

## Reclami servizio AISM Padova 2021

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 2021: per quanto riguarda la sede di Padova ci sono stati 5 reclami:

3 su aspetti logistico/strutturali:

- inadeguatezza della sala d'attesa allestita in tendone gazebo riscaldato e munito di sedie nel cortile della struttura in base alle normative covid-19
- inadeguatezza/ ristrettezza della sala d'attesa interna in quanto ridotto il numero di sedie
- mancanza carta per sanificare armadietti

2 (amministrativi):

- 2 rifiuti da parte di familiari di attendere il paziente/utente all'esterno, in quanto non muniti di Green pass

- 5 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



