




SOMMARIO

1. Scopo e campo di applicazione
2. Termini e definizioni
3. Riferimenti
4. Livelli organizzativi ed operatori per la gestione del reclamo
5. Tipologia di una segnalazione
6. Modalità di presentazione
7. Chi presenta le segnalazioni
8. Requisiti sulle segnalazioni
9. I punti di vista sulle segnalazioni
10. Gestione dei reclami
11. I principali momenti dell'istruttoria
12. La risposta
13. Riesame / seconda istanza
14. Percorso di miglioramento
15. Modalità esecutive
16. Elogi e suggerimenti
17. Segnalazione in forma anonima
18. Gestione dei reclami
19. Raccordo con la customer satisfaction
20. Indicatori e controlli
21. Responsabilità
22. Modulistica allegata

REVISIONI

N° REV.	Data delibera	DESCRIZIONE		
00	___/12/2015	Emissione		
Redatta da RURP Data: 23/11/2015 Firma	Verifica tecnica da RURP-RGQ Data: 09 /12/2015 Firma	Verifica SGQ del RGQ Data: 14/12/2015 Firma	Approvazione del DIR-GEN Data: ___/12/2015 Delibera n° _____ del ___/12/2015	

	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 2 di 5	

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

I **reclami** sono uno degli aspetti della vita delle organizzazioni fornitrici di servizi e sono dei messaggi trasmessi dai cittadini, con i quali essi comunicano che ciò che hanno ricevuto non corrisponde alle loro aspettative. Possono essere indicatori della differenza tra la qualità attesa e quella percepita e sono uno degli strumenti da considerare nel complesso delle azioni volte a verificare il livello di soddisfazione degli utenti. La loro rilevazione, costante e corretta, può aiutare l'organizzazione ad implementare azioni di miglioramento per il superamento di eventuali criticità.

Lo **scopo** della presente procedura è quello di rendere trasparente, ordinato e gestibile il processo del reclamo, nel complesso delle azioni utili a realizzare la funzione di ascolto del cittadino. Definire inoltre responsabilità e modalità per indirizzare, controllare, annotare, risolvere ogni reclamo o segnalazione proveniente dal cittadino relativamente ai servizi a forniti e per sviluppare ove opportuno appropriate azioni di miglioramento.

La presente procedura **si applica** alle diverse tipologie di segnalazione pervenute (reclamo, rilievo, elogio e suggerimento) in forma scritta o no, per tutti i servizi e le strutture aziendali. L'Azienda, attraverso le sue articolazioni organizzative, si assume la responsabilità di chiarire la sua posizione e rispondere al cittadino in merito a quanto segnalato.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

I termini utilizzati nella presente procedura sono definiti nel Manuale della Qualità, nella norma UNI EN ISO 9000:2005; in questa sede, per comodità, si definisce quanto segue:

Documenti: documenti prodotti per dare evidenza del processo di gestione del reclamo, rilievo, elogio e suggerimento.

Moduli: tutti i modelli utilizzati nel processo di gestione del reclamo, rilievo, elogio e suggerimento.

Reclamo: espressione d'insoddisfazione rivolta all'Istituto, in relazione ai suoi servizi ed allo stato delle attività di trattamento dei reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione.

Reclamante: persona, organizzazione o propri rappresentanti, che presenta un reclamo.


RBOURP: referente di Back Office URP.

RURP: responsabile URP.

RGQ: responsabile Sistema di Gestione della Qualità.

3. RIFERIMENTI

- Norma UNI ISO 10002:2006 "Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni".
- Norma UNI 11098: Gestione per la qualità - Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo – Appendice B.
- Norma UNI EN ISO 9001: 2008 - punto 8.2.1.
- Manuale della Qualità (MQ): 3.2.2.1.
- Processo 04 (PRO 04): "Misurazione, analisi e miglioramento".
- D.A. n. 1373/11 "Implementazione del sistema regionale di valutazione della qualità percepita".
- D.A. n. 1373/11 "Guida all'implementazione per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita – Protocollo operativo.
- L. 7 Agosto 1990 n. 241 " Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi ".
- Dir. P.C.M. 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici Dir. P.C.M. 11 ottobre 1994 " Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".

