

PROCEDURA PER GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa NEW LASER garantisce la tutela dell'utente e dei suoi familiari in una logica di empowerment, attraverso la possibilità di poter effettuare reclami, osservazioni e suggerimenti in seguito a disservizi, disfunzioni o comportamenti che possano aver provocato limitazioni sotto qualsiasi forma alla fruibilità del servizio, e mediante la customer satisfaction nel coinvolgere gli stessi nel miglioramento di processi e servizi con l'obiettivo di migliorare la Qualità.

La gestione dei processi viene effettuata nell'ottica del miglioramento continuo, attraverso un coordinamento del servizio finalizzato alla risoluzione dei problemi degli utenti e delle famiglie.

Al fine di raggiungere un costante miglioramento della Qualità del servizio, la Cooperativa Sociale NEW LASER considera di fondamentale importanza lo scambio continuo con l'utente e i suoi familiari che costantemente sono invitati ad esprimere dubbi, osservazioni o consigli e a far presente esigenze sopravvenute che saranno oggetto di attenta valutazione da parte dei coordinatori.

Il coordinatore e l'equipe di coordinamento, sono preposti all'interazione costante e diretta con i fruitori del servizio. Svolgono le funzioni di ricezione e di valutazione delle segnalazioni pervenute, fornendo risposte immediate a problemi facilmente risolvibili e predispongono modalità attuative per situazioni di più complessa risoluzione.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale. Nelle situazioni di maggiore complessità è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo formalizzando una specifica segnalazione, attraverso l'utilizzo di un modulo reperibile presso gli uffici della Cooperativa o sul sito internet.

L'utente compila il modulo (ivi allegato), o che trova nella specifica sezione del sito www.cooperativanewlaser.it, precisando l'oggetto del reclamo (sottoscrivendolo se lo ritiene opportuno), e lo consegna, invia alla Cooperativa per posta, via mail o procedendo ad una compilazione e invio digitale direttamente dal sito. Al ricevimento del reclamo la Cooperativa provvede entro 48 ore a contattare l'utente allo scopo di ridurre il disagio creando, fornendo spiegazioni, chiarimenti e concordando le eventuali azioni correttive al fine di una possibile soluzione. La gestione del reclamo con la correzione e l'eliminazione delle cause di disservizio deve avvenire nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre i 30 giorni consecutivi dalla data di presentazione del reclamo. Tutti i moduli compilati sono visionati dal Responsabile Qualità e dai Coordinatori di servizio che ne gestiscono il trattamento attraverso un'azione correttiva, partecipando alla definizione e all'analisi delle cause che hanno determinato il reclamo.

Contatti per segnalazioni e reclami:

NEW LASER società Cooperativa sociale, via Roma 295/a Silvi (TE) Tel. 085
9353846

Cel. 3929515539

Mail: info@cooperativanewlaser.it

PEC: lasernew@pec.it

Sito: www.cooperativanewlaser.it