



Istituto delle Suore delle Poverelle  
Istituto Palazzolo



All. 5 alla Carta dei Servizi

## MODALITÀ DI INOLTRO DI SUGGERIMENTI, LAMENTI O APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gli ospiti o i loro familiari possono dare suggerimenti, inoltrare osservazioni su problemi o manifestare apprezzamenti, tramite un incontro con la Direttrice della Casa, oppure con comunicazione in carta semplice da spedire all'indirizzo della Casa, da trasmettere via fax o mail o da consegnare direttamente.

Allo stesso scopo si possono utilizzare apposite schede disponibili presso l'ingresso (si veda il modello riportato sul retro); una volta compilate, le schede possono essere lasciate nuovamente in busta chiusa all'ingresso nel contenitore apposito in modo che vengano raccolte dalla responsabile URP.

La Direzione della RSA, considerando tali segnalazioni importanti contributi al miglioramento del livello di qualità dei servizi offerti, le sottoporrà ad attenta analisi, impegnandosi a rispondere in modo sollecito e comunque non oltre quindici giorni dalla data d'inoltro.

Ringraziando sin d'ora per la collaborazione, porgo cordiali saluti.

*La Legale Rappresentante*  
*Moroni Anna Sr. Anita*



Istituto delle Suore delle Poverelle  
Istituto Palazzolo



## SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI, LAMENDELE O APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E FAMILIARI

☐ La sottoscritta \_\_\_\_\_ **ospite** presso questa RSA

☐ Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ in qualità di **familiare** (specificare) \_\_\_\_\_  
della Sig.ra \_\_\_\_\_ ospite presso questa RSA

**al fine di contribuire al miglioramento del servizio, sottopone la seguente segnalazione/proposta/apprezzamento, riguardante:**

- ☐ SERVIZIO MEDICO
- ☐ SERVIZIO INFERMIERISTICO
- ☐ SERVIZIO DI FISIOTERAPIA
- ☐ SERVIZIO AUSILIARIO SOCIO-ASSISTENZIALE
- ☐ SERVIZIO DI ANIMAZIONE
- ☐ SERVIZIO DI RISTORAZIONE
- ☐ DIREZIONE
- ☐ SERVIZIO AMMINISTRATIVO E RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)
- ☐ SERVIZIO DI PORTINERIA
- ☐ SERVIZIO DI GUARDAROBA/LAVANDERIA
- ☐ SERVIZI DI PULIZIE E SANIFICAZIONE
- ☐ SERVIZI DI MANUTENZIONE
- ☐ ALTRO

**Modalità di compilazione:** barrare il servizio di riferimento e formulare la segnalazione, indicando se si desidera approfondire il problema attraverso un colloquio personale.

---

---

---

---

---

---

☐ Chiedo la possibilità di un colloquio personale.

In fede

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_