

Regolamento di gestione dei reclami e del diritto di tutela.

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 32 del 29/11/2014

Art.1

DEFINIZIONE E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il seguente regolamento descrive il processo di rilevazione e gestione dei reclami riguardanti i servizi forniti dall'Asp del Delta Ferrarese la quale opera con l'intento di soddisfare le aspettative dell'utenza congiuntamente alla rete familiare .

Data la molteplicità delle esigenze e aspettative che si intendono soddisfare , la complessità dei servizi offerti, può capitare che incomprensioni o inconvenienti generino motivi di insoddisfazione. La direzione assicura che ogni reclamo, sarà valutato e che saranno adottate le misure possibili per risolvere , tempestivamente ed efficacemente , le situazioni di disagio. Per reclamo si intende : l'espressione di insoddisfazione rivolta all'organizzazione riguardante i servizi forniti per cui si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione (Uni Iso 10002: 2006), il reclamo avrà la massima considerazione e tutti saranno ascoltati con attenzione. Grazie alla comprensione e la disponibilità di chi reclama saranno cercate soluzioni ai disagi creati.

I reclami sono classificati secondo l'entità o gravità del danno arrecato al cliente e delle conseguenti ripercussioni per l'organizzazione.

I reclami sono classificabili secondo l'entità o gravità del danno arrecato al cliente e delle conseguenti ripercussioni per l'organizzazione:

a) RECLAMI GRAVI

Sono reclami che si riferiscono a mancanze importanti con gravi conseguenze per il cliente . Ad esempio : inadempienze contrattuali , danneggiamenti a prodotti di proprietà del cliente o alle persone stesse.

b) RECLAMI LIEVI

Sono reclami estemporanei per mancanze tali da compromettere il rapporto di fiducia nei confronti dell'azienda, che risultano, o almeno non lo sono ancora stati, ricorrenti.

c) RECLAMI ORDINARI

Si riferiscono a problemi marginali , spesso noti e ricorrenti, per cui non è possibile una soluzione interna. Ad esempio, è il caso di inadempienze aziendali causate da mancanze o ritardi di soggetti esterni.

d) RECLAMI GIUSTIFICATI

Si considerano giustificati i reclami originati da :

- *mancato soddisfacimento di un requisito contrattuale*
- *mancato soddisfacimento di un requisito normativo*
- *mancato rispetto di un impegno preso, più o meno formalmente*

- mancata rilevazione di una aspettativa o esigenza legittima non intesa che si sarebbe dovuta capire e tradurre in requisito.

e) **RECLAMI NON GIUSTIFICATI**

si considerano reclami non giustificati quelli che originano da aspettative non soddisfatte perché:

- non pertinenti ai servizi erogati
- non contemplate negli accordi presi
- non compresi tra i requisiti che l'organizzazione intende e dichiara di soddisfare.

In questo contesto, non sono considerati reclami i casi di:

- suggerimenti, intesi come comunicazioni che non hanno lo scopo di denunciare una situazione di disagio ma quello di fornire indicazioni per la fornitura di servizi più adeguati alle aspettative.
- segnalazioni di disfunzioni, intese come comunicazioni di guasti, di cattivi funzionamenti o disservizi ripristinabili con normali procedure manutentive.

Rientrano in questa tipologia anche le lamentele che originano dalla mancata soddisfazione di preferenze individuali e peculiari quali, ad esempio, le caratteristiche del cibo, degli ambienti e degli operatori.

- dissensi rispetto a prescrizioni sociosanitarie educative e riabilitative derivanti dalla mancata condivisione alle valutazioni di assistenti sociali, personale medico e paramedico, operatori assistenziali, educatori.
- recriminazioni conseguenti alla mancata connessione di prestazioni richieste senza averne diritto
- lamentele che celano una implicita richiesta di ascolto.

Art.2

SOGGETTI CHE POSSONO PRESENTARE RECLAMI E MODALITA' DI PRESENTAZIONE.

Possono presentare reclami i soggetti interessati: parenti o delegati, organismi accreditati di volontariato o di tutela dei diritti purché abbiano l'espresso consenso. Qualora l'esposto venga presentato da soggetto non direttamente coinvolto, può essere disposta l'archiviazione della pratica in caso di opposizione del diretto interessato. La presentazione dei reclami non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa.

I reclami possono essere presentati con:

- lettera contenente i dati anagrafici e i recapiti per la risposta consegnata a mano ai Servizi interessati o all'Ufficio protocollo o inviata per posta alla sede amministrativa dell'Asp del Delta Ferrarese; Via Resistenza 3/A Mail (info @aspdeldeltaferrarese.it) contenente i dati anagrafici e i recapiti per la risposta.

Compilazione degli appositi modelli che possono essere consegnati direttamente nelle Sedi dei servizi gestiti dall'Asp, all'interno delle apposite cassette dei reclami o ai responsabili dei servizi.

