

La rilevazione del grado di soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato agli Ospiti, ai familiari ed agli operatori un questionario al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi ed alle prestazioni usufruite e per consentire l'individuazione di aree di miglioramento. Il questionario proposto agli operatori permette di verificare la motivazione degli stessi e il clima di lavoro in cui operano. I risultati dei questionari sono condivisi mediante affissione nell'apposita bacheca.

I questionari di Soddisfazione Ospiti e Familiari sono allegati alla presente Carta dei Servizi.

Reclami, segnalazioni disservizi e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare della tutela dei diritti dei cittadini. La rilevazione dei disservizi può essere segnalata verbalmente al coordinatore dell'Ente o per iscritto mediante la compilazione del relativo modulo a disposizione degli Ospiti all'ingresso della struttura. Il modulo può essere consegnato a mano presso gli uffici o inserito nell'idonea cassetta posta all'ingresso della struttura. La Fondazione garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento.

La scheda di rilevazione reclami, segnalazione disservizi e apprezzamenti è allegata alla presente Carta dei Servizi.