

## Reclami servizio AISM Padova 2022

Il servizio Aism di Padova 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 2022: per quanto riguarda la sede di Padova ci sono stati 4 reclami:

2 su aspetti logistico/strutturali:

-aumento del periodo di illuminazione della luce dei bagni in quanto che resta accesa è troppo corto.

-richiesta di maggior pulizia nei locali bagno

2 (amministrativi):

-richiesta di maggior fisioterapia/riabilitazione

-9 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

