

	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI</b>	<b>RSA.MR.58</b>	
		Data: 01.01.2023 Rev. 1	Pag. 1 di 5

**Numerazione**  
**RSA. MR.58**

**Indicatore**  
**ANZ.RSA.GR33.I01**  
**ANZ.RSA.GR33.I02**

**LISTA DI DISTRIBUZIONE**

N°	FUNZIONE	NOME	FIRMA
1	Direttore Generale	D.ssa Chiara Bucalossi	
2	Coordinatore Infermieristico	D.ssa Angelica Lionetti	
3	Uff. Socio- residenziale	Sara Puccinelli	

1	01.01.2023	Revisione e nuova numerazione		
0	22.06.11	1ª Emissione		
<b>Rev</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Revisione e Verifica</b>	<b>Approvazione</b>
			RGQ	Direttore Generale

	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI</b>	<b>RSA.MR.58</b>	
		Data: 01.01.2023 Rev. 1	Pag. 2 di 5

## SCOPO

La presente procedura vuole fornire un efficace strumento per consentire agli Ospiti ed alle famiglie di poter comunicare alla Direzione eventuali disservizi dei quali si è stati vittime o suggerimenti, avendo la certezza che tale comunicazione verrà presa in carico in tempi congrui.

La corretta gestione dei reclami e dei suggerimenti pervenuti da parte degli utenti offre, inoltre, la possibilità alla RSA di implementare il sistema continuo di miglioramento dei servizi socio – sanitari ed assistenziali, nell'esclusivo interesse degli Ospiti.

## CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura si applica a tutto il Personale della Struttura: Infermieri, Fisioterapisti, Animatori, Amministrativi, Addetti all' Assistenza, Addetti alle Pulizie.

## MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

	DIRIGENTE DI COMUN.	COORD. INFERM.	INFE.	OSS	ANIMAT.	DIRETTORE
Raccolta/ricezione schede reclamo/suggerimento	R	C	I	I	I	A
Trasmissione alla Direzione	R	I	I	I	I	C
Apertura istruttoria	C	C	I	I	I	R
Implementazione azioni di miglioramento	R	R	C	C	C	A
Restituzione risultati agli utenti	R	R	I	I	I	A
Restituzione risultati agli Operatori	R	R	I	I	I	A

Leggenda: C (Coinvolto/consultato) R (Responsabile) I (Informato) A (supervisione e coordinamento)

## RISORSE MATERIALI

Le risorse materiali utili all'implementazione della presente procedura sono individuate nella modulistica di cui agli allegati 1 e 2 della presente.

Tale modulistica è reperibile, in formato elettronico, all'interno del sito internet aziendale ed in formato cartaceo, presso la portineria dell'Azienda.

Sono ammesse, inoltre, segnalazioni che avvengono per scritto anche in forma diversa, purché riportanti i contenuti necessari all'avvio dell'istruttoria (descrizione dell'episodio, personale coinvolto, nominativo dell'utente – Ospite o familiare – da cui proviene il reclamo).

	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI</b>	<b>RSA.MR.58</b>	
		Data: 01.01.2023 Rev. 1	Pag. 3 di 5

### AZIONI E MODALITA' OPERATIVE

I reclami, nella forma descritta al punto precedente, dovranno pervenire brevi mano, o attraverso la posta elettronica alla Dirigente di Comunità, la quale provvederà al protocollo ed alla successiva trasmissione alla Direzione, che ha la responsabilità dell'apertura dell'istruttoria, nei modi e nei tempi che ritiene opportuno.

Entro il termine di 30 giorno dalla data di presentazione del reclamo, la Dirigente di comunità dovrà, sulla base delle risultanze dell'istruttoria, fornire per scritto riscontro all'utente ed attuare, se necessario, di concerto con le altre figure professionali, azioni finalizzate a prevenire eventuali altri disservizi legati al reclamo.

### INDICATORI, MONITORAGGIO E VERIFICA

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.RSA.RG33.I01	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Tempistica di risposta per i reclami	Numero di risposte ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento	Numero di reclami ricevuti nel periodo di rif	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Reclami	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.RSA.RG33.I02	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Restituzione delle azioni di miglioramento attivate	Numero di incontri con le persone assistite o con il comitato di rappresentanza degli assistiti per la restituzione delle azioni di miglioramento attivate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1

### ALLEGATI

<b>Allegato 1</b>	<b>Scheda elogio / suggerimento</b>
<b>Allegato 2</b>	<b>Scheda reclamo</b>

	<b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI</b>	<b>RSA.MR.58</b>	
		Data: 01.01.2023 Rev. 1	Pag. 4 di 5

## SCHEDA ELOGIO/SUGGERIMENTO

DATA:.....

Cognome e Nome dell'interessato: .....

Familiare di:.....

Recapito .....

### PERSONALE COINVOLTO

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Animatori
- Amministrativi
- Addetti all'assistenza
- Addetti alle pulizie
- Altro.....

### MOTIVAZIONE DI

- Elogio
- Suggerimento

Informativa sul trattamento dei dati personali Art. 13 GDPR 2016/679

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione della procedura per la quale sono stati acquisiti. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è il Centro Residenziale Matteo Remaggi, con sede in Via Tosco romagnola, 2280, San Lorenzo alle Corti (PI).

Il Responsabile del Trattamento è contattabile all'indirizzo e-mail: [direttore@matteoremaggi.it](mailto:direttore@matteoremaggi.it).

Il DPO è contattabile all'indirizzo e-mail [DPOePRIVACY@protonmail.com](mailto:DPOePRIVACY@protonmail.com).

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra.

Firma

 <p><b>Centro Residenziale</b> <b>Matteo Remaggi</b> AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA</p>	<p><b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI</b></p>	<p><b>RSA.MR.58</b></p>	
		<p>Data: 01.01.2023 Rev. 1</p>	<p>Pag. 5 di 5</p>

## SCHEDA RECLAMO

DATA: .....

Cognome e Nome dell'interessato: .....

Familiare di: .....

Recapito .....

### PERSONALE COINVOLTO

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Animatori
- Amministrativi
- Addetti all'assistenza
- Addetti alle pulizie
- Altro.....

### DESCRIZIONE DEL RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....

Informativa sul trattamento dei dati personali Art. 13 GDPR 2016/679

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione della procedura per la quale sono stati acquisiti. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è il Centro Residenziale Matteo Remaggi, con sede in Via Tosco romagnola, 2280, San Lorenzo alle Corti (PI).

Il Responsabile del Trattamento è contattabile all'indirizzo e-mail: [direttore@matteoremaggi.it](mailto:direttore@matteoremaggi.it).

Il DPO è contattabile all'indirizzo e-mail [DPOePRIVACY@protonmail.com](mailto:DPOePRIVACY@protonmail.com).

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra.

Firma

\_\_\_\_\_