



CHATS

Community & Home
Assistance to Seniors

Gestione dei reclami o preoccupazioni dei clienti

Ci sta a cuore la vostra totale soddisfazione. Desideriamo ricevere i vostri commenti in modo da potervi aiutare al meglio.

In caso di reclami o preoccupazioni in merito alla cura o ai servizi che ricevete da CHATS, avete a disposizione le seguenti procedure:

- Discutere il problema con l'Operatore per assistenza domiciliare/ Volontario che presta il servizio. Se il problema non viene risolto, potete:
- Discutere il problema con il vostro Supervisore delle cure ai clienti /Coordinatore sensibilizzazione. Se il problema non viene risolto, potete:
- Inoltrare le lamentele/preoccupazioni per iscritto al Direttore dei servizi ai clienti per avviare una Procedura di ricorso CHATS.
- Se il problema non viene risolto, la procedura di ricorso CHATS prevede una Riunione e un esame del caso da parte del Comitato interno di revisione del servizio.
- Per lamentele o preoccupazioni sul servizio Pasti su ruote (MOW), vi invitiamo a contattare l'ufficio e parlare con un Coordinatore del servizio. Conservate l'etichetta prodotto per nostro riferimento.

Durante la procedura, sarete informati del vostro diritto a fare ricorso.