

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.2
		PAG.:	1 di 4
		REV.:	A

CAPITOLO 7.2

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

SOMMARIO

7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al servizio.....	pag. 2
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al servizio.....	pag. 2
7.2.3	Comunicazione con il Cliente.....	pag. 3
A.	Responsabilità.....	pag. 4
B.	Documenti di riferimento.....	pag. 4

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Indice di Rev.	A	B	C	D	E
Data	01/08/2005				
Emesso					
Controllato					
Approvato					

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	7.2
		PAG.:	2 di 4
		REV.:	A

7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

Senior Residence ha predisposto una Carta dei Servizi, documentata secondo quanto previsto dalla normativa vigente, avente lo scopo di:

- fornire una chiara descrizione dei servizi oggetto del contratto e dei relativi standard qualitativi al fine di non generare ambiguità;
- presentare l'organizzazione, le sue risorse (umane e infrastrutturali) e il livello di competenza e professionalità offerto al fine di assicurare il Cliente sulla capacità dell'organizzazione di assolvere all'erogazione dei servizi nei termini e requisiti dichiarati.

I requisiti del servizio sono determinati all'ingresso dell'ospite con l'accettazione della Carta dei Servizi integrata, nel caso di ospiti non autosufficienti, da specifiche di servizio determinate in base a informazioni sullo stato di salute e di autonomia dello stesso emesse da A.S.L., medici di base, visite preliminari.

L'accettazione di un nuovo ospite è documentata da un Contratto di Ospitalità, sottoscritto dall'ospite e dalla Direzione Generale di **Senior Residence**.

Le modalità operative per l'inserimento di un ospite sono descritte in dettaglio nel Protocollo Accoglienza Ospiti, nei processi "Ammissione dell'ospite" ed "Ingresso ospiti".

La determinazione dei requisiti del servizio dopo l'inserimento dell'ospite sono descritte nella Sez. 7.3 del MGQ.

7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL SERVIZIO

a. Riesame della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è riesaminata prima della sua emissione e, se non intervengono eventi straordinari, con periodicità annuale al fine di assicurare che:

- i servizi in essa descritti non abbiano avuto modifiche;
- i requisiti dei singoli servizi siano aggiornati.

Il riesame è documentato ponendo data e firma in calce alla Carta dei Servizi.

b. Riesame del Contratto

Il Contratto di Ospitalità è sottoposto a riesame al fine di assicurare che:

- Sia stata controllata la completezza della documentazione di inserimento;
- Sia stata controllata la correttezza della compilazione dei documenti di inserimento;
- I requisiti del servizio siano stati definiti ed illustrati esaurientemente al Cliente;
- I prezzi riportati siano coerenti con il listino prezzi in vigore;
- Che le eventuali divergenze ed incertezze siano state risolte;
- Che **Senior Residence** abbia le competenze e infrastrutture necessarie per erogare il servizio;
- Il personale sia stato informato del nuovo ingresso;
- Che la camera assegnata all'ospite sia disponibile;

Il riesame è documentato con la firma "per riesame" posta dalla Direzione nel contratto.

Periodicamente il contratto è riesaminato per verificarne la sua adeguatezza con il listino in vigore e le modifiche sono comunicate con lettera integrativa controfirmata

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 7.2
		PAG.: 3 di 4
		REV.: A

dall'ospite / parente / tutore e sono conservate unitamente al contratto originario.

c. Gestione del listino prezzi

Il listino prezzi è emesso e riesaminato dalla Direzione Generale. Il periodo di validità del listino è di 90 giorni dalla data di emissione. Alla scadenza, la Direzione Generale emette un nuovo listino, adeguatamente riesaminato ed identificato con un numero progressivo e con la nuova data di entrata in vigore.

d. Modifiche del Servizio

• Modifica della Carta dei Servizi

Nel caso di modifica, gli ospiti, i parenti ed il personale sono tempestivamente informati sul contenuto della modifica al servizio illustrando la nuova Carta dei Servizi.

• Modifiche dei contratti

Le modifiche dei contratti possono verificarsi con il passaggio da una condizione di autosufficienza ad una condizione di non autosufficienza.

Nel caso si verifichi una modifica sullo stato di un Ospite, viene emesso un nuovo contratto, ne viene fatto il riesame, vengono aggiornati tutti i documenti interessati e informato il personale sui contenuti del cambiamento.

7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

a. Informazioni relative ai servizi

Le informazioni relativi ai servizi sono comunicate ai Clienti attraverso:

- La Carta dei Servizi;
- Il Regolamento di Gestione;
- La Carta dei diritti degli Ospiti;
- Comunicazioni esposte nelle bacheche;
- Listini;
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

b. Quesiti e Gestione dei contratti

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed i responsabili dei servizi hanno la necessaria competenza per rispondere agli ospiti, o loro parenti, in relazione ai servizi erogati, richiesta di trattamenti particolari, disbrigo di pratiche amministrative.

Quando la richiesta ha riflessi sugli aspetti contrattuali, la stessa è presentata alla Direzione Generale.

c. Informazioni di ritorno da parte del Cliente

➤ Segnalazione di esigenze personali

Gli ospiti, o i loro parenti, possono segnalare in modo informale eventuali disservizi direttamente ai responsabili, o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che adotteranno, nei limiti delle possibilità, tempestive soluzioni al problema esposto.

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.: MGQ
		SEZ.: 7.2
		PAG.: 4 di 4
		REV.: A

➤ Gestione di reclami

Sono considerati reclami i servizi erogati in modo difforme dai requisiti previsti. I reclami in forma documentata in carta libera o attraverso l'apposita modulistica, sono inoltrati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, e da questi registrati in un apposito Registro e descritti nel Rapporto di non Conformità.

I reclami sono analizzati con la partecipazione dei responsabili per definirne la soluzione, individuarne le cause e le azioni correttive per la loro eliminazione (Sez. 8.5 del MGQ).

Ad ogni reclamo è data risposta documentata indicando l'eventuale soluzione e le azioni correttive intraprese.

A. RESPONSABILITA'

ATTIVITA'	A	R	C	P
Determina i requisiti dei servizi		DGE		
Emissione dei contratti		DGE		
Riesame dei contratti		DGE		
Fornisce informazioni sui servizi		URP		Responsabili
Registra i reclami dei clienti		URP		
Definisce le azioni per la soluzione del reclamo		DGE		RGQ

R = Responsabile - P = Partecipa - C = Controlla - A = Approva

B. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- URP 60 Documentazione ingresso ospiti
- URP 12.2 Contratto di Ospitalità
- URP 22 Listino prezzi
- RGQ 13 Reclamo Cliente
- RGQ 14 Registro Reclami Clienti
- SP 03 Processo Ammissione dell'ospite
- SP 04 Processo Ingresso Ospiti
- PR 02 Protocollo Accoglienza