

## GESTIONE DEI RECLAMI

Elaborazione e verifica  
Responsabile

Approvazione ed emissione  
Alta Direzione

- Copia controllata n° .....
- Copia non controllata

Consegnata a ..... in data .....

Ed.	Rev.	Natura Doc. (emis./revis.)	Motivi di revisione o riedizione	Data emis./revis.
1	0	Emissione	Prima emissione	14/01/21
	1	Revisione	Revisione di tutta la procedura	12/10/23
	2			...../...../.....
	3			...../...../.....
	4			...../...../.....

## INDICE

- 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2. RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 3. TERMINI E DEFINIZIONI**
- 4. MODALITÀ OPERATIVE**
  - 4.1. Generalità
  - 4.2. Attese degli utenti rispetto alla gestione del disservizio
  - 4.3. Atteggiamento degli operatori di fronte al reclamo
  - 4.4. Modalità di presentazione/inoltro dei reclami
  - 4.5. Tipologia di reclami/segnalazioni
  - 4.6. Risposta al reclamo
  - 4.7. Redigere report e analisi dei reclami
  - 4.8. Conservazione ed archiviazione del reclamo

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Affinché la valutazione della qualità del servizio tenga conto anche e soprattutto della qualità percepita dai clienti, è necessario che le aziende dispongano di strumenti d'ascolto che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.

Di questi strumenti il reclamo è quello a più forte valenza strategica poiché, oltre a permettere un monitoraggio dei punti critici del sistema, può diventare un elemento di orientare l'azione decisionale e strategica dell'azienda al fine di attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi alle attese dei clienti.

In quest'ottica il reclamo si trasforma in uno strumento volto all'attivazione di un percorso di miglioramento della qualità e il "sistema di gestione dei reclami" oltrepassa l'ottica giuridico-burocratica e sanzionatoria per costituirsi in un reale meccanismo di tutela.

Prende il via così un percorso culturale e pratico di "ascolto dell'utenza" che deve coinvolgere tutta l'azienda. In questo contesto il reclamo rappresenta un indicatore preciso, un sensore o un segnale di allarme che tasta il polso dell'insoddisfazione e che mette in luce la disponibilità dell'azienda ad avviare, da una parte, i necessari meccanismi di comunicazione e "compensazione" con il cliente e, dall'altra, i correttivi interni sulla struttura che permettono il non ripetersi delle situazioni del disservizio.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Manuale del Sistema Gestione Qualità
- Norma UNI EN ISO 9001:2015.

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Le definizioni dei termini non espressamente richiamati nella presente procedura sono contenuti nell'allegato al Manuale del Sistema.

**Reclamo:** Sistema con il quale il cliente manifesta la sua insoddisfazione a fronte di un prodotto/servizio/prestazione.

**Prodotto:** Insieme di attributi tangibili e intangibili utili a procurare beneficio ad un utilizzatore.

**Servizio:** Attività economica che non risulta possedibile e questo è ciò che lo differenzia dalla fornitura di una merce fisica.

**Prestazione:** Comportamento che il debitore deve tenere in vista del soddisfacimento dell'interesse del creditore.

**Esigenze:** Bisogno, necessità di qualcosa.

**Feedback:** Capacità di un sistema dinamico di tenere conto dei risultati del sistema per modificare le caratteristiche del sistema stesso.

**Cliente:** Ha diversi significati, in una struttura di tipo sanitario, riabilitativa, residenza protetta o assistita e simili, il cliente può essere un paziente, un utente, un ospite.

**Empatia:** Capacità di comprendere cosa un'altra persona sta provando.

**Customer Care:** E' un centro di supporto che offre assistenza ai clienti al fine di risolvere problemi specifici.

## 4. MODALITA' OPERATIVE

### 4.1. GENERALITA'

La gestione dei reclami è un'azione importantissima e fondamentale ~~per le aziende~~ per molteplici motivi: in primo luogo essa consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dal cliente, predisponendo rimedi e azioni correttive e preventive; dall'altro permette di migliorare la soddisfazione ed il consenso attorno alla stessa organizzazione ed ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per soddisfare l'immagine di una organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi clienti.

### 4.2. ATTESE DEI CLIENTI RISPETTO ALLA GESTIONE DEL DISSERVIZIO

Nel momento in cui i clienti fanno presente un reclamo e quindi sono coinvolti in un processo di gestione dei reclami, in loro si creano anche delle aspettative.

Il cliente desidera:

- Ricevere una spiegazione sul modo in cui il problema verrà risolto;
- Essere informato su chi contattare;
- Conoscere i tempi di soluzione del problema per cui ha reclamato
- Essere contattato non appena il problema è stato risolto-
- Essere informato, se opportuno, sui modi in cui sarà possibile evitare altri problemi;
- Essere informato sui progressi fatti nel caso in cui il problema non possa essere risolto immediatamente.

