



Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana *M. Aleandri*

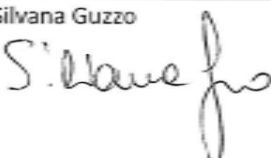
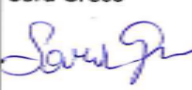
UOC QUALITÀ E SICUREZZA

PG QUA 009 rev 13

ASCOLTO DEL CLIENTE: RECLAMI, SUGGERIMENTI, COMPLIMENTI

pag. 1 di 6

ASCOLTO DEL CLIENTE: RECLAMI, SUGGERIMENTI, COMPLIMENTI

Rev.	Data di emissione	Redazione	Verifica del Responsabile di struttura	Convalida Qualità	Approvazione Direttore Sanitario
13	10/06/2022	Sara Greco 	Silvana Guzzo 	Sara Greco 	Andrea Leto 
12	11/11/2019	Sara Greco	Silvana Guzzo	Silvana Guzzo	Andrea Leto

Descrizione delle
modifiche/motivo della
redazione

- Ritiro PG QUA 020
- Cambiamento delle modalità operative di presentazione del reclamo, suggerimento, complimento a seguito di introduzione piattaforma informatica

1. Scopo e campo di applicazione

Definire responsabilità e modalità operative di raccolta dei reclami¹, suggerimenti², complimenti³ e questionari di gradimento allo scopo di:

- offrire un servizio al cliente ⁴in linea con le proprie aspettative
- rilevare e rispondere a situazioni disagio o insoddisfazione espressa dal cliente⁵
- migliorare la soddisfazione del cliente ⁶dando seguito alla voce dei clienti per fidelizzarli ed avviare azioni di miglioramento.

La procedura si applica ai:

1. reclami: intesi come espressione di insoddisfazione verso un presunto disservizio dell'Istituto; il cliente si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione
2. suggerimenti: intesi come osservazioni, da parte del cliente, che possono essere utilizzati per migliorare i servizi; il cliente non si attende una risposta ma un ringraziamento è sempre consigliato per accrescere la fiducia nell'Istituto
3. complimenti: apprezzamenti espressi dal cliente in riferimento ad un servizio

2. Riferimenti (se sono molteplici si raccomanda di riportarli in un modulo allegato)

ISO 10002: 2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

UNI EN ISO 17025:2018 Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura

UNI 10600: 2001 Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici

UNI EN ISO 9000: 2015 Sistemi di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario

UNI EN ISO 9001: 2015 Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti.

UNI EN ISO 9004: 2015 Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni

PG QUA 006 Gestione dei rilievi (Non conformità-Osservazioni- Commenti)

3. Responsabilità e modalità operative (utilizzare il più possibile diagrammi)

La norma UNI EN ISO 17025:2018 ha introdotto come elemento di novità il fatto che la chiusura del reclamo debba essere effettuata da persona differente da chi ha avuto responsabilità nel generare il reclamo.

¹ *Reclamo*: azione del cliente, presentata, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, all'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri (IZSLT) per comunicare che la prestazione fornita non è coerente con le sue aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti dalla specifica del servizio, dal contratto, dal regolamento di servizio o dalla carta dei servizi

² *Suggerimento*: segnalazione del cliente che ha lo scopo di fornire indicazioni specifiche al soggetto erogatore, affinché fornisca un servizio più vicino alle sue esigenze

³ *Complimento*: espressione di soddisfazione del cliente, al soggetto che ha erogato il servizio

⁴ *Servizio al cliente*: interazione dell'organizzazione con il cliente

⁵ *Cliente*: organizzazione o persona che riceve un servizio/prodotto

⁶ *Soddisfazione del cliente*: percezione del cliente su quanto le sue aspettative siano state soddisfatte

Nel caso dei reclami pervenuti presso l'IZSLT, è stata messa a disposizione dell'utente una pagina dedicata definita "Ascoltiamo il cliente", accessibile dalla home page del sito istituzionale, dove il cliente ha la possibilità di:

- segnalare un reclamo;
- esprimere un complimento;
- proporre dei suggerimenti;
- partecipare al sondaggio della soddisfazione del cliente, compilando il questionario di gradimento segnalare un reclamo, esprimere un

Il cliente può verificare lo stato di avanzamento del reclamo inserendo nella piattaforma "Ascoltiamo il Cliente" il codice alfanumerico generato nel momento in cui si invia il reclamo.

