



PROCEDURA PER LA GESTIONE DI EVENTUALI RECLAMI DEGLI STUDENTI DEL CORSO DI LAUREA IN ASSISTENZA SANITARIA

1. Premessa e finalità

Il Corso di Studio in Assistenza Sanitaria ritiene fondamentale incentivare un dialogo proficuo con gli studenti, incrementando gli strumenti e le occasioni di comunicazione a loro disposizione, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati. Il presente documento disciplina le modalità di presentazione, gestione e definizione di reclami e/o segnalazioni.

2. Definizione di reclamo

Ai fini del presente documento per reclamo si intende l'insoddisfazione rispetto alla fruizione di un servizio erogato, o un disagio con il quale si evidenzia il malfunzionamento di un servizio.

3. Responsabilità

Il Responsabile per l'attuazione della procedura è il Presidente del CdS.

4. Modalità di presentazione dei reclami

I reclami, relativi all'organizzazione del CdS e all'erogazione dei servizi da esso erogati, dovranno essere inoltrati attraverso il link disponibile sul minisito del CdS, alla sezione "Studiare".

Per effettuare una segnalazione valida, lo studente dovrà inserire la mail istituzionale fornita dall'Ateneo e compilare tutti i campi previsti nel modulo.

5. Gestione della segnalazione

La gestione della segnalazione avviene attraverso 3 fasi:

- 5.1 Ricezione/registrazione;
- 5.2 Esame;
- 5.3 Risposta e chiusura.

5.1 Ricezione/registrazione

Tutti i reclami pervenuti, al fine di permetterne il corretto monitoraggio, saranno registrati sul "Registro segnalazioni" che prevede le seguenti informazioni:

- Numero progressivo
- Data di ricezione
- Mittente
- Oggetto del reclamo/segnalazione
- Responsabile per la risoluzione
- Sede del corso
- Area tematica di riferimento
- Data di chiusura

5.2 Esame dei reclami

Il Responsabile, in base al contenuto dell'istanza, avrà cura di coinvolgere le strutture dell'Ateneo o le strutture esterne interessate per la sua risoluzione.

Sulla base delle informazioni ricevute dalla struttura coinvolta, il Responsabile analizza le controdeduzioni, valuta l'eventuale approfondimento e predispone la risposta da inviare allo studente.

5.3 Risposta e chiusura

Entro 30 gg lavorativi dal giorno successivo alla ricezione dell'istanza lo studente riceverà una risposta. Durante i periodi di sospensione dell'attività didattica indicati nel calendario accademico, possono esserci tempi di risposta più lunghi.

Nel caso vi fosse la necessità di ulteriori accertamenti e approfondimenti, il Responsabile definisce le eventuali ulteriori azioni da intraprendere per risolvere il problema, ma in ogni caso dovrà, entro i 30 gg dal giorno successivo alla ricezione dell'istanza, dare un riscontro allo studente, aggiornarlo sullo stato della pratica e prevedere le tempistiche di risposta definitiva.

La risposta definitiva (chiusura dell'istanza) sarà data attraverso una comunicazione scritta mezzo mail.

6. Monitoraggio

L'analisi dei reclami permetterà al CdS l'individuazione di eventuali aree di criticità, con la finalità di attivare azioni di miglioramento continuo.