



## 7. RECLAMI

In base ai principi enunciati in questa carta dei servizi, la “Casa di Riposo -----” mette a disposizione degli Ospiti e dei loro parenti un punto a cui rivolgersi per:

- Informazioni;
- Chiarimenti;
- Segnalazioni;
- Reclami;
- suggerimenti...

al fine di favorire la partecipazione e garantire la tutela dell’Ospite.

### 7.1 Gestione del reclamo

Il reclamo viene considerato un’opportunità per soddisfare meglio le esigenze degli Ospiti e, nell’ottica della qualità, anche una grande risorsa per migliorare continuamente ogni tipo di servizio fornito.

Gli obiettivi a cui è mirata la gestione del reclamo sono:



soddisfare i clienti;



comprendere meglio le esigenze dei clienti;



migliorare continuamente il servizio fornito.

- ◆ All’arrivo di un reclamo l’addetto individuerà il responsabile che dovrà gestirlo.
- ◆ Inizierà quindi la parte di indagine per identificare il problema segnalato dal cliente.
- ◆ Quando questo sarà riscontrato vi sarà un’individuazione ed una pianificazione della azioni atte ad eliminare le cause di questo.
- ◆ Verranno attuate quindi le azioni di correzione ed in seguito verranno verificati i risultati.

### 7.2 Breve regolamento dei reclami

- ✘ Gli Ospiti, i parenti o gli affini possono presentare osservazioni, disservizi o reclami che, a loro giudizio, possono interferire con le varie attività che vengono svolte all’interno della struttura.
- ✘ I soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto attraverso la compilazione di un apposito modello, reperibile presso la struttura.
- ✘ Tale modello potrà essere o consegnato alla responsabile di struttura, oppure imbucato presso l’apposita “Cassetta dei reclami”, posta in un punto ben visibile all’interno della Residenza.
- ✘ All’arrivo di un reclamo l’addetto individuerà il responsabile che dovrà gestirlo. Inizierà la parte di indagine per identificare l’anomalia segnalata dal cliente, vi sarà successivamente un’individuazione ed una pianificazione della azioni atte ad eliminare le cause di questa.
- ✘ Verranno attuate azioni di correzione dopo di che si verificheranno i risultati ottenuti.
- ✘ Al reclamo sarà sempre data una risposta verbale o scritta.



MODULO REGISTRAZIONE

RECLAMO DEL CLIENTE

MR \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.

Ed. 0 Rev. 0 Pag. \_/ \_

Ente Emittente: QUALITA'

Data emissione: \_\_\_\_\_.\_\_\_\_.

SERVIZIO CLIENTI

CLIENTE: \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tel \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

DESTINATARIO:

Responsabile Qualità

DL Servizi Soc. Coop. Soc. Onlus

Viale Rimembranze 35/A

26900 Lodi (LO)

Tel: 0371 423708 Fax 0371 54854

E-mail: info@dlservizionlus.it

## DESCRIZIONE DEL DISSERVIZIO DA PARTE DEL CLIENTE

La nostra organizzazione e il suo personale considerano i reclami come una opportunità per soddisfare meglio le esigenze dei clienti, pertanto accoglieranno con cortesia ogni reclamo e si impegnano ad assicurare che esso sarà valutato approfonditamente e risolto nella maniera più rapida ed appropriata.

Descrizione: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma del cliente \_\_\_\_\_

## ZONA RISERVATA AL RESPONSABILE QUALITÀ

L'azione correttiva è stata attuata?

SI

NO

Reclamo N° \_\_\_\_

NOTE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma del RQ \_\_\_\_\_