

Reclami servizio AISM Rosà 2018

Il servizio Aism di Rosà registra quotidianamente le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami relativi ai propri servizi ricevuti dagli utenti tramite modulo consegnato in segreteria, lasciato nell'apposita cassetta, a mezzo mail, PEC, telefono o di persona comunicato a qualsiasi operatore.

Tutti i reclami, segnalazioni o suggerimenti vengono trattati secondo una procedura definita nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità adottato.

Per **reclamo** si intende: qualsiasi indicazione proveniente dall'utenza attraverso la quale venga sottolineato uno scostamento negativo dagli standard definiti e garantiti per i servizi offerti.

Per **segnalazione** si intende: ogni indicazione proveniente dall'utenza che segnali un problema che vada oltre ai requisiti che il servizio è tenuto o si è impegnato a garantire al cittadino nel corso dell'erogazione dei propri servizi.

Per **suggerimento** si intende: ogni indicazione proveniente dall'utenza che suggerisca il miglioramento qualitativo di servizi od attività gestiti da Aism.

Si evidenzia come nel 2018 si sono avuti 4 reclami:

2 reclami amministrativo/organizzativo:

2 reclami su aspetti logistico/strutturali:

Tutti i reclami sono stati presi in considerazione e trattati in maniera adeguata.

In particolare un reclamo di natura logistica/strutturale (troppo caldo in sala d'attesa), ha richiesto un piano di miglioramento che ha comportato la decisione di installare delle pale a soffitto per permettere una riduzione della temperatura della sala d'attesa nei periodi di maggior caldo.

Il Responsabile Qualità

Cristina Musella



Il Direttore Sanitario

Elisabetta Pedrazzoli