Colloquio, segnalazione verbale, telefonica direttamente al servizio interessato. Tale modalità non attiva un'istruttoria con risposta scritta, ma solo un interessamento ed eventuale soluzione del problema posto: qualora attraverso questa modalità venga esposta una segnalazione che richiede comunque un'istruttoria, si richiede all'utente di formalizzarla.

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 193/03 " Codice in materia di protezione dei dati personali ", il cittadino che intende far attivare la procedura del reclamo deve inserire nella lettera e/o nella mail la propria autorizzazione al trattamento.

La dicitura da riportare è la seguente :

" ai sensi e per gli effetti di cui al Dlgs.196/2003 esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali e sensibili da parte dell'Asp.

Luogo e data

Firma del delegante.

Le segnalazioni anonime non daranno luogo ad alcun tipo di procedura, né saranno considerate valide ai fini delle determinazioni statistiche inerenti al monitoraggio dei reclami.

Art.3

TERMINI DI PRESENTAZIONE DEGLI APPREZZAMENTI ; SUGGERIMENTI E RECLAMI

I reclami possono essere presentati, nei modi indicati nell'art.2, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. Sono presi in esame anche i reclami presentati dopo la scadenza di tale termine , solo se il ritardo sia reso giustificabile dalle condizioni ambientali e personali del soggetto titolare del diritto di tutela, comunque non oltre i 6 mesi .

Art.4.

ADEMPIMENTI DELL'ASP E RISPOSTA

Direttore

- approva e assicura l'applicazione di questo regolamento
- mette a disposizione le risorse necessarie per una gestione dei reclami efficace ed efficiente .
- nomina gli incaricati alla gestione dei reclami.
- assicura che le informazioni sul processo di trattamento dei reclami siano chiare e accessibili ai clienti, a coloro che reclamano e alle parti direttamente coinvolte.
- mantiene attivo il monitoraggio, valutazione e rendicontazione delle prestazioni relative ai reclami.
- cura l'applicazione e il miglioramento di questo regolamento.
- procura e gestisce gli strumenti informatici e tecnologici necessari alla conduzione del processo di gestione dei reclami.

Responsabili d'Area

- assicurano che questo regolamento sia applicato nei servizi e nelle aree di propria pertinenza.
- promuovono la consapevolezza dell'importanza di una adeguata gestione dei reclami da parte del personale aziendale.
- gestiscono i reclami gravi con la supervisione del direttore generale.
- forniscono i dati e le informazioni necessari al riesame del processo di gestione dei reclami .
- riesaminano periodicamente i risultati del monitoraggio dei reclami.

Responsabili-Coordinatori dei servizi.

- raccolgono ed esaminano le segnalazioni di insoddisfazione
- avviano il processo di gestione del reclamo
- gestiscono i reclami ordinari e lievi con la supervisione dei responsabili d'area.

Tutto il personale

- applica questo regolamento per quanto riguarda gli aspetti di sua competenza
- fornisce i dati e le informazioni di sua competenza per la gestione e per il monitoraggio dei reclami
- tratta i clienti in maniera cortese e risponde tempestivamente ai reclami di sua competenza o li indirizza alla persona più indicata.

L'Asp si attiva per :

Avviare l'indagine

Serve per capire le cause che hanno generato il problema e quali siano le conseguenze . Non si attua per i reclami ordinari. L'indagine compete ai responsabili di area e ai coordinatori dei servizi, eventualmente nei casi più complessi, con la supervisione del personale direttivo e delle funzioni più competenti in materia.

Avviare il trattamento

Il responsabile del reclamo ha il compito d'impostare la pianificazione del trattamento per la sua risoluzione .

La pianificazione consiste nello stabilire chi è incaricato di fare che cosa ed entro quanto tempo.

Il trattamento del reclamo è finalizzato a :

- risolvere il problema specifico
- ripristinare le condizioni di conformità .
- dare tempestiva risposta al cliente
- ristabilire I rapporto di fiducia con le persone coinvolte.

Rispettare la tempistica

30 giorni per inoltrare la prima risposta formale, eventualmente anche solo interlocutoria.

60 giorni dopo la prima risposta per inoltrare quella definitiva (90 giorni se sono necessarie istruttorie che comportano accertamenti e perizie di soggetti esterni all'azienda).

I Responsabili d'Area ed i Coordinatori dei servizi, controllano che :

- le azioni pianificate per la risoluzione del reclamo siano state effettivamente concluse, nei termini prestabiliti.
- eventuali azioni alternative o integrative a quelle pianificate siano state efficaci

Il trattamento adottato abbia efficacemente risolto la situazione e ristabilito la conformità del servizio interessato.

Art.5

TUTELA DELLA RISERVATEZZA.

In ciascuna fase della procedura dovranno sempre essere adempiuti tutti gli obblighi derivanti dal rispetto del D.lgs. 193/03 " Codice in materia di protezione dei dati personali".