



RECLAMI, OSSERVAZIONI E APPREZZAMENTI

La vostra collaborazione per migliorare

L'IPAB Centro di Bussolengo garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di presentare reclami, osservazioni o apprezzamenti in merito ai servizi ricevuti, prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Che cos'è un reclamo?

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta, nella quale l'utente o un suo familiare esprime una lamentela motivata riguardante la non coerenza del servizio ricevuto con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, nonché dalle norme e dai regolamenti vigenti.

Finalità delle segnalazioni

Le segnalazioni pervenute verranno utilizzate al fine di:

- comprendere le cause di eventuali disservizi o criticità;
- avviare azioni correttive;
- proporre miglioramenti nella qualità dei servizi offerti.

Come presentare un reclamo, osservazione o apprezzamento

L'ospite o un familiare può presentare la propria segnalazione compilando il modulo "Comunicazione dell'Utente", disponibile:

- presso la struttura;
- oppure scaricabile dalla home page del sito istituzionale: www.ipabcentroanziani.it.

Il modulo, compilato in ogni sua parte, può essere:

- consegnato a mano agli Uffici Amministrativi in busta chiusa;
- oppure inviato tramite posta a direzione@ipabcentroanziani.it;
- oppure inserito nell'apposita cassetta delle segnalazioni disponibile presso la struttura.

Segnalazioni anonime

Le segnalazioni anonime sono accettate, purché formulate in modo chiaro, circostanziato e costruttivo.

Tuttavia, si specifica che in assenza di dati identificativi non sarà possibile fornire risposta diretta o aggiornamenti sull'esito della segnalazione.

Gestione e tempi di risposta

- La Direzione si impegna a fornire risposta immediata alle segnalazioni risolvibili in tempi brevi.
- Per situazioni più complesse, verrà attivata un'indagine interna con i responsabili dei servizi interessati. In questi casi, sarà fornita risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione, se i recapiti del mittente sono disponibili.

Valutazione periodica

Con cadenza almeno annuale, tutte le segnalazioni pervenute – incluse reclami, osservazioni, apprezzamenti e comunicazioni anonime – vengono attentamente esaminate al fine di ottenere una visione complessiva e approfondita della qualità dei servizi erogati.



Modulo Comunicazione Reclami, Osservazioni, Apprezzamenti

Il presente modulo può essere utilizzato per segnalare disservizi, non conformità, suggerimenti o apprezzamenti relativi ai servizi dell'Ente.

All'I.P.A.B. Centro Anziani
Via Paolo Veronese n. 9
37012 BUSSOLENGO (VR)
info@ipabcentroanziani.it
ipabussolengo@pec.it

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

- Reclamo Apprezzamento
- Osservazione Suggerimento

DATI DEL SEGNALANTE *(facoltativo per segnalazioni anonime)*

- Nome e Cognome: _____
- In qualità di:
 - Ospite Familiare Altro (specificare): _____
- Recapito telefonico (facoltativo): _____
- Email (facoltativa): _____

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE

(Indicare chiaramente il contenuto della segnalazione, con data e contesto, se possibile)

(aggiungere eventuali allegati o documenti se ritenuto utile)

Data: ___ / ___ / _____

Firma (se non anonima): _____

Consegna del modulo:

- A mano presso l'Amministrazione, in busta chiusa
- Tramite posta ordinaria
- Casella segnalazioni disponibile presso la struttura

Attenzione

Le segnalazioni anonime saranno prese in considerazione solo se formulate in modo chiaro e circostanziato. In assenza di dati identificativi, non sarà possibile fornire riscontro diretto.