 IRCCS CENTRO NEUROLOGICO Bonino Pulejo MESSINA	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 3 di 5	

- Art.2 del D.P.C.M. 19/6/95 N.65 " Carta dei Servizi Sanitari ".
- D.lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 " Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della Legge 23 ottobre 1992 n. 421".
- L. 7 giugno 2000 n. 150 " Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".
- Legge Regionale 30 aprile 1991, n. 10, Disposizioni per i provvedimenti amministrativi, il diritto di accesso ai documenti amministrativi e la migliore funzionalità dell'attività amministrativa.
- DP Regione Sicilia del 16 giugno 1998, n. 12 Regolamento del diritto di accesso ai documenti dell'Amministrazione regionale.
- DP Regione Sicilia 30 ottobre 1992, n. 2323 Accesso dei cittadini agli atti della pubblica amministrazione.
- DP Regione Sicilia 20 gennaio 1995, n. 11 art. 30 "Relazioni con il pubblico".
- Legge Regione Sicilia n.2 del 26 marzo 2002, art.127 "Informazione e comunicazione".

4. LIVELLI ORGANIZZATIVI ED OPERATORI PER LA GESTIONE DEL RECLAMO

4.1 - L'organizzazione del servizio, tiene conto dell'attività di relazioni con il pubblico e di gestione del reclamo assicurando i seguenti livelli di gestione dello stesso:

- **Front-office 1 o URP 1° livello** costituito da personale dipendente non dedicato, coordinato dal Coordinatore Infermieristico dell'area di pertinenza nominato dal Direttore Sanitario, organizzativamente dipende dal Responsabile di ciascuna Struttura o Servizio.
- **Front-office 2 o URP 2° livello** costituito da personale dipendente dedicato, un Assistente Sociale ed un Assistente Amministrativo, coordinato dall'Assistente Sociale, che affersce logisticamente presso la Direzione Sanitaria.
- **Back-office o URP Centrale di 3° livello** costituito da personale dipendente dedicato, un Collaboratore Amministrativo ed un Collaboratore Tecnico Informatico, che affersce logisticamente presso la Direzione Generale, organizzativamente dipende dal Responsabile URP e Comunicazioni che ne coordina le attività.


Gli Operatori preposti alla gestione del reclamo, si diversificano per la funzione di accoglienza/ascolto, di istruttoria e di risposta; alcuni assolvono al compito di interfaccia con il cittadino, altri hanno la responsabilità della gestione complessiva dell'intero processo, tutti hanno l'obbligo di adempiere i propri compiti nella modalità e nei tempi previsti dalla presente procedura. I loro compiti sono di seguito descritti.

4.2 - Front-office 1 o URP di 1° livello

Gli operatori di front-office si trovano presso i reparti o servizi e sono formalmente nominati dal DS ed organizzativamente dipendenti dai responsabili di struttura (Unità Operativa). Hanno principalmente il compito di ascolto e di accoglienza e la loro funzione è quella di facilitare i percorsi e l'accesso dei cittadini ai servizi.

Compiti specifici sono:

- offerta di informazioni e ascolto per problematiche di bassa complessità (di facile ed immediata risoluzione);
- raccolta di **reclamo, rilievo (osservazioni), elogio e suggerimento verbali**, che prevedono una risposta immediata all'utente ed una tempestiva risoluzione da parte del Responsabile della Struttura coinvolta, con indirizzo all'URP di 2° livello e/o 3° livello nel caso di impossibilità alla risoluzione immediata della problematica ed in caso di qualsiasi tipo di formulazione scritta.
- relazionare per iscritto di tutti i **reclami, rilievi, elogio e suggerimento verbali** ricevuti, indicandone tutti i dettagli a propria conoscenza ed i provvedimenti presi per la loro risoluzione. Inviarne copia al RUO e all'URP di 2° e 3° livello tramite GQ 03/04.05, entro 5 giorni dall'acquisizione.