### 4.3. ATTEGGIAMENTO DEGLI OPERATORI DI FRONTE AL RECLAMO

La funzionalità di un problema di gestione dei reclami è garantita non solo dalla procedura formale, ma anche dall'atteggiamento degli operatori, che devono possedere:

- Capacità di ascoltare in modo empatico gli utenti che reclamano;
- Capacità di riconoscere 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;
- Capacità di comprendere i benefici di un buon sistema di gestione dei reclami e degli svantaggi legati ad una cattiva gestione;
- Capacità di accogliere e di gestire il reclamo intendendolo come un'opportunità sia per "aggiustare le cose" rispetto al singolo cliente, sia per migliorare il servizio in generale.

#### **4.4. MODALITA' DI PRESENTAZIONE/INOLTRO RECLAMI**

Al momento della presentazione del reclamo, al cliente si chiede di formularlo indicando chiaramente elementi certi, tali da consentire la precisa individuazione dei fatti (data, ora, problema riscontrato, ecc).

Laddove il cliente non si rivolga direttamente al personale della struttura, sul sito aziendale e all'interno della struttura stessa è comunque presente un modulo di segnalazione che può supportare l'utente in modo da elaborare una compilazione accurata e che è di aiuto alla struttura per la ricerca della soluzione e per l'attivazione di azioni specifiche di miglioramento.

Ciò non toglie che il reclamo possa essere presentato anche in maniera diversa, come una missiva, una mail, un messaggio trasmesso con i mezzi oggi disponibili.

Il reclamo in qualsiasi forma presentato (e-mail, telefonico, via fax o verbale), deve essere indirizzato direttamente agli uffici competenti.

NEMO ha specificato anche nella Carta dei Servizi, che è a disposizione dell'utente che la voglia consultare, le procedure di presentazione dei reclami.

#### **4.5. TIPOLOGIA DI RECLAMI/SEGNALAZIONI**

I reclami vengono comunicati alla Direzione ed al RGQ che li archivia. Sono presi in considerazione tutti i reclami, comunque pervenuti, anche se anonimi, benché in quest'ultimo caso ovviamente non possa essere prevista una risposta ma solo una valutazione interna idonea a migliorare il servizio se il reclamo stesso risulta fondato.

Reclami e segnalazioni si caratterizzano per il grado di risolvibilità, come segue;

- Immediata soluzione, nel caso in cui alla richiesta presentata sia possibile dare immediata ed esauriente risposta e soluzione;
- Soluzione previa istruttoria in tutti gli altri casi nei quali non sia possibile dare risposta immediata.

#### **4.6. RISPOSTA AL RECLAMO**

La risposta ad un utente che sporge un reclamo, ove possibile, è immediata. Nel caso in cui sia necessario acquisire elementi ulteriori per la valutazione di quanto accaduto anche previa indagine interna, la Struttura richiede una settimana per una risposta definitiva ed esaustiva.

#### **4.7. REDIGERE REPORT E ANALISI DEI RECLAMI**

Le informazioni relative ai reclami sono periodicamente consegnate al RGQ.

I report contenenti queste informazioni devono:

- Individuare chiaramente il volume dei reclami;
- Includere raffronti con gli standard di servizio promessi e con risultati raggiunti in periodi precedenti;
- Verificare che i tempi di risposta siano conformi a quanto previsto nella procedura e nella Carta dei Servizi.

- Comprendere un'analisi qualitativa dei “temi chiave”, nonché i dati quantitativi al fine di individuare le aree critiche e di conseguenza proporre azioni e piani per il miglioramento, azioni correttive ed azioni preventive.

Sul sito internet dell'Azienda sono pubblicati i dati sull'entità dei reclami pervenuti; tali dati sono aggiornati “in tempo reale”, ovvero ogni volta che pervenga un nuovo reclamo.

#### **4.8. CONSERVAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEL RECLAMO**

I reclami vengono conservati ed archiviati, dal RGQ, insieme ai questionari di soddisfazione.

	<p style="text-align: center;">CENTRO FISIOKINESITERAPICO CILENTO Via Valenzani SNC- 84078, Vallo della Lucania (Sa) tel. 0974 3111 P.IVA 01952670659</p>	
---	---	---

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

NOME E COGNOME
NATO IL
VIA
COMUNE
TELEFONO
EMAIL

AREE E/O SERVIZI INTERESSATI

MOTIVO:

DATA	FIRMA

RICEVUTO DA (operatore)

(firma operatore)