

MODULO RECLAMI, SEGNALAZIONI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La Cooperativa Sociale Vivere Insieme ETS considera fondamentale il contributo degli ospiti e dei loro familiari per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati presso il Cohousing "Residenza Rossana".

Il presente modulo può essere utilizzato per:

- presentare reclami o segnalazioni;
 - proporre suggerimenti;
 - esprimere un giudizio sulla qualità del servizio.
-

DATI DEL COMPILANTE

- Ospite
- Familiare
- Tutore / Amministratore di sostegno
- Altro: _____

Nome e Cognome: _____

Recapito telefonico: _____

E-mail: _____

Nome dell'ospite interessato (se diverso dal compilante):

Data: ____ / ____ / _____

TIPOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE

- Reclamo
 - Segnalazione
 - Suggerimento
 - Apprezzamento / Feedback positivo
-

AREA DEL SERVIZIO INTERESSATA

- Assistenza alla persona
- Igiene e pulizia ambienti
- Vitto e pasti
- Organizzazione dei servizi
- Rapporti con il personale
- Comunicazione con famiglie
- Attività ricreative / animazione
- Sicurezza e gestione emergenze
- Struttura e ambienti
- Altro: _____

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE / RECLAMO

EVENTUALI SUGGERIMENTI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Esprimere un giudizio da 1 a 5
(1 = insufficiente / 5 = ottimo)

Aspetto valutato	1	2	3	4	5
Cortesìa del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalità operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza alla persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Aspetto valutato	1	2	3	4	5
Organizzazione generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicazione con familiari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benessere percepito dell'ospite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soddisfazione complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI FINALI

La Cooperativa si impegna a prendere in carico le segnalazioni ricevute e a fornire riscontro compatibilmente con la natura della problematica evidenziata.

I dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy (Reg. UE 679/2016 – GDPR).

Firma del compilante
