| | |
|---|---|
| **Riferimenti reclamante** | Cognome …… Nome ……<br>Città – Prov. ……Via/Piazza/N. ……<br>Tel./Cell. …… Altro …… |
| **Indirizzato a** | **→ Alla c.a. della Direzione Generale Fondazione ISC Roma Litorale ETS** |
| **RECLAMO (anche mezzo allegato esterno)**<br><br>**Problematica e/o Danno subito e aspettative**<br><br>**Circostanze che hanno provocato l'evento**<br><br>**Altre caratteristiche (si è già ripetuto?, ecc.)** | *Io sottoscritto/a* ……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>**IN CASO DI NECESSITA' DI PIU' SPAZIO RIPRENDERE A PAGINA 2** |
| **Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta** | ……<br>……<br>……<br>…… |

Data

Firma Leggibile del Reclamante

……

Firma Operatore Responsabile
in caso di assistenza alla redazione del reclamo ……

| | |
|---|---|
| **Indirizzato a** | **PROSEGUE DALLA PRIMA PAGINA** |
| **RECLAMO (anche mezzo allegato esterno)** | ……<br>……<br>……<br>…… |
| **Problematica e/o Danno subito e aspettative** | ……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>…… |
| **Circostanze che hanno provocato l'evento** | ……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>…… |
| **Altre caratteristiche (si è già ripetuto?, ecc.)** | ……<br>……<br>……<br>……<br>……<br>…… |

**ISTRUZIONI:**

**1) SI RICORDA CHE IL PRESENTE RECLAMO POTRA' ESSERE RESTITUITO:**

- IN BUSTA CHIUSA AD UNO DEGLI OPERATORI DI FONDAZIONE ROMA LITORALE COMPONENTI LA SUA MICRO EQUIPE e IL COORDINAMENTO ENTRO IL GIORNO SUCCESSIVO LE COMUNICHERà IL NUMERO DI PROTOCOLLO;

- IN FORMATO DIGITALE INVIANDO LA COMUNICAZIONE ALL'INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA **direzionegenerale@fondazionerml.com** ; ENTRO IL GIORNO SUCCESSIVO LE VERRA' COMUNICATO IL NUMERO DI PROTOCOLLO DELLA RICEVUTA;

- CONSEGNA A MANO PRESSO GLI UFFICI DI DIREZIONE GENERALE con INGRESSO DA LUNGOMARE DUCA DEGLI ABRUZZI 24-A CAP 00121 ROMA presso la SEDE LEGALE – orari 9.00-12.00 e 14.30-16.30 dal MARTEDI' AL GIOVEDI';

- SPEDIZIONE MEZZO POSTA INDIRIZZATA a FONDAZIONE ROMA LITORALE ETS – V. SOMMERGIBILE SNC – CAP 00121 – ALLA C.A. DELLA DIREZIONE GENERALE.

**2) IL MODULO DEVE ESSERE COMPILATO IN STAMPATELLO, IN LINGUA ITALIANA O INGLESE.**

# CAPITOLO IV- MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

## IL RECLAMO E IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE - STRUMENTI D'ASCOLTO E MIGLIORAMENTO

Il reclamo può essere vissuto come qualcosa da evitare a tutti i costi, in quanto costituisce una denuncia di gravi mancanze dell'organizzazione e/o del singolo addetto, ovvero una critica umiliante nei confronti di chi cerca di svolgere al meglio il proprio lavoro.
Questa accezione eccessivamente negativa che viene attribuita al reclamo porta frequentemente a considerare che l'assenza di reclami costituisca un'evidenza di servizi di buona qualità e che pertanto rappresenti un importante obiettivo da raggiungere.
E' però utopistico immaginare un'organizzazione che sia esente da critiche da parte dei suoi utenti, così com'è difficile pensare che una Struttura possa impostare delle azioni di miglioramento della qualità senza tenere conto dell'opinione degli utenti, centrandosi sulla "qualità percepita", soprattutto senza ascoltare coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed esigono una risposta. Nel rispetto delle norme internazionali per le quali Fondazione ISC Roma Litorale ETS è riconosciuta è anche doveroso predisporre un valido sistema di comunicazione relativo a reclami e/o proposte da parte degli stakeholder.
E' fondamentale dunque disporre di strumenti d'ascolto che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.
Di questi strumenti, il reclamo è quello a più forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica della Struttura.
Il reclamo può rappresentare pertanto il punto di partenza di un circuito virtuoso per la Struttura, una sorta di "carburante" indispensabile per mettere in moto azioni di miglioramento che partano dalla rilevazione della qualità percepita dagli utenti, per individuare i nodi critici del sistema ed attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi.
Il reclamo deve essere senza dubbio inquadrato nel contesto di un progetto di miglioramento integrale della qualità dei servizi.
Accanto a questo strumento FONDAZIONE ISC ROMA LITORALE ETS ha predisposto un questionario di verifica del grado di soddisfazione del Servizio da parte dell'utente.
Tale questionario viene somministrato agli utenti almeno una volta nel corso dell'anno solare.

