



Istituto delle Suore delle Poverelle
Istituto Palazzolo

MODALITÀ DI INOLTRO DI SEGNALAZIONI, 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 Direzione della Casa, oppure con comunicazione in carta semplice da spedire all'indirizzo della Casa o da trasmettere via fax, 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 dell'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.


Se Lei lo desidera e se non vuole avere una risposta scritta, la compilazione di detta scheda può restare anonima.

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

La Legale Rappresentante
Moroni Anna Sr. Anita

Allegato 5 della Carta dei servizi

**SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI,
LAMENTI O APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI OSPITI E
FAMIGLIARI**

 Il/La sottoscritto/a _____ **Ospite** presso questa RSA

 Il/La sottoscritto/a _____ in qualità di **familiare** (specificare)

_____ del/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 DI AMMINISTRAZIONE 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: ____/____/____

Allegato 5 della Carta dei servizi