



Gentile Signora,
Egregio Signore,

Tra le norme e i requisiti che accompagnano il “Contratti di Prestazione 2006”, v’è l’obbligo per gli Istituti di prevedere e comunicare agli ospiti / persone di riferimento, la procedura ordinaria di reclamo.

Con la presente rendiamo noto a tutti gl’interessati il sistema che viene adottato per gli Istituti gestiti dalla Fondazione Tusculum. Si tratta di un procedimento a due livelli quello che definiremo interno alla Fondazione e quello esterno alla Fondazione.

Reclamo avente per oggetto questione di tipo Alberghiero

Procedura interna alla Fondazione

- **L’ospite / Persona di riferimento** possono attivare una procedura di reclamo usando il formulario allegato alla presente, oppure tramite semplice scritto da inoltrare all’attenzione del **Direttore Amministrativo**.
- Il **Direttore Amministrativo** prende atto del reclamo e lo trasmette alla **Responsabile del Settore Alberghiero**.
- La **Responsabile del Settore Alberghiero** risponde al reclamo indirizzando copia alla Direzione Amministrativa.
- **L’ospite / Persona di riferimento**, preso atto della risposta della Responsabile **del Settore Alberghiero**, possono ricorrere alla **Direzione Amministrativa**.
- Il **Direttore Amministrativo** prende atto del reclamo e risponde.
- **L’ospite / Persone di riferimento**, preso atto della risposta del **Direttore Amministrativo**, possono ricorrere al **Consiglio di Fondazione**.
- Il **Consiglio di Fondazione** risponde al reclamo indirizzando copia alla Direzione Amministrativa.

Procedura esterna alla Fondazione

- **L’ospite / Persona di riferimento**, preso atto della risposta del **Consiglio di Fondazione**, possono ricorrere alle istanze Cantionali : DSS / **Ufficio Anziani**.

Reclamo avente per oggetto questione di tipo Sanitario / Assistenziale

Procedura interna alla Fondazione

- **L'ospite / Persona di riferimento**, possono attivare una procedura di reclamo usando il formulario allegato alla presente, oppure tramite semplice scritto da inoltrare all'attenzione del **Direttore Amministrativo**.
- Il **Direttore Amministrativo** prende atto del reclamo e lo trasmette alla **Responsabile delle Cure**.
- La **Responsabile delle Cure** risponde al reclamo, indirizzando copia alla Direzione Amministrativa e Sanitaria.
- **L'ospite / Persona di riferimento**, preso atto della risposta della **Responsabile delle Cure**, possono richiedere il parere del proprio **Medico curante**.
- Il **Medico curante** prende atto del reclamo e risponde indirizzando copia alla Direzione Sanitaria ed Amministrativa dell'Istituto.
- **L'ospite / Persona di riferimento**, preso atto della risposta del **Medico curante**, possono ricorrere al parere del **Direttore Sanitario**.
- Il **Direttore Sanitario** prende atto del reclamo e risponde indirizzando copia alla Direzione Amministrativa.
- **L'ospite / Persone di riferimento**, preso atto della risposta del **Direttore Sanitario**, possono ricorrere al **Consiglio di Fondazione**.
- Il **Consiglio di Fondazione** risponde al reclamo indirizzando copia alla Direzione Amministrativa e Sanitaria.

Procedura esterna alla Fondazione

- **L'ospite / Persona di riferimento**, preso atto della risposta del **Consiglio di Fondazione**, possono ricorrere all'istanza Cantonale DSS / **Ufficio del medico Cantonale**.

Reclamo avente per oggetto questione di tipo Amministrativo

Procedura interna alla Fondazione

- **L'ospite / Persona di riferimento** possono attivare una procedura di reclamo usando il formulario allegato alla presente, oppure tramite semplice scritto da inoltrare all'attenzione del **Direttore Amministrativo**.
- Il **Direttore Amministrativo** prende atto del reclamo e risponde.
- **L'ospite / Persone di riferimento**, preso atto della risposta del **Direttore Amministrativo**, possono ricorrere al **Consiglio di Fondazione**.

Oss.

Per questioni inerenti il calcolo della retta l'istanza di ricorso, dopo la presa di posizione della Direzione Amministrativa, è il DSS / Ufficio Anziani.

- Il **Consiglio di Fondazione** risponde al reclamo indirizzando copia alla Direzione (Amministrativa).

Procedura esterna alla Fondazione

- **L'ospite / Persona di riferimento**, preso atto della risposta del **Consiglio di Fondazione**, possono ricorrere alle istanze Cantionali : DSS / **Ufficio Anziani**.

Tutta la procedura dovrà essere eseguita da tutti gli attori unicamente con scritti.

Le eventuali telefonate o colloqui formali e/o informali dovranno sempre lasciare traccia scritta.

La Direzione Amministrativa e Sanitaria, **pur nel rispetto delle prerogative dell'ospite / persona di riferimento**, restano sempre volentieri a disposizione per **ricercare soluzioni concordate** alle vostre richieste ed invitano tutti a considerare pacatamente l'attivazione di procedure formali che spesso hanno per **unico fine una notevole mole di lavoro e di produzione cartacea.**

Raffaele Cereghetti – Presidente

Guido Casellini – Segretario

Dr. James Peter – Direttore Sanitario

don Emilio Devrel – Direttore Amministrativo

Prassi procedura ordinaria di Reclamo - Fondazione Tusculum

