RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

Per ospiti, familiari/caregiver e visitatori

La sua opinione è importante. Ci aiuta a migliorare i nostri servizi.

Come consegnarlo. In reception, nella cassetta «Reclami e suggerimenti», per posta (Viale Prospero Colonna 46, 00149 Roma) o via e-mail a amministrazione@villagiuseppina.it. Può anche parlarne a voce con il personale: l'operatore compilerà il modulo per lei.

Risposta. Provvederemo a rispondere il prima possibile, non oltre entro 30 giorni.

Attenzione. In caso di emergenza avvisi subito il personale. Per segnalare cadute, incidenti o situazioni pericolose usi il modulo di segnalazione eventi a rischio (MOD-RM-01).

1. Che cosa vuole comunicarci	
Si tratta di	☐ Reclamo ☐ Suggerimento ☐ Elogio / ringraziamento
Data	____ / ____ / _____
Lei è	☐ Ospite / paziente ☐ Familiare o caregiver ☐ Visitatore ☐ Altro: _____
Reparto	☐ SRTRi ☐ SRTRe ☐ SRSR H24 ☐ RSA ☐ Centro Diurno ☐ Ambulatori ☐ Altro
Argomento	☐ Cure e assistenza ☐ Gentilezza e rapporto con il personale ☐ Informazioni ricevute ☐ Tempi di attesa ☐ Pulizia e comfort ☐ Pasti ☐ Visite e orari ☐ Pratiche amministrative e documenti ☐ Altro: _____
Descriva con parole sue	
Che cosa propone per migliorare?	

2. Vuole una risposta?	
Scelga	☐ No, resto anonimo/a ☐ Sì, desidero una risposta scritta
Se sì: nome e recapito	Nome e cognome _____ Indirizzo, telefono o e-mail _____
Firma	

3. Solo per reclami o suggerimenti ricevuti a voce	
Raccolto da (nome e qualifica)	_____ il ____ / ____ / _____ ☐ Il testo è stato letto alla persona, che lo conferma
Firma dell'operatore	

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO	
N. di registro / data di ricezione	N. _____ Ricevuto il ____ / ____ / _____
Modalità di ricezione	☐ Modulo ☐ A voce ☐ E-mail ☐ Posta ☐ Cassetta
Assegnato a	_____ il ____ / ____ / _____
Esito della verifica	☐ Reclamo fondato ☐ Reclamo non fondato ☐ Suggerimento accolto ☐ Suggerimento non accolto ☐ Elogio: comunicato al personale
Inoltro al Risk Manager	☐ Non necessario ☐ Sì: contiene un evento o una situazione a rischio (aperta MOD-RM-01)
Risposta al reclamante	☐ Non richiesta (anonimo) ☐ Inviata il ____ / ____ / _____ (entro 30 giorni) ☐ Comunicazione intermedia inviata il ____ / ____ / _____
Azione decisa	
Responsabile e scadenza	_____ entro il ____ / ____ / _____
Verifica dell'efficacia	Data ____ / ____ / _____ Esito _____
Chiusura	Data ____ / ____ / _____ Firma _____

I reclami chiusi confluiscono nel report annuale dei reclami pubblicato sul sito e discusso nel Riesame della Direzione.