	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 4 di 5	

4.3 - Front-office 2 o URP di 2° livello

Gli Operatori che svolgono funzione di secondo livello sono presenti presso i locali della Direzione Sanitaria e svolgono i seguenti compiti specifici:


- offerta di informazioni e risoluzioni di problematiche che comportano un medio grado di complessità (la cui risoluzione coinvolge più soggetti e necessita d'approfondimenti), o a cui sono venuti a conoscenza direttamente o tramite gli URP di 1° livello;
- raccolta di tutti i reclami, rilievi, elogi e suggerimenti verbali e/o scritti, ricevuti direttamente o inviati dall' URP 1° livello per la loro risoluzione;
- raccolta dei reclami scritti di media complessità, con allestimento istruttoria rilievo dati e loro risoluzione con risposta scritta al cittadino entro 30 giorni;
- invio all'URP Centrale di 3°livello entro 5 giorni dall'acquisizione degli elementi utili, di tutta la documentazione relativa a tutti i rilievi, elogi e suggerimenti verbali e/o scritti, ricevuti direttamente o inviati dall' URP 1° livello;
- invio all'URP Centrale di 3°livello entro 5 giorni dall'acquisizione degli elementi utili, di tutta la documentazione relativa ai reclami scritti di alta complessità, la cui risoluzione coinvolge più soggetti, che necessita d'approfondimenti e la cui risoluzione comporta decisioni d'importanza Strategica. Che possano dunque riguardare disservizi e/o comportamenti che limitino o neghino la fruibilità delle prestazioni o ledano i diritti di dignità e/o riservatezza o che in ogni caso possano comportare una richiesta di risarcimento e/o apertura di un contenzioso;
- invio all'URP Centrale di 3°livello entro 5 giorni dall'a chiusura dell'istruttoria, la reportistica di *tutti i reclami, rilievi, elogi e suggerimenti scritti e verbali* ricevuti dall'URP di 1° livello o ricevuti e trattati direttamente.

4.4 Back-office o URP Centrale di 3° livello

L'ufficio è affidato all'organizzazione e responsabilità del Referente Aziendale dell'URP e Comunicazione che è inserito in Staff alla Direzione Generale.

Gli Operatori che svolgono funzione di terzo livello sono presenti presso i locali della Direzione Generale e svolgono i seguenti compiti specifici:

- ricezione di qualunque tipo di segnalazione pervenuta (con qualunque mezzo) ed avvio dell'iter appropriato, affinché si pervenga ad una risoluzione nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni;
- ricezione di tutte le comunicazioni inviate degli URP di 1° e 2° livello e verifica, che quelli affrontati e risolti abbiano rispettato la corretta procedura, che quelli inviati per risoluzioni seguano l'iter appropriato;
- mediazione tra l'utente che ha posto in essere il reclamo (se identificato) e l'oggetto del reclamo (persona o disservizio), mediante la raccolta di ulteriori informazioni e/o dichiarazioni per rendere il quadro più completo possibile e possa portare a delle conclusioni;
- trasmissione di tutto il materiale raccolto al DG, al DA al DS, al RUO/S coinvolta ed al RURP ed al entro 5 giorni dall'acquisizione;
- completamento della gestione del reclamo, acquisendo gli elementi necessari alla formulazione del giudizio finale e l'invio della risposta al reclamante e al RUO/S coinvolta, a firma del DG entro 30 giorni dall'acquisizione della segnalazione;
- acquisizione e gestione *reclamo scritto di alta complessità riguardante*, che possano riguardare disservizi e/o comportamenti che limitino o neghino la fruibilità delle prestazioni o ledano i diritti di dignità e/o riservatezza o che in ogni caso possano comportare una richiesta di risarcimento e/o apertura di un contenzioso;
- acquisizione della reportistica di *tutti i reclami, rilievi, elogi e suggerimenti scritti e verbali* ricevuti dall'URP di 1° e 2° livello o ricevuti e trattati direttamente, per gli adempimenti successivi di elaborazione, trascrizione ed invio dati, provvedendo alla relativa archiviazione;
- promozione, in caso di documentato disservizio e/o comportamento inappropriato, del processo di miglioramento della qualità dei servizi, in collaborazione con i RUO/S delle strutture/servizi interessati dal reclamo ed il RGQ;
- gestione informatizzata dei reclami nel "Portale URP Aziendale";
- gestione informatizzata dei reclami nel "Portale URP Regionale";

