI EROGATE

Presso la RSA SANTA TERESA sono garantite e concorrono al mantenimento delle capacità funzionali residue degli Ospiti, ovvero al recupero dell'autonomia, in relazione alla loro patologia ed in funzione del raggiungimento o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita degli Ospiti stessi.

In particolare, nella RSA sono erogate:

a) prestazioni di medicina generale; il nostro coordinatore sanitario garantisce la sua presenza per 2 ore al giorno ma è reperibile h 24 telefonicamente

b) prestazioni medico-specialistiche;

c) prestazioni farmaceutiche;

d) prestazioni infermieristiche, sono garantite nell'arco delle 24 ore e comprendono, oltre alle normali prestazioni di *routine* (terapia iniettiva, fleboclisi, prelievi), il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale.

e) prestazioni riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo alla rieducazione dell'Ospite allo svolgimento delle comuni attività quotidiane (deambulazione e azioni elementari di vita, anche con idonei supporti) nonché alla rieducazione psico-sociale, soprattutto attraverso la terapia occupazionale. Il servizio di riabilitazione motoria, è garantito da un operatore professionista nei giorni di lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 14,30 alle ore 19,45 circa.

f) prestazioni di sostegno psicologico agli ospiti e verifica dell'attuazione del Progetto terapeutico individuale;

g) prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare consistenti



# Sater S.r.l. Impresa Sociale

nell'aiuto all'Ospite per l'igiene e la cura della propria persona e dell'ambiente;

h) di prevenzione della sindrome da immobilizzazione nei confronti delle persone totalmente non autosufficienti, con riduzione al minimo del tempo trascorso a letto;

i) prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali, rapportate alle particolari condizioni degli Ospiti. Per la stesura dei Piani Alimentari ci si avvale della figura esterna di Dietista/Nutrizionista in ragione delle effettive necessità degli ospiti al fine di consentire alla direzione sanitaria la valutazione dello stato nutrizionale dei pazienti. Tali Piani Alimentari sono convalidati dalla ASL locale;

l) attività di animazione, terapia occupazionale, ricreativa, di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine, soprattutto attraverso attività ludiche, tecniche psicologiche di orientamento e riattivazione per soggetti con deterioramento mentale anche senile; sistematici incontri con i familiari ed amici. L'educatore professionale organizza attività volte a sollecitare le abilità cognitive ed emozionali, attività pratiche che favoriscono la manualità, la creatività e la sollecitazione sensoriale. Tali attività, organizzate compatibilmente con lo stato di salute di ciascuno si organizzano dal lunedì al venerdì, dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e nel pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 18,00.

m) trasporto, accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della RSA a carico del ospite o parente/tutore.

La RSA SANTA TERESA ha sottoscritto un Protocollo d'intesa con il "Tribunale per la tutela del cittadino e del malato" e con "L'ufficio del garante regionale dei diritti delle persone con disabilità".



# Sater S.r.l. Impresa Sociale

## **DESTINATARI DELLA R.S.A.**

**Possono accedere alla RSA SANTA TERESA soggetti adulti che rientrino in una delle seguenti tipologie:**

- persone non più in età evolutiva portatrici di alterazioni morbose stabilizzate o morfo-funzionali che hanno superato la fase acuta della malattia e per le quali è stato compiuto un adeguato trattamento terapeutico o di riabilitazione di tipo intensivo, ma che necessitano di trattamenti terapeutici protratti nel tempo;
- persone anziane che presentano patologie cronico – degenerative che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi soggetti affetti da patologie psico-geriatriche (demenza senile);
- persone adulte colpite da handicap di natura fisica, psichica o sensoriale in condizioni di non autosufficienza o affette da malattie croniche;
- persone adulte portatrici di disturbi psichiatrici in condizioni di non autosufficienza o affetti da malattie croniche, per le quali sia stata esclusa la possibilità di utilizzare altre soluzioni terapeutico-assistenziali;
- persone affette da malattie di demenze correlate.

## **MODALITA' DI ACCESSO IN R.S.A.**

Con determinazione dirigenziale n. 188 del 09/06/2023, la RSA Santa Teresa è stata Autorizzata ed Accreditata dalla Regione Puglia. Pertanto, la richiesta di ricovero avviene tramite l'Unità di Valutazione Multidisciplinare (U.V.M.) del Distretto Socio-Sanitario dell'Asl di Bari di appartenenza, dal Medico di medicina generale e **dai servizi territoriali comunali.**

La suddetta richiesta dovrà essere effettuata da una delle figure indicate, nel rispetto della volontà del ospite, ovvero in caso di incapacità di intendere e di volere dello stesso, da chi esercita la tutela o la curatela.



