



<b>Xletic01</b>	<b>PROCEDURA</b>	
Revisione n° 4 del 27/10/2025	<b>GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI ETICI</b>	Pag. 1 di 4

## SOMMARIO

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

//	<b>UFFICIO RECLAMI</b> Valeria Brighetti	<b>UFFICIO SICUREZZA</b> Matteo Bentivogli	<b>DIREZIONE</b> Camilla Senzani
DESCRIZIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE

<b>Xletic01</b>	<b>PROCEDURA</b>	
Revisione n° 4 del 27/10/2025	<b>GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI ETICI</b>	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](mailto:sa8000@serviziospedalieri.it) – indirizzo e-mail dell'Ufficio Reclami
- Tel. + 39 (0) 0532 599711
- Posta ordinaria: Servizi Ospedalieri, Ufficio Reclami SA8000, Via G. Calvino 33 - 44122 Ferrara  
Ufficio Reclami
- E-mail dei singoli RLE riportate nelle informative affisse in bacheca e pubblicate nei canali di comunicazione interna;
- E-mail dell'ente di certificazione: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)
- E-mail dell'ente internazionale di accreditamento: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

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).

Presa in carico la segnalazione/reclamo verrà poi condivisa/o con il Social performance Team, da ora SPT, al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

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 DWP nell'area dedicata alle certificazioni etico-sociali "SA8000" della sezione "Utilità e Documenti".

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

<b>Xletic01</b>	<b>PROCEDURA</b>	
Revisione n° 4 del 27/10/2025	<b>GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI ETICI</b>	Pag. 3 di 4

Nella gestione del reclamo, ove ritenuto necessario dal SPT per l'individuazione della migliore soluzione, verrà coinvolto il Responsabile della Direzione per l'etica.

Il reclamo/segnalazione è gestito dal SPT 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 ai diretti interessati delle azioni adottate.

A seconda della gravità/tipologia di segnalazione, potrà essere gestita tramite incontro formale dell'SPT e/o comunicazioni tramite mail con tutto il team.

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](mailto: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 Accreditazione degli Enti di Certificazione) : S.A.A.S, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA, email: [Saas@saasaccreditation.org](mailto: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)

<b>Xletic01</b>	<b>PROCEDURA</b>	
Revisione n° 4 del 27/10/2025	<b>GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI ETICI</b>	Pag. 4 di 4

**Figura 1: FLUSSO SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI**

