

 <p>Centro Residenziale Matteo Remaggi AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA</p>	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI	PROC MR 17	
		Data: 22.06.11 Rev. 0	Pag. 1 di 4

Numerazione
RG/V 46

LISTA DI DISTRIBUZIONE

N°	FUNZIONE	FIRMA
1	Direttore Generale	
2	U.O. Attività Socio-sanitaria	
3	U.O. Attività Amministrativa	

0	22.06.11	1ª Emissione		
Rev	Data	Causale	Revisione e Verifica	Approvazione
			RGQ	Direttore Generale

	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI	PROC MR 17	
		Data: 22.06.11 Rev. 0	Pag. 2 di 4

SCOPO

La presente procedura vuole garantire un percorso efficace per la gestione dei reclami, delle osservazioni e dei suggerimenti

CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura si applica a tutto il Personale della Struttura: Infermieri, Fisioterapisti, Animatori, Amministrativi, Addetti all'Assistenza, Addetti alle Pulizie.

CONTENUTO

Si mettono a disposizione di ogni Ospite/Parente una SCHEDA ELOGIO/SUGGERIMENTO ed una SCHEDA RECLAMO (da compilare correttamente in ogni parte e controfirmare) da recapitare presso gli Uffici di questa Amministrazione.

Tali schede sono presenti in ogni Reparto, in gestione alle Operatrici addette all'Assistenza che provvedono a fornirne chiunque ne faccia richiesta.

A tali segnalazioni/reclami ricevuti verrà data prontamente risposta, comunque non oltre i trenta giorni dall'avvenuta ricezione.

Le eventuali azioni di miglioramento intraprese saranno evidenziate con modalità di volta in volta ritenute le più idonee.

ALLEGATI 1 e 2

	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI	PROC MR 17	
		Data: 22.06.11 Rev. 0	Pag. 3 di 4

Allegato 1 Scheda elogio / suggerimento

SCHEDA ELOGIO/SUGGERIMENTO

DATA:.....

Cognome e Nome dell'interessato:

Familiare di:.....

Recapito

PERSONALE COINVOLTO

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Animatori
- Amministrativi
- Addetti all'assistenza
- Addetti alle pulizie
- Altro.....

MOTIVAZIONE DI

- Elogio
- Suggerimento

Informativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lgs. 196/03 - Art. 13

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture .

Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è..... con sede in

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma

	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI	PROC MR 17	
		Data: 22.06.11 Rev. 0	Pag. 4 di 4

Allegato 2 Scheda reclamo

SCHEDA RECLAMO

DATA:.....

Cognome e Nome dell'interessato:

Familiare di:.....

Recapito

PERSONALE COINVOLTO

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Animatori
- Amministrativi
- Addetti all'assistenza
- Addetti alle pulizie
- Altro.....

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....

Informativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lgs. 196/03 - Art. 13

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento. Titolare del trattamento è..... con sede in

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma
