

**GESTIONE DEI RECLAMI****GESTIONE DEI RECLAMI****INDICE DELLE REVISIONI**

Numero	Data	Descrizione	Paragrafi Variati	Pagine Variate
00	01/02/16	Prima emissione	Tutti	Tutte

RESPONSABILITA'

	ELABORAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
DATA	01/02/16	01/02/16	01/02/16
FUNZIONE	Responsabile Sistemi Gestione Aziendale	Responsabile Sistemi Gestione Aziendale	Presidente / Amministratore Unico
FIRMA			

	PROCEDURA GESTIONALE	PG 010	
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rev. 00 del 01/02/16	Pag. 2 di 4

1 SCOPO

La specifica procedura viene messa in atto ogni qualvolta siano presenti reclami/lamentele, siano essi provenienti dai Committenti, ovvero dagli enti pubblici e privati con i quali sono stati sottoscritti appositi contratti/convenzioni, nonché da coloro che sono stati identificati come Utenti, in quanto fruitori finale del servizio erogato dalla Cooperativa. I reclami da parte degli utenti prima di essere formalizzati vengono valutati dal Coordinatore/equipe di operatori della Cooperativa.

Gli obiettivi che la Cooperativa vuole raggiungere sono:

- Chiarire il significato di reclamo/lamentela da parte dei Clienti come prima individuati
- Specificare le modalità e le responsabilità per la gestione di tutti i reclami/lamentele
- Salvaguardare i rapporti con i Clienti, minimizzando gli impatti negativi dei reclami
- Minimizzare le dinamiche che potrebbero ostacolare od interferire con l'erogazione dei diversi servizi erogati.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutti i reclami pervenuti dai Clienti, siano essi Committenti o Utenti del servizio (beneficiari diretti o indiretti, quali famiglie, tutori, etc.) è compresa la descrizione di quanto effettuato relativamente alle azioni correttive eventualmente attivate, che sono trattate nella **PG004 Gestione azioni correttive e preventive**.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per la terminologia utilizzata fare riferimento al capitolo "Termini e Definizioni" del MANUALE DELLA QUALITÀ'.

L'abbreviazione SGA identifica il Sistema di Gestione Aziendale.

4 DOCUMENTI.

4.1 Collegati.

PG004 Gestione azioni correttive

4.2 Di registrazione.

DRQ001-G-010 Modulo gestione dei reclami

EL004 Registro Non conformità e reclami

4.3 Allegati.

5 RESPONSABILITA'.

Il responsabile SGA ha la responsabilità di elaborare ed aggiornare la presente procedura.

Tutto lo staff della Cooperativa e principalmente i componenti della Direzione e i Coordinatori dei servizi sono sempre a disposizione dei Committenti e, principalmente, degli Utenti (fruitori generici o ospiti delle strutture) per fornire spiegazioni, rispondere a quesiti od accogliere suggerimenti/lamentele/reclami sia in modo diretto sia per iscritto. Il reclamo viene infatti considerato una forma di comunicazione che, pur rappresentando un momento di elevata criticità, può trasformarsi in una opportunità di miglioramento e comunque in ogni caso un modo per relazionarsi con chi usufruisce del servizio.

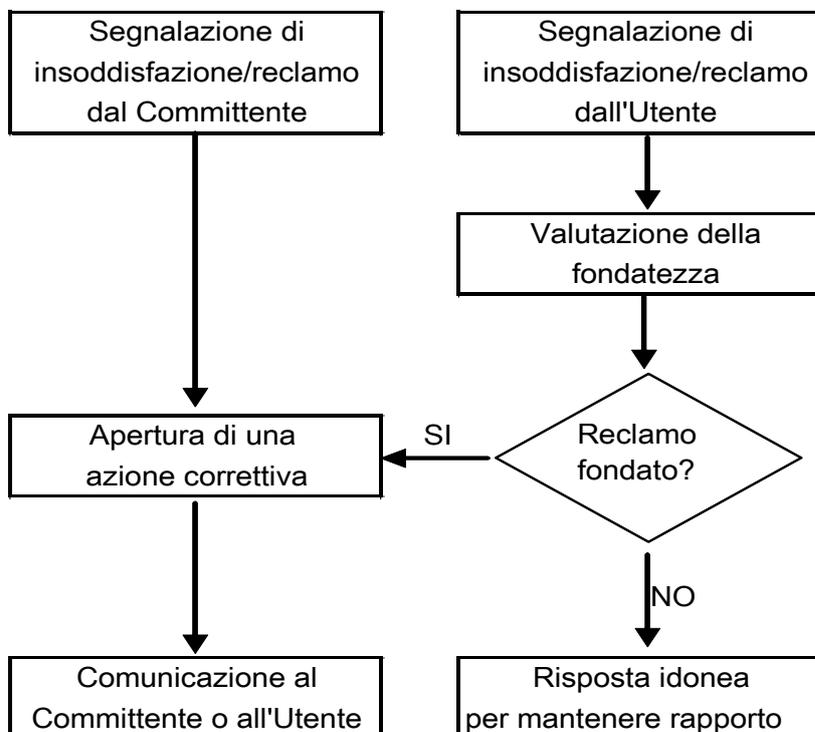
L'analisi della soddisfazione dell'utente (e l'eventuale espressione del reclamo) è sempre il risultato di una valutazione congiunta (quando possibile) tra Utente, Operatore e Coordinatore del servizio.

Meno difficoltosa da monitorare perché assume sempre una forma strutturata e formale quando occorre, è la gestione di un reclamo del Committente; in questo caso, per la valutazione e gestione del reclamo viene incaricato dal Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale della Cooperativa un responsabile con un eventuale gruppo di lavoro.

