



**SCHEMA SEGNALAZIONE LAMENTALE - APPREZZAMENTI -
DISSERVIZI* (vedi definizioni sul retro)**

In data la/il sottoscritta/o

in qualità di (indicare grado di parentela)

del/la Sig./ra

ospite presso la vostra residenza, al fine di contribuire al miglioramento del servizio, la informo di:

NON ESSERE SODDISFATTA/O del seguente servizio:

ESSERE PARTICOLARMENTE SODDISFATTA/O del seguente servizio:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> DIREZIONE | <input type="checkbox"/> CUCINA |
| <input type="checkbox"/> UFFICIO AMMINISTRATIVO | <input type="checkbox"/> ANIMAZIONE |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA MEDICA | <input type="checkbox"/> PULIZIA |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA INFERMIERISTICA | <input type="checkbox"/> COORDINAMENTO |
| <input type="checkbox"/> ASSISTENZA ALLA PERSONA | <input type="checkbox"/> ALTRO |

per i seguenti motivi:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SEGNALO IL SEGUENTE DISSERVIZIO:

.....
.....
.....
.....

Modalità di compilazione: barrare i servizi di cui si evidenzia l'insoddisfazione e/o apprezzamento per poi esporre con più chiarezza, ove possibile, i fatti, le date e identificare, se direttamente responsabili, i soggetti di cui è causa la lamentela.

I disservizi possono essere segnalati anche da: dipendente, collaboratore, volontario, possibilmente non in forma anonima

In base regolamento UE n. 2016/679 (gdpr) autorizzo l'impiego dei dati e delle notizie esposti ai fini dell'istruttoria della segnalazione anche nei confronti delle persone interessate.

Data

Firma



RISCONTRO

In caso di lamentela e/o segnalazione di disservizio non anonima, la Fondazione, nella persona della Presidente, della Direttrice o di loro delegato, si impegna, entro 15 giorni dal ricevimento, a dare risposta scritta o convocare il segnalante per i chiarimenti del caso.

In caso di apprezzamento, il modulo sarà esposto nella bacheca della Fondazione per almeno 15 giorni, in modo da potere essere messo a conoscenza di tutto il personale.

DEFINIZIONI

Si intende come “lamentela” qualsiasi forma di insoddisfazione espressa nei confronti delle attività della Casa di Riposo e dei servizi dalla stessa erogati e qualsiasi segnalazione di situazione di disagio causata da un disservizio all’ospite.

Si intende come “apprezzamento” qualsiasi manifestazione di soddisfazione per la qualità e il buon funzionamento dei servizi della Casa di Riposo, compresi gli eventuali suggerimenti non dettati da un disservizio, ma volti al miglioramento continuo che la stessa intende promuovere.

Si intende per “disservizio” una situazione che dia luogo a qualsiasi forma di insoddisfazione sulla qualità del servizio percepita (es. scarso rispetto delle procedure, mancato controllo dei superiori, risposte inadeguate da parte dei colleghi, anche nei confronti degli ospiti, mancata manutenzione attrezzature, ambienti inadeguati ecc.) e che può essere segnalata oltre che dall’ospite o dal suo familiare da qualsiasi dipendente, collaboratore o volontario.