



ANFFAS ROMA Onlus

Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

MOD.ANFFASROMA.10/13/00

MANUALE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Pagina 1 di 1

NORMA ISO 9001:2015 -

Punto 8: Procedura del Processo di Erogazione del Servizio

ACQUISIZIONE RECLAMI

Data Revisione: 03.09.2018

RECLAMO PRESENTATO IN DATA

RECLAMANTE:
(Cognome/Nome)

LUOGO E DATA DEL DISSERVIZIO:

AREA DEL
DISSERVIZIO:

DESCRIZIONE SINTETICA DEL DISSERVIZIO:

DANNI SUBITI, ASPETTATIVE, RIMEDIO RICHIESTO:

- Informazioni
- Relazioni
- Attività assistenziali
- Attività sociali
- Comfort/Igiene
- Sicurezza/Privacy
- Refezione
- Altro

GIÀ ACCADUTO?

SI NO

ISTRUTTORIA AFFIDATA A:

AZIONE COMPLETATA IN DATA:

RECLAMANTE AVVISATO IN DATA:

DATA E FIRMA DEL DIRETTORE SANITARIO:

Questo documento è di proprietà di ANFFAS ROMA Onlus - Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

- Vietata la riproduzione totale o parziale -

ANFFAS ROMA Onlus

Il Direttore Sanitario

Dott. Massimo Cerciello



ANFFAS ROMA Onlus

Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

LIST.ANFFASROMA.10/16/00

MANUALE DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Pagina 1 di 1

PUNTO 8 NORMA ISO 9001:2015 – Procedura del processo di erogazione del servizio
ABC ISTRUTTORIA RECLAMI

Data Revisione: 03.09.018

La procedura del reclamo deve:

essere **uniforme e standardizzata**, pur tenendo conto della variabilità delle situazioni e quindi della elasticità necessaria alla pratica;

essere **completa**, cioè prevedere il trattamento di tutti i tipi di reclami, fornendo indicazioni su come trattare quella tipologia di clienti "difficili" o che reclamano in continuazione;

garantire l'**imparzialità e l'eguaglianza** del trattamento, evitando qualsiasi pregiudizio a carico della persona che reclama, di membri del personale o dell'organizzazione;

garantire la **riservatezza**, per evitare che i clienti si sentano intimiditi ma anche affinché le accuse mosse siano conosciute solo dai diretti interessati e dalle persone incaricate di esaminare il caso.

la gestione dei reclami

- ✓ raccolta del reclamo
- ✓ istruttoria
- ✓ formulazione e comunicazione della risposta
- ✓ riesame

1. RACCOLTA DEL RECLAMO


IL DIRETTORE SANITARIO (o suo delegato)
- NEL RACCOGLIERE IL RECLAMO -
AIUTA IL RECLAMANTE A TRADURRE IL DISAGIO IN UNA COMUNICAZIONE COMPLETA ED ESAURIENTE.

2. ISTRUTTORIA

IL DIRETTORE SANITARIO INDICA CHI - A SECONDA DEL TIPO DI DISSERVIZIO - DOVRA' PROVVEDERE ALL'ISTRUTTORIA (IN OGNI CASO, OPPORTUNAMENTE L'ISTRUTTORIA VIENE AFFIDATA A UN COLLABORATORE NON DIRETTAMENTE COINVOLTO NELL'EPISODIO DEL RECLAMO).

4. RIESAME (nuova risposta entro 10 giorni)
IN CASO DI CONTESTAZIONE DA PARTE DEL RECLAMANTE IN MERITO ALL'ACCERTAMENTO DEI FATTI OPPURE IN CASO DI RETTIFICA RISPETTO A QUANTO DENUNCIATO IN ORIGINE.

3. RISPOSTA (entro 20 giorni)
A CURA DEL DIRETTORE SANITARIO:
PUO' ESSERE UNA SEMPLICE INFORMATIVA OPPURE UNA PRESENTAZIONE DI SCUSE OPPURE PUO' CONSISTERE NELL'IMMEDIATO RIMEDIO AL DISSERVIZIO SUBITO.


ANFFAS ROMA Onlus
Il Direttore Sanitario
Dott. Massimo Ceretello