



XIetic01	PROCEDURA	
Revisione n° 2 del 02/10/2023	GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI ETICI	Pag. 1 di 4

SOMMARIO

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. MODALITÀ OPERATIVE.....	2
3.1. SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI.....	2
4. ACRONIMI	3
5. DOCUMENTI APPLICABILI	3

//	UFFICIO RECLAMI Silvia Rugin	UFFICIO SICUREZZA Matteo Bentivogli	DIREZIONE Camilla Senzani
DESCRIZIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE

XIetic01	PROCEDURA	
Revisione n° 2 del 02/10/2023	GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI ETICI	Pag. 2 di 4

1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che Azienda intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000:2014.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione si applica alle attività svolte direttamente da Azienda ed a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza.

3. MODALITÀ OPERATIVE

3.1. Segnalazione reclami etici

Servizi Ospedalieri, al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti l'applicazione della norma SA8000:2014.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al Sistema di Responsabilità Sociale di Servizi Ospedalieri, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti la sfera delle attività svolte.

Le segnalazioni possono essere inoltrate all'Azienda tramite:

- Email: sa8000@serviziospedalieri.it
- Tel. + 39 (0) 0532 599769
- Fax + 39 (0) 0532 773800
- Posta ordinaria: Servizi Ospedalieri, Ufficio Reclami SA8000, Via G. Calvino 33 - 44122 Ferrara

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del Servizio Ufficio Reclami SA8000 (in conformità con quanto definito nel Sistema di Gestione per la Qualità) e sottoposte al Rappresentante della Direzione SA8000:2014 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

Preso in carico la segnalazione/reclamo, da parte del Rappresentante della Direzione per SA8000:2014, il Servizio Ufficio Reclami SA8000 comunica al mittente i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.


Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a mezzo del registro "segnalazione reclami etici" consultabile sul Portale nella sezione Qualità e Ambiente.

La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà nel più breve tempo possibile dalla ricezione della stessa a cura del Servizio Ufficio Reclami SA8000.

Nella gestione del reclamo verrà coinvolto tutto il SPT e condivisa la segnalazione con i membri, per individuare la migliore soluzione.

Il reclamo/segnalazione è gestito dall'ufficio reclami SA8000:2014 secondo le modalità definite nella presente procedura:

- Verificare la pertinenza del reclamo;
- Individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- Predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- Dare le comunicazioni del caso all'utente, se sottoscritte.

XIetic01	PROCEDURA	
Revisione n° 2 del 02/10/2023	GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI ETICI	Pag. 3 di 4

Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di Certificazione SGS Italia S.p.A. (e-mail:sa8000@sgs.com) che è stato incaricato da Servizi Ospedalieri di verificare la conformità e adeguatezza del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della norma SA8000:2014 e/o a SAAS (Organismo internazionale di Accredimento degli Enti di Certificazione) : S.A.A.S, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA, email: Saas@saasaccreditation.org che rappresenta l'organizzazione di accreditamento che coordina e controlla l'attività degli enti di certificazione accreditati per le attività di certificazione SA8000:2014

4. ACRONIMI

SAAS Social Accountability Accreditation Services

5. DOCUMENTI APPLICABILI

Manuale del sistema di responsabilità sociale (MSRS)


XIetic01	PROCEDURA	
Revisione n° 2 del 02/10/2023	GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI ETICI	Pag. 4 di 4

Figura 1: FLUSSO SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI

