

PROCEDURA PER LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

**Consultorio
Familiare
Priula**

CF302 agg. Settembre 2020
Documento redatto da:
Beato Danila, Direttore
Dierico Silvia, Coordinatore del Consultorio Familiare
Data di redazione 22/05/2019

INDICE DEL DOCUMENTO

Indice del documento	2
Oggetto e scopo.....	3
Definizioni	3
Responsabilita'	3
Descrizione delle attività.....	4
Azioni di miglioramento.....	5
Diffusione azioni di miglioramento.....	5

OGGETTO E SCOPO

La presente procedura descrive le responsabilità e i criteri relativi alla gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dagli Utenti o da altre parti interessate all'attività del Consultorio Priula.

Scopo principale è quello di garantire:

- la risoluzione tempestiva delle problematiche evidenziate;
- il raggiungimento della soddisfazione dei Clienti, o comunque la percezione del loro grado di soddisfazione;
- l'attenta analisi di informazioni utili al miglioramento.

La presente procedura si applica a tutte le tipologie di reclamo/segnalazione che hanno ad oggetto l'attività e l'organizzazione del Consultorio Priula.

DEFINIZIONI

Per Reclamo s'intende la lamentela proveniente da un Utente, da un cittadino o da qualsiasi altra parte interessata, riguardante le attività del Consultorio, inclusi gli eventuali disservizi e i solleciti.

Per Segnalazione s'intende ogni forma di comunicazione che evidenzia criticità, spunti di miglioramento o apprezzamento rispetto all'attività e all'organizzazione del Consultorio, anche in tema di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

S'intende come "anonima" una comunicazione non sottoscritta, o che comunque non consente di individuare in maniera univoca il mittente.

RESPONSABILITA'

Le attività inerenti alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, di seguito dettagliate, sono attribuite al Coordinatore del Consultorio Priula che:

- garantire i flussi comunicativi interni ed esterni connessi alla gestione di reclami e/o segnalazioni;
- tenere registrazione di tutto quanto oggetto della presente Procedura;
- monitorare lo svolgimento e la chiusura di ogni iter aperto;
- analizzare periodicamente (almeno in occasione della relazione annuale) i dati relativi alla gestione dei reclami e delle segnalazioni.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Ricezione reclamo/segnalazione

Reclami e segnalazioni possono pervenire attraverso:

- comunicazione scritta in forma libera, anche via e-mail
- invio del modulo di reclamo compilato

Il reclamo, pervenuto in una delle forme sopra descritte, deve essere consegnato al Coordinatore che effettua una prima valutazione della comunicazione ricevuta, operando la seguente classificazione:

- reclamo
- segnalazione
- comunicazione anonima
- apprezzamento

Gestione reclamo/segnalazione

Reclami

Il Coordinatore provvede ad una prima analisi del caso, per stabilire l'ammissibilità o meno del reclamo.

Se già da una prima analisi il reclamo viene giudicato non ammissibile, lo stesso viene chiuso, fornendo, anche verbalmente, entro 15 giorni relativa motivazione al soggetto reclamante, al quale vengono date eventuali ulteriori informazioni utili. Sul modulo o sulla comunicazione viene riportata la data in cui è stata fornita la risposta/motivazione ed il tutto viene archiviato.

Se il reclamo è giudicato ammissibile viene inoltrata al reclamante, entro 15 giorni, una comunicazione in merito. La risposta fornita viene allegata al modulo o alla comunicazione ed archiviata.

Segnalazioni

Il Coordinatore competente prende visione della comunicazione ricevuta, dalla quale può trarre spunti per azioni preventive/di miglioramento della propria attività.

Comunicazioni anonime

Le comunicazioni anonime con contenuti denigratori generalizzati non vengono prese in considerazione. Le comunicazioni anonime contenenti informazioni circostanziate sui servizi erogati e/o sui comportamenti del personale vengono valutate dal Coordinatore come segnalazioni.

Monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni

Il costante monitoraggio dei reclami aperti è compito del Coordinatore che, almeno in preparazione della relazione annuale, effettua un'analisi critica dei dati disponibili rispetto a tutte le comunicazioni ricevute.

Azioni di miglioramento

Si definiscono le seguenti azioni di miglioramento:

1. Agevolare i cittadini nella espressione dei loro reclami e dei loro suggerimenti implementando gli strumenti. A tal fine si intende predisporre un pieghevole che indichi chiaramente:
 - I reclami sono ben accetti
 - Verranno approfonditi attentamente
 - Se appropriati verrà data loro una risposta
 - Le informazioni saranno utilizzate per migliorare il servizio
 - Il fatto di aver "protestato" non provocherà ritorsioni o discriminazioni da parte del personale
2. Curare l'atteggiamento degli operatori nei confronti del reclamo.

La funzionalità di un sistema di gestione dei reclami, infatti, è garantita non solo dalla procedura formale, ma anche dall'atteggiamento degli operatori, che devono comprendere che la gestione dei reclami è una parte integrante sia dell'attività di cura dei clienti, sia dell'attività specifica di ogni operatore, e non un'intrusione fastidiosa, riconoscendo un buon sistema di gestione dei reclami e intendendo il reclamo come un'opportunità sia per "aggiustare le cose rispetto al singolo utente, sia per migliorare il servizio.

Diffusione azioni di miglioramento

Newsletter, predisposizione di uno spazio specifico sul sito della Cooperativa

Comunicazione in equipe dedicate agli operatori