	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 5 di 5	

- analisi dei risultati e produzione di Report annuali sull'andamento dei Reclami;
- trasmissione *elogio e suggerimenti* al DG, al DA al DS, al RUO/S coinvolta ed al RURP e pubblicati annualmente nel web istituzionale;
- trasmissione comunicazioni di funzionamento, indirizzo e valutazione attività operativa di gestione dei processi, agli URP di 1° e 2° livello, ai loro Coordinatori e Responsabili Organizzativi a firma del Direttore Generale.

5. TIPOLOGIA DI UNA SEGNALAZIONE

5.1 CONTATTO - Evento relazionale con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o altre interfacce organizzative che genera una informazione, utile per l'utente o l'organizzazione sanitaria, e una sequenza comunicativa.

5.2 SEGNALAZIONE - Informazioni raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico o altre interfacce organizzative relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie, provenienti da cittadini-utenti. Esse si specificano in reclami, rilievi, elogi (apprezzamenti/ringraziamenti), suggerimenti (proposte), impropri.

5.3 RECLAMO - Un reclamo è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti.

5.4 FORME E MODALITA' DI RECLAMO - L'URP accoglie il reclamo che il cittadino-utente inoltra all'azienda mediante la compilazione di moduli appositamente predisposti **MOD.01** presenti in tutti i luoghi informativi di accesso del cittadino e pubblicati sul sito web istituzionale in formato sovrascrivibile e scaricabile ai sensi delle normative vigenti.

5.5.1 Reclamo formale - Si intende per reclamo formale, quello scritto indirizzato al Direttore Generale, inviato dal cittadino con una delle modalità descritte ai seguenti punti:

- a) per posta, per fax, per posta elettronica, per PEC, imbucato in una delle cassette URP presenti nei servizi, consegnato direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o in uno qualsiasi dei punti di accoglienza o ascolto presenti nella struttura;
- b) colloquio diretto, negli orari di apertura o tramite appuntamento con gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, con il Responsabile di Struttura/Servizio cui si riferisce il reclamo;
- c) colloquio telefonico con l'operatore dell'URP.

Nel caso b) e c), per la formalizzazione della segnalazione, dovrà far seguito la compilazione del **MOD.01**.

In tutte e tre le modalità il reclamo di bassa o media complessità verrà gestito dall'URP di 2° livello, quello alta complessità di verrà gestito dall'URP di 3° livello nelle modalità a seguito descritte.

5.5.2 Reclamo informale - Per reclamo informale si intende quello in cui il cittadino, pur non firmando in modo autografo, si rende riconoscibile, ad esempio attraverso l'invio di messaggi di posta elettronica. La presente procedura disciplina il reclamo informale gestendolo come un *RILIEVO*.


5.5.3 Reclamo anonimo - Per reclamo anonimo si intende quello in cui il cittadino, non firma in modo autografato e non si rende ne riconoscibile ne rintracciabile. La presente procedura disciplina il reclamo informale gestendolo come un *RILIEVO*.

5.5 RILIEVO - Il rilievo è una indicazione di disservizio (di solito presentato verbalmente o telefonicamente) che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta, e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo. Rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime e anonime di disservizio.

5.6 APPREZZAMENTO/RINGRAZIAMENTO/ELOGIO - L'elogio è una espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente, al soggetto erogatore del servizio. Esso deve essere scritto, contenere una firma leggibile e una data di riferimento, il servizio o persona coinvolta con la specifica di eventuali nominativi.

5.7 SUGGERIMENTI/PROPOSTE - Segnalazioni dei cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

5.8 DISSERVIZIO - Si intende per disservizio l'allontanamento di un servizio/prestazione/processo da caratteristiche prestabilite. In riferimento alla gestione delle segnalazioni tale allontanamento avviene rispetto a dimensioni qualitative percepibili dall'utente e può trovare espressione in un rilievo, reclamo, suggerimento.

	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 6 di 5	

5.9 SEGNALAZIONE IMPROPRIA - E' una segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità della stessa azienda "IRCCS Bonino Pulejo". Non di propria competenza ma di altre amministrazioni e può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/apprezzamento, un suggerimento/proposta.

5.10 RECLAMANTE - Il protagonista dell'evento oggetto di reclamo o apprezzamento, non il presentatore a meno che non presenti per se stesso.

5.11 PRESENTATORE - Colui che presenta la segnalazione: se presenta per sé un reclamo coincide con il reclamante; il presentatore può presentare la segnalazione per un familiare, un associato, un cliente, un conoscente a seguito di delega scritta.

5.12 EVENTO (nella gestione delle segnalazioni) - Accadimento o stato critico positivo (rif. elogio) o negativo (rif. reclamo). È l'entità concettuale che dà origine alla prima segnalazione e aggrega o separa le successive (più persone possono segnalare il medesimo episodio/criticità, ovvero la medesima persona presenta, nel tempo, più segnalazioni relative al medesimo "evento").

Note applicative: eventi (riferiti ad aspetti critici) aggreganti più segnalazioni non possono superare la durata dell'anno in corso.

6. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

- ✓ Colloquio telefonico o diretto con l'operatore URP (segnalazione verbale).
- ✓ Lettera in carta semplice (tramite fax o posta ordinaria).
- ✓ Messaggio di posta elettronica.
- ✓ Compilazione di modulo già predisposto e disponibile nei vari punti di accoglienza delle sedi aziendali, all'URP e nel sito dell'Azienda.
- ✓ Cassette per la raccolta delle segnalazioni collocate nelle sale d'attesa delle strutture organizzative.
- ✓ Ogni segnalazione trasmessa ad altri uffici / strutture deve essere immediatamente inoltrata all'URP di 2° livello che provvederà ad avviare l'iter previsto.

7. CHI PRESENTA LE SEGNALAZIONI


- ✓ Cittadini e loro parenti e affini
- ✓ Associazioni di volontariato o associazione di tutela dei diritti.
- ✓ Enti, istituzioni e organizzazioni sindacali.
- ✓ Studi legali.
- ✓ Operatori sanitari, nel caso si evidenzino problemi personali o con l'utenza.

8. REQUISITI SULLE SEGNALAZIONI

- ✓ Affinché la segnalazione possa essere accolta e gestita deve essere identificabile il presentatore.
- ✓ Nel caso in cui chi segnala non sia il protagonista dell'evento, andranno riportate anche le generalità dell'interessato e, qualora si tratti di dati sensibili, dovrà essere richiesta delega scritta a chi segnala.
- ✓ Le segnalazioni anonime, pur non avendo i requisiti sopra richiesti, vengono portate all'attenzione dei Direttori e Coordinatori delle UO coinvolte e trasmesse all'URP Centrale per gli adempimenti previsti.

9. I PUNTI DI VISTA SULLE SEGNALAZIONI

- ✓ E' indispensabile che ogni operatore URP, nel momento in cui raccoglie la segnalazione, abbia ben chiara la mission del proprio ufficio e non dimentichi che la voce del cittadino può e deve far leva sul miglioramento.
- ✓ Nel caso di qualsiasi segnalazione, ma in particolare nel caso di un reclamo è importante riflettere su quali possano essere i punti di vista del cittadino e i punti di vista dell'Azienda.
- ✓ Punto di vista del cittadino - Ogni segnalazione può essere:
 - atto comunicativo;
 - atto partecipativo;
 - atto rivendicativo;
 - atto finalizzato alla soluzione del proprio problema.

	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 7 di 5	

- ✓ Punto di vista dell'azienda - Ogni segnalazione può essere:
- ✓ possibilità per recuperare il rapporto di fiducia con l'utente e per restituire un'immagine migliore rispetto a quella che il cittadino si era prefigurato mentre "scriveva" il suo reclamo;
- ✓ evento che catalizza l'avvio di azioni migliorative.

10. GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione del reclamo può prevedere i seguenti percorsi in relazione alle diverse procedure aziendali:

- ✓ istruttoria interna al servizio interessato, in collaborazione con Direttori il Direttore Sanitario/Amministrativo ed invio a fine istruttoria (entro 30 giorni) di comunicazione all'utente e la relativa documentazione accompagnata dal MOD_03 all'URP Centrale per le adempienze successive;
- ✓ trasmissione da parte dell'URP Centrale dopo i dovuti adempimenti al servizio legale/medico legale/assicurativo per competenza;
- ✓ ascolto di chi reclama attraverso colloquio diretto;
- ✓ eventuale attivazione del servizio di mediazione;
- ✓ eventuale interessamento del servizio risk management;
- ✓ eventuale interessamento del Responsabile OU/Servizio, del Direttori il Direttore Sanitario/Amministrativo, della Direzione Generale per i provvedimenti del caso.

11. I PRINCIPALI MOMENTI DELL'ISTRUTTORIA


- ✓ Individuare le strutture coinvolte.
- ✓ Presidiare la costruzione degli elementi utili per rispondere, comprese le eventuali iniziative intraprese per risolvere il problema secondo tempi utili per rispettare il termine di risposta (30 giorni).
- ✓ Monitorare i tempi di risposta da parte delle strutture coinvolte.
- ✓ Sollecitare la risposta in caso di inadempienze temporali interne.
- ✓ Formulare la risposta.
- ✓ Comunicare ai cittadini eventuali dilatazioni dei tempi di risposta.
- ✓ Registrare il reclamo nel database Aziendale e Regionale.

12. LA RISPOSTA

- ✓ La risposta, a firma di coloro che sono individuati dalla singola procedura aziendale, deve essere inviata entro e non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo.
- ✓ Nel caso vi sia la necessità di prolungare il tempo previsto, occorre darne comunicazione preventiva al cittadino.
- ✓ Nella gestione del reclamo l'operatore URP è tenuto ad applicare quanto previsto dalla normativa a tutela della privacy.

13. RIESAME / SECONDA ISTANZA

- ✓ Qualora l'utente manifesti formalmente o informalmente insoddisfazione per la risposta ricevuta si possono attivare diverse modalità di riesame.
- ✓ Riesaminare le segnalazioni e valutare come procedere.
- ✓ Riesaminare l'istruttoria interna e riverificare coerenza tra contenuto del reclamo e riscontro dei professionisti.
- ✓ Effettuare un colloquio diretto con il reclamante.
- ✓ Attivare eventualmente il servizio di mediazione.
- ✓ Inviare la richiesta di riesame alla Commissione Mista Conciliativa (Referenti Aziendali, Comitato Consultivo Aziendale e Organo Indipendente di Valutazione).

 IRCCS CENTRO NEUROLOGICO Bonino Pulejo	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 8 di 5	

14. PERCORSO DI MIGLIORAMENTO

- ✓ Una delle funzioni più rilevanti svolte dall'URP nel percorso di gestione delle segnalazioni, è quella relativa al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, affinché ogni atto che ha prodotto un disservizio possa generare un'azione migliorativa.
- ✓ Consapevole di ciò, l'operatore URP che si appresta ad ascoltare il cittadino e a gestire il percorso della sua segnalazione deve necessariamente attivare un ascolto attento della problematica presentata dal cittadino e deve saper fare sintesi corretta, ma soprattutto utile, ai professionisti, sia per dare risposte esaurienti che per "pensare" e condividere con gli altri eventuali attori coinvolti azioni migliorative volte ad evitare il ripetersi dell'accaduto.