Gli stati visibili al cliente sono i seguenti:

- Invio segnalazione: corrisponde all'invio del reclamo da parte del cliente
- Presa in carico: corrisponde alla presa in carico da parte dell'Ufficio Qualità e Sicurezza
- In lavorazione: il reclamo è stato trasmesso alla struttura che lo ha generato per il trattamento, analisi della causa e azione correttiva
- Reclamo gestito: quando il cliente vede colorarsi il tasto corrispondente allo stato, il reclamo è stato gestito mediante trattamento

Il reclamo si definisce "risolto" quando il reclamante è soddisfatto e la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva è positiva. Gli stati visibili lato gestione Istituto sono:

- Invio segnalazione: corrisponde all'invio del reclamo da parte del cliente
- Presa in carico: corrisponde alla presa in carico da parte dell'Ufficio Qualità e Sicurezza
- In lavorazione: il reclamo è stato trasmesso alla struttura che lo ha generato per il trattamento, analisi della causa e azione correttiva

A questi primi 3 step si aggiunge un ulteriore box di visualizzazione interna che comprende le seguenti fasi:

- gestito: il box si illumina quando sia trattamento che azione correttiva sono conclusi
- soddisfazione: si illumina quando viene inviata la richiesta di soddisfazione al cliente. Tale azione è possibile dalla fine del trattamento ed è effettuato dal personale Qualità e Sicurezza attraverso il portale
- soddisfazione ricevuta: si illumina quando il cliente invia risposta sul grado di soddisfazione della gestione del reclamo

Il trattamento e l'eventuale soluzione proposta deve essere inviata al cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del programma sul portale.

Se il reclamo ha necessità di un'azione correttiva, i tempi per la realizzazione di quest'ultima possono essere superiori ai 30 giorni. In ogni caso, il cliente viene informato circa le azioni

correttive derivanti dal suo reclamo attraverso la mail che il personale Qualità e Sicurezza invia per avere un feedback⁷ sulla gestione del reclamo.

4.1 Modalità di presentazione del reclamo, suggerimento, complimento

Il cliente può comunicare con l'Istituto attraverso la piattaforma informatica. La schermata che appare cliccando sul tasto Ascoltiamo il cliente è la seguente:



4.2 Gestione del reclamo

Personale delle accettazioni	Ascolta il cliente lo invita a presentare un reclamo <u>attraverso la piattaforma</u>
RQ	<u>Riceve il reclamo e valuta a quale Struttura assegnarlo</u>
	<u>Valuta con il Responsabile della Struttura destinataria se il reclamo è fondato</u>

⁷ Feedback: (informazioni di ritorno): opinione, commenti ed espressioni di interesse verso il servizio ricevuto

	<u>Nel momento della presa in carico dal programma, il cliente riceve una mail mediante la quale si comunica che il reclamo è stato preso in carico e si fornisce un codice alfanumerico per la tracciabilità del reclamo stesso</u>
	<u>Gestisce la comunicazione con il cliente</u>
Responsabile di Struttura destinataria del reclamo	Valuta, <u>insieme a RQ</u>, se il reclamo è fondato. Se non è fondato valuta se è opportuno fare un'analisi dei rischi. In entrambi i casi informa il RQ <u>per le comunicazioni con il cliente</u>. Se il reclamo è fondato, <u>i documenti che riguardano il reclamo vengono allegati in pdf nella scheda Dati reclamo utente – Inserisci nota</u>. Il reclamo deve essere trattato sempre come una non conformità. Definisce e attua la correzione agendo sulla scheda “Gestione trattamento” presente sul programma Definisce e attua l'azione correttiva <u>inserendo l'analisi della causa e l'azione correttiva nelle rispettive schede del programma</u> Comunica al RQ, in accordo con la Direzione aziendale la risposta o la soluzione (trattamento) da inviare entro 30 giorni, dalla data di ricezione, al cliente <i>omissis</i>

4.2.1 Classificazione del reclamo

Attraverso la sezione “Strumenti” della piattaforma dei reclami è possibile classificare i reclami, associando ad ogni contenuto del reclamo la relativa gravità.

Allo scopo di identificare e differenziare i singoli reclami, questi sono stati codificati mediante 3 colori fondati sulla gravità del contenuto del reclamo. Il codice rosso identifica un reclamo critico

La valutazione e classificazione è fatta dal RQ con la Direzione aziendale

Codice Rosso: reclami tecnici che contengono una specifica richiesta di risarcimento danni

Codice Giallo: reclami di natura professionale, relazionali importanti con richiesta di chiarimenti o con riserva di azioni legali

Codice Verde: reclami di natura organizzativa, burocratica, informativa

4.3 Chiusura del reclamo

Il reclamo si definisce “risolto” quando il reclamante è soddisfatto e la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva è positiva.

Quando il trattamento è attuato, la UOC Qualità e Sicurezza invia la richiesta di invio del grado di soddisfazione del cliente, attraverso un pulsante presente nel programma per la gestione dei reclami,

4.4 Gestione dei suggerimenti e dei complimenti

Nel caso in cui il cliente voglia dare un suggerimento o un complimento, può farlo attraverso la piattaforma o cliccando direttamente sul testo “Suggerimenti” oppure compilando il questionario di gradimento

4.5 Questionari di gradimento

Il cliente può esprimere il suo gradimento attraverso la compilazione di un modulo predisposto e accessibile dalla piattaforma online

4.6. Analisi dei reclami, suggerimenti e complimenti

Il Responsabile della Qualità invia, periodicamente, alla Direzione Aziendale l'elenco dei reclami, dei suggerimenti e dei complimenti e dei questionari di gradimento pervenuti per lo sviluppo di azioni di miglioramenti.

Per quanto riguarda reclami e complimenti l'estrazione è possibile dalla piattaforma online, per suggerimenti e i questionari di gradimento la rendicontazione viene effettuata tramite i moduli google predisposti.