

### MODULO PER GRADIMENTO/RECLAMI/SUGGERIMENTI PER IL SERVIZIO DI "CASA A.I.L."

Gentile Signore/a,  
al fine di perseguire il miglioramento costante dei servizi offerti da AIL Cuneo e Provincia, è utile ottenere il vostro parere. Le saremo perciò grati se vorrà farci conoscere eventuali sue proposte migliorative o segnalazioni di disservizio e mancato rispetto degli standard indicati nella Carta dei Servizi. Per facilitarla abbiamo predisposto il seguente modulo, che potrà lasciare compilato nelle cassette apposite in "casa A.I.L." oppure rispedirci via posta o e-mail o ancora portandolo negli uffici di Via Schiaparelli 23. La preghiamo di fornirci tutte le informazioni, necessarie a risolvere il problema da lei segnalato, nel più breve tempo possibile. Sarà nostra cura contattarla.

Grazie per la Sua collaborazione.

### MODULO DI SEGNALAZIONE DI RECLAMI/SUGGERIMENTI RELATIVI AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PRESSO LE "CASE A.I.L." A CUNEO

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il  
\_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_  
Paziente/Parente (grado di parentela) \_\_\_\_\_ del paziente \_\_\_\_\_  
fa presente quanto segue:

1. reclamo:

---

---

---

2. suggerimento:

---

---

---

Recapito al quale chiedo di essere ricontattato:

---

Cuneo, data \_\_\_\_\_

(firma dell'interessato) \_\_\_\_\_

Il trattamento dei dati personali è soggetto alle norme del Codice della Privacy (D. Lgs 196/03).

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI  
ACCOGLIENZA PRESSO LE "CASE A.I.L." A CUNEO**

Il questionario che segue vuole capire come sta funzionando il servizio attuale, ma anche raccogliere suggerimenti e critiche per migliorarlo: solo chi ne usufruisce può aiutarci a capire come fare. Grazie in anticipo per il contributo che ci darà con la compilazione!

1. Qual è il suo comune di residenza?

\_\_\_\_\_ ( )

2. Chi ha coinvolto nel trasferimento a Cuneo?

solo  io e un familiare  io e un amico

3. Come è venuto a conoscenza delle "case A.I.L."?

reparto di Ematologia  segnalazione volontari A.I.L.  volantini informativi/internet

4. Gli operatori A.I.L. sono stati chiari nello spiegare l'iter di accesso e le regole di permanenza nelle "case A.I.L."?

molto  abbastanza  poco

5. Quanto si è sentito accolto dallo staff A.I.L.?

molto  abbastanza  poco

6. Quanto tempo ha soggiornato presso le "case A.I.L."?

meno di tre mesi  da tre a sei mesi  da sei mesi a un anno  da un anno a due anni

7. Ritiene la struttura messa a Sua disposizione adeguata alle necessità?

molto  abbastanza  poco  per niente

8. Quanto è stata rapida la risposta alla sua richiesta di accesso alle "case A.I.L."?

molto  abbastanza  poco  per niente

9. Ritiene la struttura messa a Sua disposizione accogliente?

molto  abbastanza  poco  per niente (specificare perché)

10. Come giudica la dotazione della struttura in termini di elettrodomestici e stoviglie?

buona  sufficiente  inadeguata (specificare perché)

11. Com'è stato il rapporto con gli altri ospiti?

buono  cordiale ma distaccato  difficile (specificare perché)

TESTIMONIANZA LIBERA

\_\_\_\_\_

Data di compilazione \_\_\_\_\_

GRAZIE. A.I.L. CUNEO