

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Segnalazioni Reclami, Suggerimenti e note positive

La Direzione si impegna a ricevere, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi.

E' inoltre possibile nelle stesse modalità segnalare anche eventuali note positive.

L'ospite o un suo referente, può presentare reclami o suggerimenti tramite:

- colloquio con la Direzione
- segnalazione scritta su apposito modulo "Segnalazione Reclami, Suggerimenti e note positive"
- segnalazione telefonica via fax o via mail

È compito della Direzione prenderne visione, verificare quanto riportato e rispondere ad essi in tempi brevi e comunque entro 30 giorni dal ricevimento.

E' sempre possibile inoltre parlare con il Presidente, i Consiglieri e il Direttore che ricevono su appuntamento.

Di seguito la modulistica che è possibile utilizzare per qualsiasi segnalazione: reclami, suggerimenti e note positive.

<Z:\1SISTEMA GESTIONE ORGANIZZATIVO Rsa Esine\PR 04 Gestione del miglioramento\M 04.3 Segnalazioni reclami suggerimenti e note positive.doc>

Questionari annuali

Annualmente, in un periodo che verrà adeguatamente pubblicizzato, verranno somministrati i seguenti questionari:

1. "Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione degli Ospiti";
2. "Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione dei Familiari";
3. "Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione degli Operatori che lavorano in struttura"
4. "Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione dei Volontari";

I risultati del questionario saranno comunicati pubblicamente, con l'esposizione di apposite tabelle riassuntive esposte presso apposita bacheca.

I risultati del questionario di cui al punto 3, invece, saranno inoltre esaminati e discussi dal CDA della Fondazione e dalla Direzione direttamente con il personale coinvolto