



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

Procedura N° 05/0
revisione 06
del 28/10/2023

GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

Riepilogo delle versioni:

versione	data	motivo della revisione
01	06 aprile 2009	prima edizione
02	28 dicembre 2012	ricatalogazione della documentazione
03	18 dicembre 2015	revisione triennale della documentazione
04	17 dicembre 2018	revisione triennale della documentazione
05	28 ottobre 2020	modifica parziale della pianificazione delle attività
06	28 ottobre 2023	revisione triennale della documentazione

Firme:

Documento redatto da: C. Spiaggi; G. Santori; B. Busi; C. Cremona; M. Sartorelli, R. Randighieri, M. Mattioni M.. G. Albani

Documento verificato da:
Alessandra Gandelli (Ufficio controllo e qualità)

firma

data: 27 ottobre 2023

Documento approvato da:
Gian Michele Maglio (Presidente)

firma

data: 28 ottobre 2023

INDICE

1. Scopo.....	2
2. Campo di applicazione	2
3. Riferimenti.....	2
4. Responsabilità	2
5. Descrizione delle attività.....	2



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

Procedura N° 05/0
revisione 06
del 28/10/2023

GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

1. Scopo

Lo scopo di questa procedura è quello di definire le responsabilità e le modalità della gestione dei reclami, suggerimenti ed elogi pervenuti alle U.d.O./Servizi di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus.

2. Campo di applicazione

La procedura si applica alle U.d.O./Servizi di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale.

3. Riferimenti

Scheda “reclami, suggerimenti ed elogi”

Report dati reclami

4. Responsabilità

All' interno della singola U.d.O./Servizio il responsabile dell'applicazione di tale procedura è l'operatore mentre il responsabile della valutazione e della restituzione del reclamo è del responsabile dell' U.d.O./Servizio.

Per l'Organizzazione il responsabile della valutazione e della restituzione del reclamo è l'Ufficio di Direzione Generale. Responsabile dell'approvazione del Piano di Miglioramento è il C.d.A. nella Programmazione Annuale delle attività; sempre il C.d.A., vagliata la Relazione di Riesame annuale presentata dall'Ufficio di Direzione Generale, può apportare modifiche alla Programmazione Annuale.

5. Descrizione delle attività

La Cooperativa tutela i diritti dei propri clienti garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati. Il punto di vista del cliente, raccolto e rielaborato, è uno strumento per impostare i servizi in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce. I clienti, siano essi committenti, fruitori del servizio, loro famiglie o tutori, hanno la possibilità di:

- **sporgere reclamo** a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- **fornire suggerimenti ed elogi** contestualmente all'erogazione dei nostri interventi;

Reclami e suggerimenti

Gli utenti e/o i loro familiari, i committenti e tutti gli operatori possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse ed elogi al Responsabile dell'U.d.O./Servizio o all'Ufficio di Direzione Generale (mail: direzione@famnuova.com). La segnalazione può avvenire attraverso la compilazione della Scheda “Reclami Suggerimenti ed Elogi” disponibile presso l'U.d.O./Servizio, presso la sede di Famiglia Nuova o sul sito www.famiglianuova.com. Ricevute le segnalazioni e i reclami presentati sotto qualsiasi forma si provvede a fornire una risposta scritta entro un mese.

Segnalazione

Segnalazione diretta all'U.d.O./Servizio:



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

Procedura N° 05/0
revisione 06
del 28/10/2023

GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

- Segnalazione verbale o telefonica: Il reclamo, suggerimento ed elogio raccolto dal personale a livello verbale o telefonico viene trascritto sull'apposita Scheda "Reclami Suggerimenti ed Elogi" e consegnata al Responsabile dell'U.d.O/Servizio
- Segnalazione tramite fax, mail o consegna diretta del modulo: Il reclamo, suggerimento ed elogio presentato sull'apposita Scheda "Reclami Suggerimenti ed Elogi" e raccolto dal personale tramite consegna a mano del modulo, via fax o tramite mail, viene consegnato al Responsabile dell'U.d.O/Servizio.

