

titolo protocollo: **Gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami
da parte dell'utenza**

revisione n. 02 del 10/01/2024 a cura di **Amministrazione**

Il modulo per la segnalazione di suggerimenti o reclami è uno strumento agile ed immediato per segnalare fatti o comportamenti che hanno causato un disservizio o limitato la fruibilità delle prestazioni destinate agli Ospiti. Chiunque lo ritenga opportuno potrà suggerire idee utili al miglioramento dei servizi forniti.

L'obiettivo è quello di conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili nonché quello di dare una risposta tempestiva a chi ha segnalato il fatto. Chiunque lo ritenga potrà suggerire idee utili al miglioramento dei servizi forniti. Eventuali apprezzamenti e complimenti rivolti all'operato della Struttura e dei suoi operatori saranno trattati allo stesso modo dei reclami; ciò al fine di permettere una visione equilibrata, realistica ed orientata in tutte le dimensioni dell'insieme dei servizi offerti ed erogati all'utenza.

Modalità di segnalazione:

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati con le seguenti modalità:

1. a voce al Responsabile di Nucleo o Servizio
2. scritto, tramite l'apposito modulo di segnalazione (in allegato) reso disponibile nei luoghi comuni dei diversi Nuclei e Servizi dell'Ente.

Compiti e responsabilità:

I Responsabili di Nucleo e Servizio hanno il compito di assicurarsi che siano disponibili copie del modulo per le segnalazioni nei Coordinamenti informando Ospiti e Familiari con apposita comunicazione appesa alla bacheca dedicata alle comunicazioni con i Familiari.

I Responsabili una volta raccolta la segnalazione, sia a voce che scritta, sono tenuti ad informare tempestivamente la Direzione rendendosi disponibili per eventuali chiarimenti in merito. La Direzione in possesso di tutte le informazioni al riguardo, fornirà una risposta con la stessa modalità con cui è stata presentata la segnalazione.

Tempi di risposta alla segnalazione:

La Direzione si riserverà di fornire una risposta entro 7 giorni se si tratta di una segnalazione o reclamo orale, entro 30 giorni se scritto.

Nei casi più complessi, invece, provvederà all'avvio di un'indagine con i Responsabili delle Unità operative e/o dei Servizi interessati.

Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento dei servizi.