15. MODALITÀ ESECUTIVE

15.1 Elogi e suggerimenti


- ✓ L'operatore dell'URP di 1° o 2° livello che accoglie l'elogio o il suggerimento (MOD.01) che contiene individuazione di punti di forza o di aree critiche, lo invia entro 5 giorni dall'acquisizione all'URP di 3° livello, che dopo la registrazione e le opportune verifiche entro 10 giorni ne inoltra copia:
 - ✓ - al Direttore Generale;
 - ✓ - al Direttore Sanitario;
 - ✓ - al Direttore Amministrativo;
 - ✓ - al Responsabile Unità Operativa o Servizio (di pertinenza);
 - ✓ - al Responsabile Qualità e Rischio Clinico;
 - ✓ - al Responsabile URP;
 - ✓ - lo utilizza per le segnalazioni di competenza ed ai fini statistici;
 - ✓ - invia al cittadino una nota di ringraziamento a firma del Direttore Generale.

15.2 Segnalazione in forma anonima

- ✓ L'operatore dell'URP di 1° o 2° livello che raccoglie la segnalazione/reclamo inviata e/o redatta in forma anonima la invia entro 5 giorni dall'acquisizione all'URP di 3° livello che dopo la registrazione e le opportune verifiche ne dà informazione al RURP per le segnalazioni e procedure di competenza.
- ✓ Anche la segnalazione in anonimato che perviene direttamente alla Direzione Generale viene trasmessa alla RURP che la utilizza per le segnalazioni e procedure di competenza ed ai fini statistici.

15.3 Pertinenza e tempi del reclamo

- ✓ I reclami verbali che pervengono all'operatore dell'URP di 1°, vengono gestiti e risolti contestualmente all'interno dell'UO o Servizio di competenza, dandone sempre e comunque comunicazione al RUO/S ed invio della relativa documentazione tramite il MOD_03 all'URP di 2° livello. Qualora la risoluzione contestuale non sia possibile provvede all'invio di tutta la documentazione all'URP di 3° livello che attiverà le procedure previste.
- ✓ Tutti i reclami e/o comunicazioni di varia natura, siano essi verbali o scritti, raccolti dall'operatore dell'URP di 1° o 2° livello, in particolar modo che possano riguardare disservizi e/o comportamenti che limitino o neghino la fruibilità delle prestazioni o ledano i diritti di dignità e/o riservatezza degli utenti vengono tempestivamente inviati all'URP CENTRALE di 3° livello, per gli adempimenti successivi.
- ✓ All'URP Centrale il RBOURP analizza i contenuti del e/o comunicazioni di varia natura, se può essere accolto avvia la procedura come indicato, se non può essere accolto l'archivia, inserendo una nota con le motivazioni (datata e firmata). Sia nel caso il reclamo non possa essere accolto o che debba essere accolto, viene inserito in un report che mensile che viene inviato all'RURP ed al DG.
- ✓ Di norma, le segnalazioni dovranno essere presentate dai Cittadini nei modi sopra elencati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14, comma del Decreto Legislativo n. 502/1992.
- ✓ Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.
- ✓ Tutti i reclami, rilievi, suggerimenti ed elogi, verranno utilizzati ai fini statistici e di miglioramento della performance aziendale.

 IRCCS CENTRO NEUROLOGICO Bonino Pulejo MESSINA	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 9 di 5	

16. ELOGI E SUGGERIMENTI

- ✓ L'operatore dell'URP di 1° o 2° livello che accoglie l'elogio o il suggerimento (MOD.01) che contiene individuazione di punti di forza o di aree critiche, lo invia entro 5 giorni dall'acquisizione all'URP di 3° livello, che dopo la registrazione e le opportune verifiche entro 10 giorni ne inoltra copia:
 - al Direttore Generale;
 - al Direttore Sanitario;
 - al Direttore Amministrativo;
 - al Responsabile Unità Operativa o Servizio (di pertinenza);
 - al Responsabile Qualità e Rischio Clinico;
 - al Responsabile URP;
 - lo utilizza per le segnalazioni di competenza ed ai fini statistici;
 - invia al cittadino una nota di ringraziamento a firma del Direttore Generale.

17. SEGNALAZIONE IN FORMA ANONIMA

- ✓ L'operatore dell'URP di 1° o 2° livello che raccoglie la segnalazione (rilievo)/reclamo inviata e/o redatta in forma anonima la invia entro 5 giorni dall'acquisizione all'URP di 3° livello che dopo la registrazione e le opportune verifiche ne dà informazione al RURP per le segnalazioni e procedure di competenza.
- ✓ Anche la segnalazione in anonimato che perviene direttamente alla Direzione Generale viene trasmessa alla RURP che la utilizza per le segnalazioni e procedure di competenza ed ai fini statistici.

