

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E NON CONFORMITÀ

Procedura interna di ricezione, registrazione, analisi e risposta

1. Scopo

La procedura disciplina le modalità con cui Residenza Maja riceve, registra, valuta, gestisce e chiude reclami, osservazioni, suggerimenti, encomi e non conformità rilevate da ospiti, familiari, caregiver, visitatori o personale.

2. Ambito di applicazione

La procedura si applica a tutte le segnalazioni riguardanti servizi, organizzazione, comportamento del personale, gestione amministrativa, sicurezza, pulizia, pasti, comunicazioni e ogni altro aspetto rilevante per il funzionamento della struttura.

3. Definizioni operative

1. reclamo: segnalazione di un disservizio o di una situazione ritenuta insoddisfacente;
2. suggerimento: proposta di miglioramento o osservazione costruttiva;
3. encomio: comunicazione positiva riferita a un servizio o a un comportamento;
4. non conformità: scostamento rispetto a regole interne, procedure, impegni dichiarati o standard organizzativi.

4. Canali di ricezione

1. modulo cartaceo consegnato in struttura;
2. invio via e-mail all'indirizzo istituzionale;
3. segnalazione verbale trascritta a cura del personale incaricato;
4. registro interno reclami e suggerimenti, se attivato.

5. Responsabilità

La Direzione o il Responsabile designato coordina la presa in carico delle segnalazioni, la loro classificazione, l'eventuale istruttoria, la definizione delle azioni correttive e la risposta al segnalante.

6. Fasi operative

1. ricezione e protocollazione della segnalazione;
2. valutazione preliminare della completezza e della natura della segnalazione;
3. eventuale istruttoria interna con raccolta di informazioni e documenti;
4. individuazione delle azioni correttive, preventive o di chiarimento;
5. risposta al segnalante entro i tempi stability;

6. archiviazione della pratica e monitoraggio degli esiti

7. Tempi di gestione

Fase	Tempo
Presa in carico	Entro 40 giorni lavorativi
Risposta al segnalante	Entro 45 giorni lavorativi
Azioni correttive	Nei tempi tecnicamente compatibili con il caso concreto

8. Registrazione e archiviazione

Ogni segnalazione è registrata con numero di protocollo, data di ricezione, oggetto, area interessata, esito e, se del caso, azioni correttive intraprese.

9. Monitoraggio e miglioramento

La Direzione riesamina periodicamente le segnalazioni ricevute al fine di individuare criticità ricorrenti, bisogni emergenti e possibili azioni di miglioramento.

Firma della Direzione / Responsabile

Luogo e data _____