# Sater S.r.l. Impresa Sociale

Il Distretto di residenza dell'ospite, a seguito della valutazione dell'U.V.M. e della definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), autorizza l'ospitalità presso la Struttura, a seguito di scrupolosa valutazione del caso, da cui devono emergere, come fattori determinanti della scelta, il grado di non autosufficienza e l'impossibilità, anche temporanea, dell'utente ad usufruire di altre forme di assistenza, quali l'assistenza domiciliare o in strutture semiresidenziali, che ne consenta la permanenza al proprio domicilio.

Al momento del ricovero, dopo aver fatto visionare l'informativa del codice sulla privacy secondo la normativa cogente, all'ospite viene richiesto il Consenso al trattamento dei dati personali attraverso la firma dell'apposito modulo.

Il personale medico, dopo la valutazione clinica anamnestica dell'ospite e l'impostazione della terapia, informa l'ospite sulle attività sanitarie che verranno eseguite (terapia, esami di laboratorio e strumentali, etc.).

Farmaci e presidi sanitari prescritti dai medici curanti e/o specialisti consulenti, sono forniti direttamente attraverso il SSN, se appartenenti alla fascia a o b. I farmaci in fascia c sono a totale carico del cittadino/ospite.

Al momento dell'ingresso in struttura, l'Ospite dovrà essere munito di:

- Documento d'identità;
- Tessera sanitaria;
- eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, analisi, radiografie, prescrizioni di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti).

All'atto del ricovero l'ospite o persona da lui delegata dovrà sottoscrivere il regolamento interno, la presente Carta dei Servizi e l'impegno al versamento della quota integrativa mensile da corrispondere in maniera anticipata entro il 5 di ogni mese.



# Sater S.r.l. Impresa Sociale

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, pettine, pasta adesiva per dentiera, ecc.), si consiglia di portare:

- accappatoio o telo doccia;
- scarpe comode o da ginnastica;
- magliette;
- biancheria
- intima;
- calze di cotone;
- pigiama e/o camicia da notte; pigiamone
- vestaglia;
- eventuali ausili forniti da Asl (pannoloni, traverse, cateteri, sacche di raccolta per stomie, etc.).

il tutto siglato in accordo con il personale della struttura.

È utile prevedere diversi cambi di biancheria intima e magliette per consentire al personale di assistenza una costante igiene dell'Ospite.

La Rsa Santa Teresa non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento degli oggetti personali.





# Sater S.r.l. Impresa Sociale

## GIORNATA TIPO

La giornata ha inizio alle ore 06.15 con l'alzata dal letto, l'assistenza all'igiene personale e alla cura della persona; l'alzata dal letto per particolari esigenze può essere personalizzata ed effettuata in orario diverso.

Gli ospiti, a seconda del grado di autonomia, possono raggiungere la sala pranzo dove dalle ore 7.30 alle ore 9.00 viene servita la colazione.

La mattinata trascorre nelle sale comuni dove vengono servite bevande per l'idratazione degli ospiti o, se il tempo lo permette, negli spazi esterni; gli ospiti ricevono le visite dei parenti e sono intrattenuti con attività organizzate dal servizio educativo volte a rendere più piacevole la permanenza in RSA, oltre che a favorire il mantenimento delle abilità residue.

Oltre ad iniziative ricreative e di socializzazione, il personale è attento ad incentivare le attività motorie grazie al servizio attivo del fisioterapista.

Il pranzo è servito dalle 11.30 alle 13.00, i pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo con l'assistenza parziale o totale degli operatori; gli anziani allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza di personale qualificato.

Dopo il pranzo gli ospiti che lo desiderano sono accompagnati nelle loro stanza per il riposo pomeridiano. E' possibile in alternativa trattenersi nelle sale comuni.

Il pomeriggio è dedicato alle attività sociali e motorie e alle visite dei familiari; vengono servite bevande calde o fredde o yogurt e tra le ore 18.00 e le ore 19:00 è servita la cena. Gli orari per la somministrazione dei pasti nei periodi estivi possono subire delle variazioni.

Gli ospiti vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire dalle 20.00 circa. Prima della messa a letto viene garantita l'assistenza necessaria durante la svestizione e l'igiene personale.



