	MODULO RECLAMI ED OSSERVAZIONI (da conservare nel Faldone Qualità)	M0805-2	Rev. 00 18/09/15
		Allegato 3	Pag. 1 di 1

Come previsto dal Sistema Qualità e come deliberato dal Consiglio di Amministrazione del 7 giugno 2010 sia i servizi invianti che gli utenti stessi ed i loro familiari possono inviare alla Cooperativa di Bessimo un reclamo formale in relazione al percorso terapeutico dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Si raccomanda in primo luogo di fare riferimento al Responsabile della comunità terapeutica o del servizio competente. In ogni caso reclami e osservazioni possono essere inviati in forma scritta utilizzando il presente modulo al Responsabile Assicurazione Qualità, che provvederà ad aprire una Non Conformità ed a inoltrare il reclamo direttamente al Presidente o all'organismo che il Consiglio di Amministrazione avrà indicato per questo scopo.

Non verranno presi in considerazione reclami ed osservazioni anonime.

Il modulo Reclami e osservazioni può essere inviato:

- scansionato via mail a qualita@bessimo.it
- via fax a 030-2751681
- per posta a Responsabile Assicurazione Qualità
  Cooperativa di Bessimo ONLUS
  Via Casello, 11
  25062 CONCESIO (BS)

La Cooperativa di Bessimo si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

Il/La sottoscritto/a _____[1]

in qualità di (barrare la casella corrispondente)

- ☐ utente / ex utente
- ☐ familiare di utente / di ex utente _____[2]
- ☐ servizio inviante dell'utente _____[3]
- ☐ altro servizio che ha / ha avuto in carico l'utente _____[4]

esprime il seguente reclamo in relazione al servizio ricevuto nella comunità terapeutica di _____[5]

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data _____ Firma _____

[1] Indicare cognome e nome di chi presenta il reclamo (se persona fisica) oppure indicare il nome del servizio
[2] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[3] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[4] Indicare cognome e nome dell'utente per il quale si presenta il reclamo
[5] Indicare il nome / località della comunità terapeutica