



FONDAZIONE I.P.S. CARD. GUSMINI – E.T.S.

SCHEDA 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, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), acconsente al trattamento dei propri dati personali, inclusi quelli appartenenti a categorie particolari, per le finalità strettamente necessarie alla gestione e alla definizione del presente reclamo.

Firma

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