# Sater S.r.l. Impresa Sociale

## LE NOSTRE TARIFFE E MODALITA' di PAGAMENTO

La retta giornaliera è di € 50,17 (quota Ospite che può essere soggetta ad aggiornamenti da parte della Regione Puglia). Il pagamento, previa sottoscrizione del contratto, deve essere corrisposto alla data d'ingresso e successivamente entro il 5 di ogni mese tramite bonifico o assegno bancario. La struttura rilascia ricevuta di avvenuto pagamento.

Sono inclusi nella retta i seguenti servizi:

- vitto
- servizi alberghieri
- assistenza sanitaria
- attività con il fisioterapista e con l'educatore
- servizio lavanderia
- telefonate effettuate

Sono a carico del paziente:

- servizio di podologia
- parrucchiere uomo e donna
- il servizio di trasporto in ambulanza,
- spese voluttuarie di bar, giornali, abbonamenti
- le visite specialistiche a pagamento
- i farmaci di fascia C



# Sater S.r.l. Impresa Sociale

## LE REGOLE PER UNA BUONA CONVIVENZA

### *Visite ai residenti*

La struttura è aperta ai visitatori nelle ore diurne, il personale istruisce gli stessi sui comportamenti più adeguati a garantire la privacy e il riposo dei residenti.

Per garantire una maggiore riservatezza durante l'assunzione dei pasti e delle terapie farmacologiche degli Ospiti presenti in struttura, per permettere una maggiore fruibilità a continuità del servizio assistenziale di tutti gli operatori, deve essere rispettato il seguente orario di visita dal lunedì alla domenica:

Mattino: 10:30-12:00

Pomeriggio: 16.30 – 19.30

L'orario di visita può subire modifiche durante il periodo estivo.

Previa autorizzazione e solo in caso di emergenza viene concessa la possibilità di restare accanto ai residenti anche fuori da questo orario.

Al fine di mantenere sempre un'elevata qualità del servizio e una corretta salvaguardia degli Ospiti, i visitatori sono tenuti a comportarsi nel rispetto del regolamento della Struttura e favorendo il lavoro del personale operante, senza intervenire durante le varie azioni operate.

### STANDARD DI QUALITA'

La RSA Santa TERESA nella propria Mission ha come obiettivo il costante miglioramento della qualità dei servizi erogati agli ospiti e questo si ottiene al momento considerando:

### **TEAM MULTIDISCIPLINARE e FORMAZIONE**

Dopo anni di esperienza nell'ambito di prestazione di servizi all'anziano e la costante valutazione dei fabbisogni degli stessi è dimostrato che per garantire un'assistenza di qualità occorre avere un gruppo multi-professionale in grado di rispondere alle esigenze e ai bisogni degli ospiti.



# Sater S.r.l. Impresa Sociale

Per garantire una risposta pronta e adeguata ad ogni esigenza il personale professionale che opera presso la RSA SANTA TERESA non solo ha una formazione scolastica come richiesto da normativa ma, periodicamente segue corsi di formazione continua.

## **PAI**

Per ogni ospite è elaborato un PAI. Per raggiungere gli obiettivi prefissati, tutto il team multidisciplinare è impegnato nella progettazione di attività da svolgere quotidianamente. Le attività, sono progettate e realizzate in base alle esigenze e alle condizioni psichico – fisiche degli ospiti.

## **HACCP**

La RSA SANTA TERESA è dotata di un centro cottura interno dove quotidianamente si preparano i pasti che sono somministrati durante la giornata. Per il controllo del processo di: ricevimento materie prime, stoccaggio, preparazione pasti e somministrazione viene rispettato quanto statuito dal del Regolamento (CE) n. 852/04 ss.mm.ii.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche, sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari e sui Principi HACCP.

## **Decreto Legislativo 81/08**

Presso la RSA SANTA TERESA si presta la massima attenzione per quanto riguarda la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

Tutti i lavoratori hanno svolto i corsi obbligatori come richiesto dal D.Lgs n.81/08 e ss.mm.ii, dove viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

Nella politica della RSA SANTA TERESA si prevede il regolare monitoraggio degli obiettivi prefissati, nell'ottica di un costante miglioramento del livello dei servizi offerti. Allo scopo è stato messo a punto un questionario di gradimento proposto periodicamente ai nostri Ospiti ed ai familiari. Per garantire il massimo coinvolgimento, il questionario viene compilato in



# Sater S.r.l. Impresa Sociale

forma anonima; le risposte e le indicazioni fornite sono oggetto di attenta valutazione come riferimento per orientare al meglio il servizio offerto.

Inoltre è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati. I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo e, consegnarlo direttamente alla Direzione. Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea azione istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 giorni. Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i nostri servizi alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari.