4.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Al fine di tutelare i diritti soggettivi degli utenti, specie dei più deboli e bisognosi, nonché di favorire la comunicazione diretta dei Responsabili con i cittadini-utenti, l'Ambito ha adottato una procedura per l'inoltro di eventuali segnalazioni da parte degli utenti e per la loro gestione.
Le segnalazioni possono assumere la forma di "**reclami**" o **"suggerimenti"** sui servizi esistenti, dei quali l'utente potrebbe aver avuto un'esperienza non positiva, ma possono altresì riferirsi a "**bisogni**" dell'utente non soddisfatti dall'offerta di servizi attualmente disponibili nel territorio.
In entrambi i casi, l'inoltro delle segnalazioni va favorito e incoraggiato da personale di servizio: esse infatti rappresentano una "miniera" di informazioni estremamente preziose per il miglioramento della qualità dei servizi esistenti e per l'eventuale progettazione di nuovi servizi.

La procedura per la gestione delle segnalazioni accoglie i principi ed i suggerimenti contenuti nella **norma UNI 10600** "*Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici*", e comprende le seguenti fasi/attività:

a) Compilazione e consegna della Segnalazione

L'utente che intende formalizzare un suggerimento o un reclamo può farlo attraverso il modulo "*Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami*" (Allegato 1).

La scheda comprende:

- una sezione, da compilare preferibilmente a cura dell'utente, contenente l'oggetto della segnalazione e i dati dell'utente che effettua la segnalazione;
- una sezione, da compilare a cura dell'Ambito, contenente una prima classificazione della segnalazione.

La scheda è disponibile, in apposito contenitore, presso tutti gli sportelli di Segretariato Sociale o, in generale, nei locali frequentati dagli utenti, e può essere prelevata direttamente dall'utente, o chiesta al personale di servizio.
La scheda è anche disponibile nel sito web www.eas28.it dell'Ambito nella sezione modulistica del Segretariato.
Per alcuni tipi di servizio (tipicamente quelli residenziali) la scheda viene, invece, consegnata ad ogni nuovo soggetto al momento del suo ingresso nella struttura e può comunque essere richiesta al personale o prelevata dagli appositi contenitori.
Per i servizi di tipo domiciliare, la scheda per eventuali reclami e/ suggerimento viene recapitata a domicilio, a cura dell'Ambito.

L'utente compila personalmente la scheda, precisando l'oggetto del reclamo e/o della segnalazione apponendo in calce, se lo ritiene opportuno, la propria firma ed il proprio

indirizzo. A tutte le schede di reclamo firmate e con indirizzo, l'Ambito garantisce una risposta scritta.

La scheda di suggerimento compilata può essere imbucata nell'apposita cassetta "Suggerimenti", presente presso gli sportelli del Segretariato Sociale, presso tutte le strutture di tipo residenziale e, in generale, nei locali frequentati dagli utenti.
La scheda di reclamo va inviata o consegnata personalmente all'Ufficio di Piano sito a Ortona in C.so Garibaldi presso l'ex Convento di Sant'Anna.

In caso di difficoltà, chiunque può anche presentare verbalmente la propria segnalazione al personale di servizio, il quale provvederà a trascriverla sull'apposita scheda, insieme alle generalità e all'indirizzo dell'utente.

b) Analisi e gestione delle Segnalazioni

All'interno della struttura organizzativa dell'Ambito, la funzione che gestisce e coordina tutta l'attività svolta in materia di suggerimenti e reclami è il Dirigente del IV Settore dell'Ente di Ambito Sociale.

Tutte le schede compilate vengono raccolte e visionate dal Dirigente del IV Settore dell'EAS (in seguito definito come *Funzione responsabile*).
Eventuali segnalazioni scritte pervenute su supporto diverso dalla apposita scheda (es. lettere di protesta), vengono in ogni caso corredati della relativa scheda, compilata a cura della persona che la raccoglie.
La funzione responsabile numera le schede in ordine progressivo; l'insieme delle schede costituisce il **Registro delle segnalazioni degli Utenti** dell'Ambito.

La *Funzione responsabile* analizza individualmente ciascuna segnalazione, al fine di:

- definire il trattamento del problema segnalato;
- coordinare l'eventuale ricerca delle cause che l'hanno determinata.

La *Funzione responsabile* può coinvolgere, nella gestione della segnalazione, altre strutture anche di più alto livello di responsabilità (Conferenza dei Sindaci).

Le schede con segnalazioni relative ai servizi gestiti dai singoli Comuni, dalle ASL, ecc., vengono raccolte e inviate tempestivamente agli Enti interessati. Al cittadino viene comunicato che la sua segnalazione è stata trasferita all'organo competente del relativo servizio segnalato o reclamato.

c) Comunicazioni all'utente

A ciascun reclamo o suggerimento firmato relativo a servizi gestiti dall'Ambito Sociale, l'Ambito è tenuto a dare risposta scritta entro i termini di legge. La preparazione della

risposta e la spedizione sono a cura della *Funzione responsabile*, coadiuvato dal Coordinatore tecnico del Piano di Zona.

d) Report ed elaborazioni statistiche

Le segnalazioni dei cittadini-utenti costituiscono una preziosa fonte di informazioni per gestire il miglioramento dei servizi erogati dall'Ambito.
A tal fine, la *Funzione responsabile*, con periodicità annuale, effettua un'analisi statistica delle segnalazioni dell'anno ed emette una Relazione sul numero e sulla tipologia delle stesse, sulle relative cause e sulle azioni correttive intraprese, nonché sulle eventuali tipologie di bisogni non soddisfatti.

Tale Relazione sarà a disposizione degli utenti.

4.2 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

a) Generalità

L'Ambito Sociale n. 28 "Ortonese" intende "misurare" la qualità dei propri Servizi, al fine di migliorarla nel tempo.
Come è noto, la qualità dei servizi è difficilmente misurabile attraverso caratteristiche tecniche oggettive (a differenza dei prodotti "tangibili") e quindi, generalmente, essa viene valutata attraverso la misura della ***qualità percepita*** dall'utente, cioè della sua *Soddisfazione*. Ciò vale in particolare per i servizi sociali.
Ovviamente, le metodologie di valutazione della soddisfazione dell'utente possono essere diverse, a seconda della sua tipologia, tenuto conto dell'età, del livello di autonomia e del livello culturale.

b) Metodologia di valutazione

La valutazione della soddisfazione degli utenti verrà fatta mediante la somministrazione di un apposito *Questionario*. Un fac-simile del questionario è riportato in **Allegato 2**.

Il questionario verrà somministrato direttamente agli utenti in grado di rispondere personalmente alle domande; nel caso di bambini o adulti con insufficiente livello di autonomia, la compilazione del questionario verrà richiesta al relativo genitore o tutore.
Data la varietà dei servizi erogati dall'Ambito, sono stati predisposti questionari per ogni classe prevalente di servizio (vedi Sezione 3 - Alberi di Qualità), cioè questionari "personalizzati" a seconda del tipo di servizio, attraverso i quali è possibile valutare i diversi momenti dell'esperienza degli utenti che accedono ai servizi.