RIPRODUZIONE VIETATA ANCHE PARZIALE

**LA GESTIONE DEI RECLAMI E LA RISPOSTA AL SINGOLO UTENTE**

Gli obiettivi del sistema di gestione del reclamo sono quelli di realizzare e mettere in atto una procedura che sia efficace ed efficiente al fine di garantire una risposta a chi presenta il reclamo e, più in generale, di migliorare i servizi stessi della struttura.

La gestione della risposta al singolo utente seguirà le seguenti caratteristiche generali procedurali:

**La procedura del reclamo COME e A CHI INDIRIZZARLO**

→ VA INDIRIZZATA AL LEGALE RAPPRESENTANTE OVVERO IL PRESIDENTE O ALLA DIREZIONE GENERALE

→ LA PROCEDURA PER IL RECLAMO VA POSTA PER SCRITTO e FIRMATA, PUO' ESSERE CHIESTO AIUTO AL SERVIZIO SASS AREA PER LA COMPILAZIONE, all'indirizzo mail area@fondazionerml.com , con impegno dell'organismo a dare detto supporto non oltre 30gg di calendario;

→ COSÌ DA AVERE UNA RAPIDA SOLUZIONE ED UN TRATTAMENTO UNIFORME PER TUTTI I RECLAMI.

**4 FASI**

**1) raccolta del reclamo e destinatari:**

l'amministrazione aiuterà gli interessati a tradurre il disagio subito in una comunicazione completa ed esauriente che metta in grado il sistema di gestione dei reclami di raggiungere i suoi obiettivi.

Una volta raccolto l'insieme delle informazioni "rilevanti", si deciderà sull'iter da seguire:

- la materia è di competenza sanitaria od amministrativa od entrambe? È fondamentale scegliere i destinatari del reclamo. Di certo ogni comunicazione dovrà sempre essere destinata anche al rappresentante legale della Fondazione, ovvero il Presidente.

- aprire o meno l'istruttoria? Non aprirla quando, come in molti casi, può essere data una risposta immediata senza ricorrere all'istruttoria stessa.

I casi in cui l'istruttoria deve essere aperta possono essere quelli in cui l'episodio fa riferimento a condizioni non immediatamente verificabili, per cui non è possibile dar luogo a risposte standardizzate immediate.

**2) istruttoria:**

La fase dell'istruttoria, ovvero quella dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto, è una delle fasi più delicate ed investe direttamente il problema delle responsabilità.

Funzionari interni, precedentemente individuati, saranno incaricati di procedere ad ogni idonea attività per l'accertamento della verità.

RIPRODUZIONE VIETATA ANCHE PARZIALE

**3) formulazione e comunicazione della risposta:**
La terza fase è quella della formulazione e della comunicazione della risposta, conseguentemente ad attenta analisi delle informazioni raccolte. Questa, come già accennato, può essere immediata nei casi istantaneamente verificabili, oppure può essere data, dopo un'attività di istruttoria e indagine.
Per quanto riguarda i tempi di risposta, è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente.

**4) il "riesame"**
Può essere prevista una fase di riesame per i casi in cui, ad esempio, c'è una contestazione da parte dell'utente in merito all'accertamento dei fatti o c'è una rettifica rispetto a quanto denunciato in origine.
In questi casi, la procedura ed i tempi sono gli stessi della fase istruttoria.
Per eventuali casi di riesame sarà nominato un altro funzionario, di grado superiore a quello dell'istruttoria, al fine di garantire imparzialità ed adeguate nuove indagini.

SI SOTTOLINEA CHE L'UTENTE HA COMUNQUE DIRITTO di procedere a ricorso in sede giudiziaria e/o presso le autorità preposte anche di pria istanza.

**LE POLITICHE FONDAZIONE ISC ROMA LITORALE ETS PER FACILITARE L'ESPRESSIONE DEL RECLAMO**
Ogni soggetto erogatore deve fare in modo che gli utenti possano ed, anzi, siano stimolati a esprimere un reclamo ogni qualvolta si sentano insoddisfatti, **pertanto il reclamo è sempre posto nei riguardi della massima apicalità interna ovvero il Presidente e Rappresentante legale della Fondazione.**
Per far sì che aumenti la probabilità della presentazione del reclamo è necessario svolgere una corretta attività di informazione verso gli utenti che abbia per oggetto i loro diritti in quanto tali, la tipologia di disservizi che giustificano il reclamo e la modalità di presentazione del reclamo stesso; inoltre, i locali adibiti per la ricezione del reclamo devono essere facilmente accessibili in termini di visibilità, raggiungibilità, orari, eccetera. Soprattutto, risulta essenziale sensibilizzare il personale addetto alla ricezione degli utenti (e, più in generale, il personale per intero) in maniera che ci sia un corretto atteggiamento e capacità di ascolto, entrando così autenticamente in relazione – anche "empatica" - con chi reclama.

Nell'ambito delle attività di comunicazione verso gli utenti è possibile e doveroso informare su quali sono i diritti e i doveri nella fruizione dei servizi. Se da un lato, in effetti, gli utenti devono essere informati dei loro diritti in quanto fruitori di un servizio, è pur vero che gli utenti stessi hanno delle responsabilità nei confronti della struttura che si traducono in precisi doveri. La presenza di obblighi reciproci dà al rapporto tra struttura e utente una caratteristica più marcata di bilateralità che costituisce la base per un rapporto di tipo negoziale, per un rapporto di servizio che sia un patto tra utente e struttura nella logica della Carta dei Servizi. Il primo messaggio da inviare agli utenti è la presenza di questa doppia responsabilità che rende il rapporto più trasparente e partecipativo.

RIPRODUZIONE VIETATA ANCHE PARZIALE

Bisogna informare sulle circostanze nelle quali gli utenti possono reclamare, ovvero su che cosa e quando l'utente insoddisfatto può reclamare. Per giudicare quando reclamare si può sicuramente considerare l'insieme degli standard di qualità del servizio erogato, che devono essere ampiamente pubblicizzati attraverso la Carta dei Servizi, utilizzando qualsiasi canale che sia in grado di raggiungere l'utenza. Gli standard espressi sia in termini quantitativi che qualitativi costituiscono il punto di riferimento per determinare la violazione o meno di un diritto dell'utente. E' questo lo scopo preciso degli standard di qualità: essi devono quindi essere comunicati in maniera univoca, chiara e comprensibile per tutti gli utenti.

Un altro aspetto sul quale agire è quello di facilitare l'accesso al reclamo attraverso interventi gestionali e strutturali sulla postazione addetta alla ricezione del reclamo. Un aspetto di vitale importanza per garantire l'accesso dell'utente al reclamo è la distribuzione di "punti" (uffici, sportelli, personale addetto, cassette, eccetera) per la raccolta dei reclami che deve essere organizzata all'interno di tutta la rete di servizi: in termini ideali in ciascun presidio dovrebbe esistere un punto di raccolta. In caso di Strutture complesse, è opportuno comunque prevedere una centralizzazione dei dati e l'utilizzo di un'unica procedura che possa permettere di avere una visione generale dell'andamento dei reclami.

