

## Reclami servizio AISM Rosà 2021

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.

REGISTRO RECLAMI 2021: per quanto riguarda la sede di Vicenza ci sono stati 4 reclami:

3 reclami di natura amministrativa

-richiesta di maggior fisioterapia in quanto li paziente ritiene che non sia sufficiente.

-lunghezza dei tempi d'attesa per fare riabilitazione

-lunghezza tempi di attesa per consegna ausili

1 reclamo di natura logistica/strutturale riguardano: l'impossibilità degli accompagnatori di sostare in sala d'attesa, causa normative covid-19

-4 lodi effettuate da pazienti per terapisti, medici e personale operante nella struttura

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

Nessun reclamo ha evidenziato la necessità di attuare azioni di rilevante importanza .

Il Responsabile Qualità

Cristina Musella

Il Direttore Sanitario

Elisabetta Pedrazzoli



Cristina Alessio