



Comune di Casalmaggiore
(Provincia di Cremona)

Settore Servizi Sociali

Piazza Garibaldi 26 – 26041

CF / PIVA 00304940190

tel +39 0375 284411

fax +39 0375 200251

e-mail info@comune.casalmaggiore.cr.it

servizisociali@comune.casalmaggiore.cr.it

web <http://www.comune.casalmaggiore.cr.it>



GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

Utilizzare in maniera costruttiva la collaborazione dell'utente

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importantissima e fondamentale: in primo luogo, essa consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi ed azioni correttive o preventive; dall'altro permette di migliorare la soddisfazione ed il consenso attorno al servizio erogato.

Accogliere e lavorare su reclami e suggerimenti è finalizzato a migliorare e monitorare la qualità di un servizio attento alle esigenze dei suoi fruitori.

Rimuovere le barriere ed incoraggiare i reclami

Gli utenti presenteranno reclami solo se avranno la sensazione che l'organizzazione presta ascolto alle osservazioni e le utilizza. Non reclameranno se avranno la percezione che il loro contributo "non serve a nulla".

All'Asilo Nido, quindi, nelle diverse occasioni d'incontro con i genitori, sarà loro esplicitato che:

- i reclami e i suggerimenti sono ben accetti;
- verranno approfonditi attentamente;
- verrà loro data una risposta;
- le informazioni, se appropriate, saranno utilizzate per migliorare il servizio;
- il reclamo non provocherà ritorsioni o discriminazioni da parte del personale.

L'atteggiamento degli operatori di fronte al reclamo

La funzionalità di un sistema di gestione dei reclami è garantita non solo dalla procedura formale da seguire, ma anche dall'atteggiamento degli operatori, che devono possedere:

- Capacità di ascolto in modo empatico dell'utente che reclama;
- Capacità di riconoscere che la gestione dei reclami è una parte integrante sia dell'erogazione del servizio in generale, sia dell'attività specifica di ogni operatore;
- Capacità di gestire e accogliere il reclamo considerandolo un'opportunità sia per "aggiustare le cose" rispetto all'utente, sia per migliorare il servizio.

Modalità di gestione del reclamo

- ✚ La partecipazione del genitore al processo educativo del suo bambino e alla vita del Nido nel suo insieme, è proposta e sollecitata fin dal primo colloquio con il personale educativo. Già in questa sede si esprime l'importanza di ricevere i suoi suggerimenti e, se capita, i suoi reclami; a tal fine si spiega e si consegna il modulo dei reclami, insieme al resto del materiale.

- ✚ All'ingresso del Nido è predisposta una cassetta, ben visibile, dove i genitori depositano il modulo compilato.

- ✚ Periodicamente (1 volta alla settimana), la coordinatrice del Nido controlla la presenza di reclami/suggerimenti, fa un primo esame e conforme il contenuto trasmette il reclamo alle colleghe, al Presidente del Comitato di Gestione, al Responsabile del Servizio. I suggerimenti o i reclami sono sempre approfonditi dal Comitato di Gestione per le eventuali risposte e per gli opportuni provvedimenti.

- ✚ La risposta al reclamo.
 - a) Se il reclamo è anonimo e si ritiene sia di interesse comune, sarà trattato con i genitori nell'incontro di sezione;
 - b) Se il reclamo è firmato, il genitore riceverà la risposta (scritta o verbale) firmata dal Responsabile del Servizio.