I punti a disposizione devono avere la necessaria visibilità, agendo in primo luogo sulla segnaletica, indicando all'interno della struttura con adeguati cartelli la localizzazione dell'ufficio o del punto dove trovare il personale addetto alla ricezione dei reclami; in quest'ottica, le strutture potrebbero sviluppare un simbolo o logo estremamente visibile e riconoscibile, che l'utenza associ immediatamente al "servizio reclami". Anche l' accessibilità diretta agli uffici è un altro elemento sul quale si può agire. Questo significa agire sulla dimensione temporale istituendo degli orari ampi e flessibili, sia per quanto riguarda l'apertura degli uffici che il funzionamento dello sportello telefonico.
Oltre alla relazione diretta dell'ufficio addetto e la comunicazione telefonica, deve essere possibile utilizzare mezzi come il fax e la posta elettronica, che permettono peraltro l'espressione scritta del reclamo. La Struttura si potrebbe dotare di una casella di posta elettronica a cui gli utenti si possono rivolgere per presentare i reclami ma anche per richiedere informazioni.

Un ulteriore elemento dell'ufficio preposto è legato alla accoglienza, intendendo con questo la piacevolezza dell'ambiente, in termini di luminosità, temperatura e aspetto generale al fine di essere accogliente ed incoraggiare l'espressione dell'utente che presenta il reclamo. In questo senso, è preferibile prevedere piuttosto che il classico sportello, che mette in posizione di sudditanza l'utente e non garantisce la riservatezza, una strutturazione in postazioni dove utente ed operatore possano sedersi attorno ad un tavolino in maniera riservata.
La facilitazione dell'accesso può anche essere realizzata attraverso l'utilizzo di procedure e modulistica semplice per venire incontro alle esigenze degli utenti e che alleggeriscano al massimo il compito di sporgere il reclamo (semplicità della prassi).

RIPRODUZIONE VIETATA ANCHE PARZIALE

Un altro aspetto dell'accesso riguarda gli aspetti comunicativi e relazionali del particolare rapporto che si stabilisce tra utente che presenta il reclamo e operatore che lo riceve (o più in generale che "ascolta" l'utente). La modalità di come tale rapporto si instaura è uno dei fattori più importanti per l'espressione del reclamo in maniera corretta. Gli elementi che debbono caratterizzare il comportamento degli operatori sono quelli della cortesia, della disponibilità e la capacità di ascolto. In effetti, sicuramente uno dei fattori che inibisce maggiormente l'utente è l'avere a che fare con una persona indifferente, scontrosa o anche "maleducata" o che mette soggezione. Questo può accadere quando si ha a che fare con personale poco motivato o qualificato a ricoprire un ruolo di relazione con l'utenza.

Un'abilità di fondamentale importanza in questo contesto è la capacità di gestire un utente irritato. L'abilità dell'operatore è di non lasciarsi coinvolgere emotivamente, riuscendo al tempo stesso a mettere in atto quanto previsto per la gestione del reclamo.
Oltre a saper trattare l'utente irritato bisogna saper impostare il rapporto in maniera corretta. A questo riguardo vanno evitati atteggiamenti come: mettere in dubbio la parola o la buona fede dell'utente, colpevolizzarlo o ridicolizzarlo, sminuire l'importanza del danno subìto, e altri atteggiamenti ancora che non contribuiscono a creare un buon rapporto.

A completamento delle indicazioni per favorire un buon rapporto con l'utente che reclama, è opportuno fare riferimento all'atteggiamento generale al quale l'operatore può ispirarsi. Si tratta di un atteggiamento positivo, ovvero una propensione mentale a percepire l'aspetto positivo del reclamo e a trasmettere tale propensione all'utente durante il rapporto. L'operatore in altri termini è invitato a non porsi su una posizione difensiva quanto piuttosto su una posizione di accettazione ("i reclami sono bene accetti") e di valorizzazione del reclamo.

Di seguito viene presentata la scheda per la racconta del reclamo.
La scheda qui riproposta ha un formato aperto per quanto riguarda la specificazione del contenuto del reclamo. L'obiettivo di questo strumento è che l'utente si esprima liberamente, risulta in effetti sconsigliabile utilizzare domande chiuse che, anche se semplificano il compito, possono indirizzare la descrizione fornita dall'utente.

RIPRODUZIONE VIETATA ANCHE PARZIALE