	PROCEDURA GESTIONALE		PG 010
	GESTIONE DEI RECLAMI		Rev. 00 del 01/02/16

6 MODALITA' OPERATIVE

Processo di Gestione dei reclami



Fase	Risorse	Esecuzione di:
Gestione di un reclamo	RSGA Coordinatore Equipe	<p>Il processo prende avvio dall'espressione dell'insoddisfazione che si manifesta con un reclamo, che può essere verbale o scritto; solitamente la forma scritta è tipica del Committente mentre la forma verbale è una forma tipica di comunicazione degli Utenti; in quest'ultimo caso il ricevente può essere un qualunque Operatore della Cooperativa.</p> <p>Se il reclamo proviene da un Committente viene sempre attivata una azione correttiva, il cui sviluppo e le cui responsabilità sono specificate nella PG004 Gestione azioni correttive e preventive.</p> <p>- Se il reclamo proviene da un Utente (o da suoi parenti/famigliari), l'equipe/Coordinatore del servizio coinvolto svolge sempre un'analisi preventiva per valutare la fondatezza del reclamo stesso: non è infrequente infatti che l'utente faccia emergere lamentele ed opposizioni, anche di forte portata, non tanto come effettiva insoddisfazione per il servizio od il trattamento, ma come elemento da ricondurre a una forma di rifiuto del percorso educativo e/o assistenziale che implica dei cambiamenti.</p> <p>- Se il reclamo proviene dal Committente il Responsabile SGA, ricevuto il reclamo, ha a questo punto l'autorità, nonché la responsabilità, di avviare la valutazione della sua fondatezza (analisi condotta con le modalità riportate nella procedura PG004 Gestione azioni correttive e preventive) condotta da un responsabile incaricato (che può avvalersi di un gruppo di lavoro); se il reclamo è fondato il RSGA richiede l'attivazione di un'azione correttiva secondo quanto specificato nella PG004 Gestione azioni correttive e preventive.</p> <p>Nel caso in cui non sia fondato non occorre aprire un'azione correttiva.</p>

	PROCEDURA GESTIONALE		PG 010
	GESTIONE DEI RECLAMI		Rev. 00 del 01/02/16 Pag. 4 di 4

Registrazione dei reclami	RSGA	<p>Il processo di gestione di un reclamo viene supportato dalla registrazione sul DRQ001-G-010 Modulo gestione dei reclami degli elementi che consentono di tenere sotto controllo l'avanzamento del reclamo, le azioni attivate ed i relativi tempi. In specifico, il modulo consente di registrare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero del reclamo (progressivo del reclamo/anno) • Data del reclamo • Descrizione sintetica • Rimandi ai documenti di dettaglio per la descrizione del reclamo, quando presenti (ad esempio Diari o Consegne, altre registrazioni collegate alle attività terapeutiche, verbali degli incontri con gli Operatori delle strutture committenti, comunicazioni scritte dell'ASL, etc.) • Rimandi ai documenti o alle registrazioni predisposti dalla Cooperativa inerenti al reclamo (comunicazioni al Committente, comunicazioni ai parenti/famigliari dell'Utente, verbali degli incontri di staff, etc.) • Data di emissione di tali documenti o delle registrazioni • Numero della eventuale (qualora il reclamo sia fondato) azione correttiva attivata per trattare il reclamo • Data della chiusura del reclamo • Firma del Responsabile SGA. <p>Viene inoltre aggiornato l'EL004 Registro NC e Reclami.</p>
Comunicazione di risposta al reclamo	Presidente Coordinatore	<p>Nel caso di reclamo proveniente da un utente la risposta viene fornita dal Coordinatore, supportato dalla Direzione della Cooperativa durante un incontro con chi ha esposto il reclamo.</p> <p>Nel caso di un reclamo da un committente, il RSGA entro 10 gg lavorativi dal ricevimento del reclamo, provvede a fornire risposta (approvata dal Presidente) con comunicazione scritta con le azioni correttive previste qualora già identificate o almeno la presa in carico del problema .</p> <p>Le azioni correttive, se occorre più tempo per l'analisi del reclamo e le decisioni da intraprendere, possono essere inoltrate anche con successiva comunicazione al Committente.</p> <p>Una copia della lettera viene inviata al RSGA.</p>
Gestione delle lamentele e dei suggerimenti	RSGA Direttore di struttura	<p>La Cooperativa ha, inoltre, predisposto un'interessante modalità di gestione delle lamentele degli utenti e dei loro parenti, con la finalità di consentire un contatto diretto tra utente finale e Direzione. Viene affissa nella bacheca di ogni servizio una comunicazione che riporta il riferimento delle persone in sede centrale della Cooperativa, con numero di telefono, fax e l'e-mail da interpellare per segnalare lamentele o suggerimenti riguardo il servizio. Per alcune strutture, si invita invece a riporre ogni tipo di comunicazione suggerimenti e reclami nelle eventuali relative cassette. La cassetta viene svuotata ad intervalli bimensili dal Direttore di struttura che provvede successivamente a smistare le comunicazioni pervenute a seconda del tenore del loro contenuto. Dopo questo screening iniziale il Direttore di Struttura con il Coordinatore del servizio si adopererà per annullare o limitare il disservizio riscontrato.</p> <p>Le lamentele più importanti vengono registrate sull'EL004 Registro NC e Reclami, che funge da registro, e, con eventuali suggerimenti pervenuti, saranno oggetto di discussione nel corso del riesame.</p>