Segnalazione al Direttore dell'Ufficio di Direzione Generale:

- Segnalazione verbale o telefonica: Il reclamo, suggerimento ed elogio raccolto dall'Ufficio di Direzione Generale a livello verbale o telefonico viene trascritto sull'apposita Scheda "Reclami Suggerimenti ed Elogi" e viene analizzato col coinvolgimento del personale che abbia pertinenza con la segnalazione (coordinatori d'area, responsabili di UdO/Servizi, etc.)
- Segnalazione tramite fax, mail o consegna diretta del modulo: Il reclamo, suggerimento ed elogio presentato sull'apposita Scheda "Reclami Suggerimenti ed Elogi" e raccolto dall'Ufficio di Direzione Generale tramite consegna a mano del modulo, via fax o tramite mail, viene analizzato col coinvolgimento del personale che abbia pertinenza con la segnalazione (coordinatori d'area, responsabili di UdO/Servizi, etc.).

Descrizione del processo

Il Responsabile dell'U.d.O/Servizio riceve i reclami, suggerimenti ed elogi, compila la parte della scheda riservata alla struttura, condivide i contenuti in una riunione di equipe e da restituzione al cliente entro un mese. Il Responsabile dell'U.d.O/Servizio registra e tiene traccia compilando l'apposito Report "Reclami Suggerimenti ed Elogi".

Nel caso di coinvolgimento in reclami suggerimenti ed elogi giunti alla Direzione e di pertinenza del responsabile stesso, lo stesso analizza, valuta e collabora con l'Ufficio di Direzione Generale per la restituzione da dare al cliente.

Analisi e programmazione delle azioni di miglioramento

A cadenza annuale e precisamente ad inizio Dicembre, il responsabile dell'U.d.O/Servizio con il supporto dell'équipe di lavoro analizza il Report "Reclami Suggerimenti ed Elogi". L'analisi di tale report viene fatta contestualmente all'analisi della Scheda "valutazione percepita dall'utente". Dall'analisi dei dati il Responsabile e l'équipe di lavoro definiscono le azioni interne da intraprendere per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio. È possibile quindi apportare in tempo reale, correttivi e miglioramenti, contribuendo con ciò ad abbassare il numero dei reclami e migliorare la soddisfazione del cliente. La pianificazione di questo avviene attraverso la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento" che identifica per la singola azione le responsabilità ed i tempi previsti.

Archivio documentazione

Una volta completate le azioni precedenti il Responsabile dell'U.d.O/Servizio archivia una copia del Report "Reclami Suggerimenti ed Elogi" e una copia della Scheda "Piano delle azioni di miglioramento" nell'apposito raccoglitore che si trova nel suo ufficio

Gestione delle azioni di miglioramento

Il Responsabile dell'U.d.O/Servizio attua con le risorse a sua disposizione il "Piano delle azioni" per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione dei servizi.

Trasmissione della documentazione

Entro il 15 dicembre il Responsabile dell'U.d.O/Servizio invia al Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità il Report "Reclami Suggerimenti ed Elogi" e la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento"



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

Procedura N° 05/0
revisione 06
del 28/10/2023

GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

Analisi dei dati

Una volta ricevuti i documenti dai Responsabili delle U.d.O./Servizi, il Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità li invia all'ufficio di Direzione Generale e con esso procede ad analizzare i dati e a predisporre i report da inserire nella relazione di riesame del sistema qualità. Tale processo deve concludersi entro gennaio.

Relazione di Riesame del Sistema Qualità e Piani di Miglioramento

I documenti del processo sopra indicati, insieme a tutta la documentazione prevista, concorrono alla stesura della Relazione di Riesame del Sistema Qualità. In uscita dal riesame vi è un piano annuale di miglioramento che comprende le azioni da intraprendere per incrementare la qualità dei servizi offerti ai clienti. Tale processo è in capo all'Ufficio di Direzione Generale e deve concludersi entro la fine di febbraio.

Restituzione dei dati ai Responsabili di U.d.O./Servizio

La Relazione di Riesame del Sistema Qualità, contenente i piani di miglioramento approvati dal C.d.A., viene diffusa tramite mail direzione@famnuova.com a tutte le UdO/Servizi dall'Ufficio di Direzione Generale.

Archiviazione della documentazione

Completate le azioni precedenti l'Ufficio di Direzione Generale archivia una copia del report e tutta la documentazione in suo possesso inerente il presente processo in apposito raccoglitore che si trova nella segreteria della Cooperativa.

Gestione delle azioni di miglioramento

L'Ufficio di Direzione Generale attua le azioni di miglioramento o i progetti contenuti nel Piano delle Azioni dell'organizzazione in concerto con l'Ufficio Controllo e Qualità.