



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129

**Oggetto : COMUNICAZIONI E RECLAMI DELL'UTENTE ISTRUZIONI E PROCEDURE**

Il presente modulo, una volta compilato dovrà essere imbucato nell'apposita cassetta postale chiusa a chiave posta all'esterno degli Uffici Amministrativi

Le comunicazioni raccolte saranno esaminate ,da un'apposita Commissione che provvederà ad elaborare una risposta entro 20 giorni dal ricevimento del modulo.

Coloro che avranno indicato i loro dati nel modulo riceveranno in ogni caso una risposta che verrà loro recapitata a mano o tramite il servizio postale.

Chi invece non vorrà indicare i propri dati avrà diritto ad una risposta solo se il reclamo o suggerimento verrà ritenuto circostanziato e/o degno d'ascolto. La risposta verrà affissa ad un apposito Albo sistemato presso il corridoio degli Uffici dell'Amministrazione e resa così pubblica, non potendosi rintracciare il mittente.

Non verranno prese in considerazione:

- comunicazioni dai contenuti offensivi;
- comunicazioni contenenti notazioni che prevarichino i limiti della tutela della privacy degli ospiti, dei loro familiari e del personale;
- comunicazioni diverse dai reclami e dai suggerimenti, alle quali verrà data eventualmente notifica della corretta procedura da seguire.

Non verrà dato corso a:

- provvedimenti nei confronti degli ospiti;
- provvedimenti nei confronti del personale sulla base del solo reclamo, poiché in ogni caso la mancanza dovrà essere rilevata dai preposti e la procedura da seguirsi dovrà essere quella indicata nel CCNL;
- diffusione delle comunicazioni al di fuori degli organismi preposti (Dirigente d'Area sanitaria e Socio assistenziale, Commissione per l'esame dei reclami e dei suggerimenti).

Allo stesso modo dei reclami saranno gestiti gli apprezzamenti rivolto all'operato della Fondazione, al fine di avere una visione completa dei servizi garantiti.



FONDAZIONE ONLUS  
ANGELA MAURI SACCONAGHI  
GIOVANNI BORGHI

Via Valle Oro n. 30 - 21025 Comerio (Va) P.I. 01584580128 - C.F. 83001270129

**MODULO DI COMUNICAZIONE / RECLAMI  
DELL'UTENTE**

Comerio, \_\_\_\_\_

Ospite:

**Nome**

**Cognome**

Generalità del richiedente (qualora diverso dall'ospite):

**Nome**

**Cognome**

**Indirizzo**

**Telefono**

Familiare  
Volontario

Visitatore  
Altro

Tipo di comunicazione:

Reclamo

Suggerimento

Apprezzamento

DESCRIZIONE:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_