

6.7

TABELLA DI REGISTRAZIONE DEI RECLAMI/SEGNALAZIONI

ANNO 2019

Progr.	Data	Descrizione della segnalazione	Risposta della RSA	Data
1	09/03/2019	Lavanderia: danni e smarrimento ai capi di abbigliamento	Istruttoria di verifica e lettera di spiegazione al familiare	11/04/2019
2	15/03/2019	Lavanderia: danni e smarrimento ai capi di abbigliamento	Verifica del servizio col fornitore	15/03/2019
2	12/04/2019	Lavanderia: danni e smarrimento ai capi di abbigliamento	Verifica del servizio col fornitore. Risposta al familiare	16/04/2019
3	13/04/2019	Lamentela per la collocazione dei tavoli per il pranzo	Verifica della situazione con gli operatori. Nuova sistemazione più soddisfacente per l'ospite.	14/04/2019
4	13/04/2019	Denuncia smarrimento occhiali da vista	Istruttoria di verifica e lettera di chiarimento	16/04/2019
5	15/04/2019	Reclamo per condizioni ig/sanitarie/alimentazione/riabilitazione del pz	Istruttoria con gli operatori e verifica della fondatezza del reclamo. Risposta scritta e colloquio coi familiari	19/04/2019
6	2/05/2019	Richiesta rimborso lavanderia per ripetuti danneggiamenti e perdite	Reclamo inoltrato alla lavanderia. Decurtata una quota del servizio	2/06/2019
7	2/06/2019	Richiesta chiarimento rendicontazione spese extra	Verifica e risposta con mail del 4/06/2019	4/06/2019
8	4/06/2019	Lavanderia: denuncia perdita più capi di abbigliamento.	Verifica e richiamo verbale agli operatori. No richiesta risposta scritta	4/06/2019

9	3/07/2019	Reclamo disservizio lavanderia	Nuovamente verificato e sottolineato. Risolto il rapporto con il servizio attuale e sottoscritto nuovo contratto in appalto del servizio lavanderia.	1/08/2019
---	-----------	--------------------------------	---	-----------