

## MODULO PER LAMENTI, APPREZZAMENTI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome**) \_\_\_\_\_ (**Nome**) \_\_\_\_\_

Residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ In qualità di (indicare la **parentela**) \_\_\_\_\_

del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_, ospite presso la CASA DI RIPOSO

DESIDERA EVIDENZIARE all'Ente che (esprimere l'oggetto della **lamentela**, precisando fatto, data e luogo, personale interessato individuato tramite tesserino di riconoscimento):

---

---

DESIDERA EVIDENZIARE all'Ente che (esprimere eventuali **apprezzamenti**):

---

---

DESIDERA COMUNICARE, inoltre all'Ente che (esprimere eventuali **suggerimenti**):

---

---

Ai sensi del d.Lg.s. 196/2003 autorizzo la Casa di Riposo al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Il presente modulo può essere ritirato presso l'Ufficio Amministrativo e va riconsegnato allo stesso o inserito nella apposita cassetta collocata all'ingresso.

In nessun caso si terrà conto di comunicazioni anonime.

Il Responsabile di Struttura entro 10 giorni successivi dalla ricezione provvede ad assumere chiarimenti/informazioni dal Coordinatore Responsabile del Servizio socio-sanitari e dagli operatori al fine di ottenere tutte le informazioni necessarie e, successivamente, ove possibile, a comunicare un'appropriata risposta all'Utente entro 30 gg.. Per le segnalazioni di più agevole definizione provvede a dare tempestiva risposta all'Utente. Nei casi di maggior complessità si seguirà la predetta procedura ma la decisione spetterà ad apposita Commissione composta da un Rappresentante dell'Amministrazione e dai due Responsabili (Amministrativo-Sanitario) della Struttura, provvedendo a dare risposta all'Utente entro 30 gg.. Qualora il reclamo riguardi direttamente i citati Responsabili la Commissione sarà composta da tre Rappresentanti dell'Amministrazione. In tutti i casi sopra indicati, sarà comunque sempre possibile, in seconda istanza, rivolgersi al Collegio Commissariale o suoi rappresentanti che decideranno collegialmente entro 30 gg. Qualora la problematica o sua soluzione comporti implicazioni di indirizzo generale, il Collegio Commissariale provvederà per quanto di competenza entro 30 gg.. La risposta potrà avere forma verbale (anche tramite colloquio con gli interessati) o scritta e potrà, previa informazione agli interessati, essere prorogata di ulteriori 30 gg.