



Comunità Educativa Baida
Centro di Riabilitazione

Manuale della Qualità

UNI EN ISO 9001 – 2008

PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

REV.01

Data 01.06.14

PAG. 1 di 1

IOQ N.06

I reclami relativi a presunte inadempienze o irregolarità nell'espletamento dei propri compiti da parte del personale e/o relativi a presunti disservizi nell'ambito della struttura, devono essere presentati in forma scritta, firmati dall'utente o da chi lo rappresenta e devono essere consegnati in busta chiusa al Servizio Sociale, o recapitati per posta. I reclami devono essere indirizzati alla Direzione Tecnica oppure pervenire attraverso la Direzione Sanitaria. Soltanto per gli utenti assistiti in regime domiciliare, il reclamo, in una prima fase, potrà essere presentato per le vie brevi e, quindi, telefonicamente, in seguito, essi dovrà, necessariamente, essere prodotto in forma scritta.

I reclami devono essere circostanziati e motivati.

Pertanto non si procederà per eventuali reclami che contengano dati generici e non circostanziati.

La Direzione Tecnica provvederà, dopo aver acquisito tutti gli elementi del caso, ad adottare tutti gli adempimenti e/o accorgimenti per rimuovere le inadempienze e/o irregolarità evidenziate.

La Direzione