



FONDAZIONE I.P.S. CARD. GUSMINI ONLUS

SCHEMA PER RECLAMI / SEGNALAZIONI

DATA _____

Motivo del reclamo o della segnalazione:

Unità Operativa: _____

Operatori coinvolti:

<input type="checkbox"/> Operatori socio-sanitari	<input type="checkbox"/> Uffici Amministrativi	<input type="checkbox"/> Servizi Manutenzione
---	--	---

Persona che presenta la scheda:

SIG. / SIG.RA _____
Data di Nascita _____
Professione _____ Titolo di studio _____
Indirizzo _____
Nr. telefono _____
e-mail _____
Firma _____

La invitiamo a compilare la nota di consenso all'utilizzo dei dati sensibili. Alcuni dati richiesti (professione, titolo di studio, data di nascita) sono a fini statistici e richiesti da Regione Lombardia.

Il/La Sottoscritto/a, acquisite le informazioni di cui all'art. 10 della legge 675/96 relativa alla "tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" e, preso atto dei diritti di cui all'art. 13 della legge medesima, acconsente al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati personali, conscio/a che trattasi di dati sensibili ai sensi dell'art. 22 della citata legge.

PROCEDURE GESTIONE RECLAMI / SEGNALAZIONI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con la Fondazione (utenti, pazienti, parenti, volontari, operatori e visitatori) e ha lo scopo di:

- Offrire informazioni e raccogliere nuove proposte, encomi e reclami
- Gestire i reclami: l'operatore addetto a questo servizio si fa carico di attivare tutte le procedure necessarie per fornire all'utente, entro 30 giorni, la possibile soluzione al problema segnalato, prevedendo una risposta entro 15 giorni.
- Analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati con somministrazione periodica di questionario anonimo.

L'apertura del servizio e la gestione della prima fase di intervento sono realizzate dall'Operatore addetto. È a disposizione, presso l'ingresso dell'Ufficio Accoglienza, la cassetta dove riporre le segnalazioni.

Per qualsiasi informazione e per contattare l'Ufficio Accoglienza

Tel. 035737604/Fax 035720470

e-mail: ufficioaccoglienza@fondazionegusmini.it