



## Gestione dei reclami nei centri abitativi e mense UFMS

### Definizione di reclamo

Con reclamo si intende una manifestazione di insoddisfazione scritta od orale da parte di ospiti dei centri abitativi e mense CAM e da persone esterne indirizzata alla persona o all'istanza competente dei CAM. Nel presente caso il termine reclamo non viene utilizzato come termine giuridico.

La gestione dei reclami richiede una strategia oggettiva e appropriata, la cui forza risiede nel carattere vincolante. I riscontri degli ospiti e delle persone esterne sono essenziali per l'esercizio e la relativa gestione. Essi costituiscono la base per adeguamenti e miglioramenti del «sistema» e sono stimoli per passi di sviluppo positivi.

Un reclamo deve essere esaminato per stabilire se si riferisce a un caso isolato o a un problema generale. Una gestione professionale di problemi e reclami aumenta la soddisfazione di tutti gli interessati.

### Obiettivi della gestione dei reclami

- Migliorare la soddisfazione di tutti gli interessati (ospiti, persone esterne / genitori e titolari dell'autorità parentale / membri del team / partner)
- Indagare sulle cause dei reclami ed elaborarle sistematicamente
- Interpretare i reclami come opportunità per migliorare la qualità
- Riconoscere i punti deboli e i rischi dell'internato
- Rilevare le esigenze di ospiti e persone esterne, genitori e partner

### Chi può presentare un reclamo?

In linea di principio i reclami possono essere presentati da tutte le persone coinvolte nell'esercizio dei centri abitativi e delle mense. In una prima fase, il reclamo deve essere presentato ai diretti interessati. Se non si giunge a una soluzione, il reclamo deve essere rivolto in forma scritta all'istanza superiore (via gerarchica).

### Procedura di reclamo

#### Accettazione del reclamo

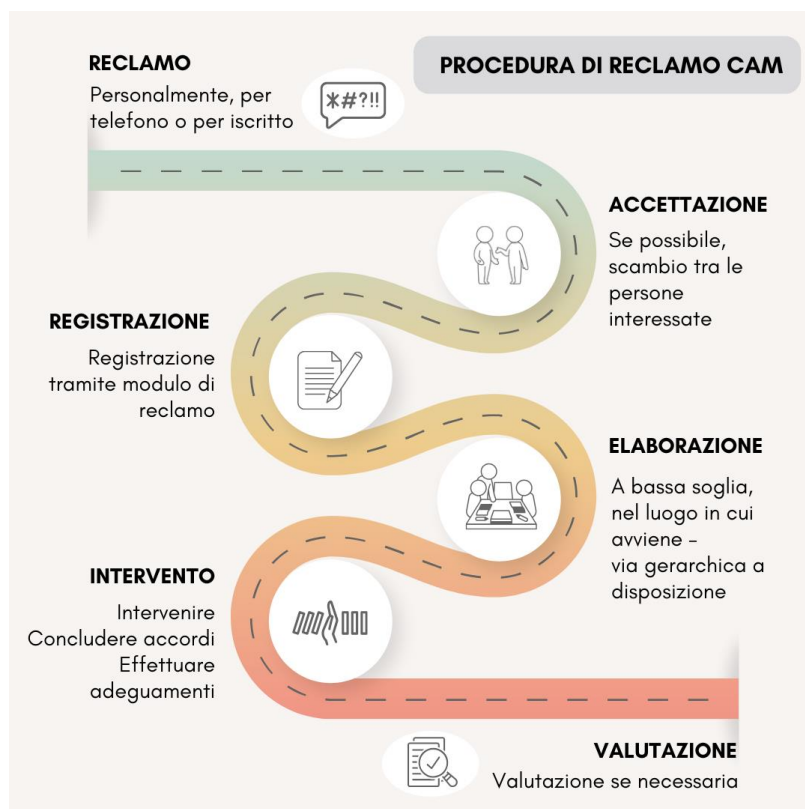
Di norma il reclamo viene presentato personalmente, per telefono o per iscritto direttamente alla persona o all'istanza interessata. Se il reclamo non giunge all'istanza competente, il/la mittente va rinviato/a per quanto riguarda il suo reclamo alla corrispondente istanza.

#### Registrazione dei reclami

Se è auspicata la forma scritta, il reclamo viene in ogni caso registrato tramite il modulo di reclamo.

#### Elaborare un reclamo

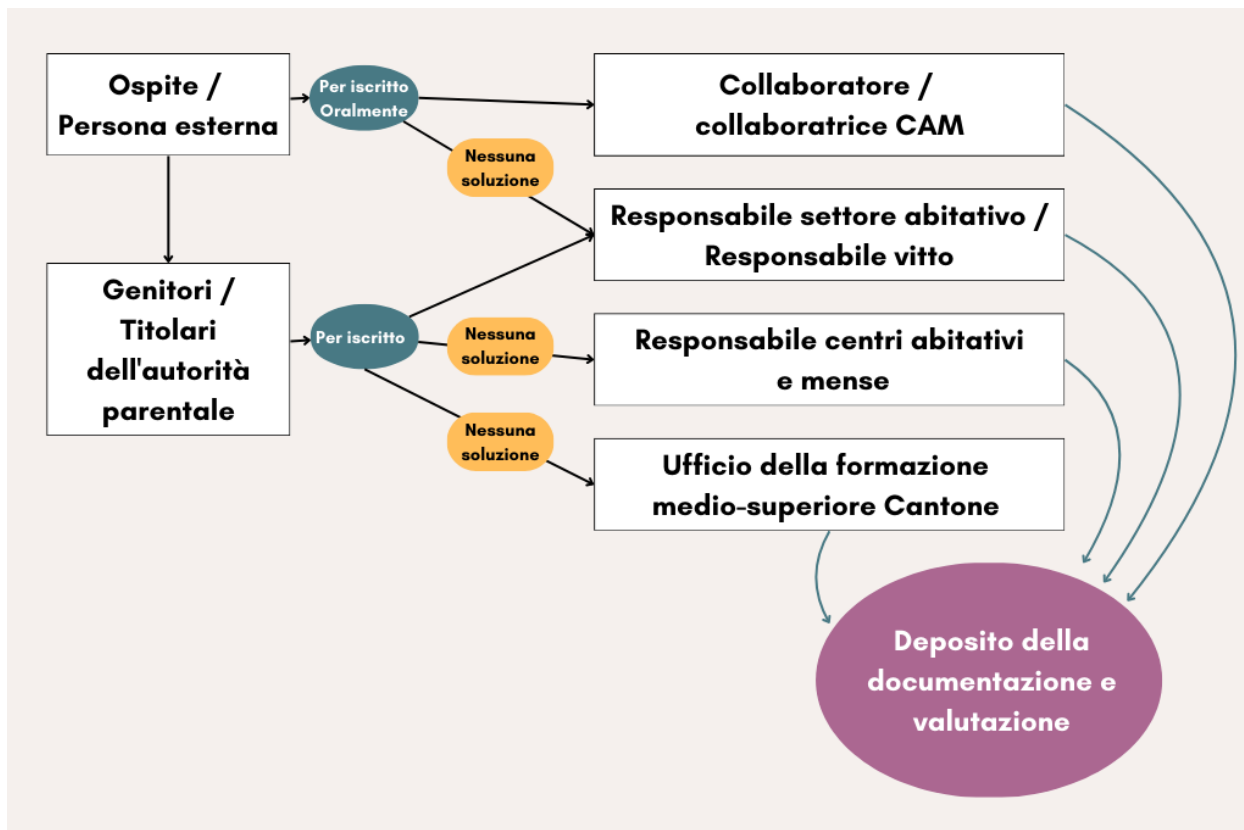
L'elaborazione del reclamo viene effettuata nel luogo in cui esso viene presentato. In caso di necessità viene trattato il più rapidamente possibile. Per i centri abitativi e mense è molto importante affrontare i problemi e le situazioni





difficili possibilmente a bassa soglia e risolverli se possibile al livello corrispondente. Per tutti i reclami è a disposizione la via gerarchica che va rispettata.

### *Via gerarchica*



### *Interventi*

Occorre mirare ad accordi a tutti i livelli. Questi accordi vanno riesaminati dopo un periodo adeguato. In tutti i casi fa stato il rispettivo regolamento interno o scolastico. I responsabili intervengono immediatamente, chiariscono la fattispecie, se necessario documentano l'esito e avviano gli ulteriori passi necessari.

### *Valutazione*

Se necessario, dopo il trattamento e la conclusione la procedura viene valutata. I casi chiusi vanno discussi successivamente con gli strumenti a disposizione (riunioni del team, ecc.). Gli interessati devono potersi esprimere. A seconda del caso, gli adeguamenti effettuati possono portare a miglioramenti.

### **Limiti della gestione dei reclami**

Le disposizioni dei responsabili del settore o del responsabile centri abitativi e mense, soprattutto di natura organizzativa, non possono essere impugnate. Le disposizioni organizzative non disciplinano un rapporto giuridico, bensì l'attività amministrativa in senso stretto e lato. Tali disposizioni possono sì essere percepite dagli interessati come svantaggi, ciò non modifica tuttavia in nessun modo la loro natura giuridica.