18. GESTIONE DEI RECLAMI

18.1 Gestione interna

- ✓ I Front-office o URP di 1° e 2° livello, accolgono il reclamo da parte del cittadino-utente che lo inoltra attraverso le modalità indicate nella presente procedura.
- ✓ Nel caso di una segnalazione verbale il cui esito non dovrà essere compilato apposito modulo che contenga tutti i dati indispensabili all'identificazione della persona e dell'evento cui il reclamo si riferisce.
- ✓ La Struttura, che riceve direttamente il reclamo, si fa garante di:
 - protocollarlo al momento del ricevimento;
 - provvedere all'invio all'URP 3° livello di tutte le segnalazioni scritte ricevute, comprese quelle che trovano soluzione immediata, correlate delle relative risposte;

Qualora i reclami siano di soluzione immediata, l'operatore URP di 1° livello a firma del RUO e/o l'operatore URP di 2° livello, provvederanno ad inviare all'URP Centrale le documentazioni relative, utilizzando il GQ 03/04.05, entro 10 giorni, con le relative risposte e soluzioni adottate;

Nel caso che il reclamo non possa essere accolto, l'URP Centrale formula congiuntamente alla Direzione Strategica (DG, DS o DA), in base alla specificità della segnalazione, la risposta al cittadino e chiude il caso. Tutti i reclami, in base al contenuto, verranno poi classificati e registrati secondo.


I reclami che lascino presupporre un seguito di natura risarcitoria o che comunque possano interessare la responsabilità civile dell'azienda saranno immediatamente segnalati dall'URP Centrale all'Ufficio Legale.

Nei casi in cui si renda necessario acquisire informazioni, e quindi attivare un'istruttoria, l'URP di 2° e/o 3° livello chiederà chiarimenti al Servizio/Unità Operativa coinvolta nel disservizio segnalato, inviando una copia del reclamo entro 5 giorni dal ricevimento, corredato dal GQ 02/04.05.

Il Responsabile del Servizio/Unità Operative interessata dal reclamo è tenuto a fornire per iscritto, entro dieci (10) giorni dalla richiesta, tutte le informazioni utili alla comprensione di quanto riferito da chi ha presentato reclamo.

Il RURP congiuntamente la Direzione Sanitaria/Amministrativa, può disporre incontri o audit interni, per una puntuale conoscenza dei fatti oggetto del reclamo. Tutti gli operatori coinvolti, a cui si chiedono chiarimenti, sono tenuti a fornirli per iscritto entro 10 giorni dalla richiesta.

Il RURP congiuntamente la Direzione Sanitaria/Amministrativa trasmette entro 10 giorni dalla data del ricevimento, al DG le relazioni acquisite dal personale coinvolto, unitamente al proprio parere e valutazione del caso e le possibili azioni per eliminare i disservizi segnalati.

 IRCCS CENTRO NEUROLOGICO Bonino Pulejo MESSINA	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 10 di 5	

Il Direttore Generale, dopo un'attenta analisi ed eventualmente dopo richiesta di ulteriori approfondimenti deciderà le azioni e/o i provvedimenti da prendere e la risposta da dare al cittadino.

18.2 Gestione esterna (indirizzata al cittadino)

- ✓ I reclami/segnalazioni devono ottenere riscontro con celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento (giorno in cui avviene la protocollazione del reclamo).
- ✓ Il RURP al ricevimento del reclamo che presuppone risposta da parte del DG, comunicherà al cittadino scrivente l'avvio ed il responsabile dell'istruttoria ed i tempi massimi di risposta da parte della direzione.
- ✓ Qualora per la particolare complessità del reclamo o per altre cause attinenti l'organizzazione aziendale, la risposta richieda tempi più lunghi, ne viene data comunicazione motivata all'interessato da parte indicando comunque i tempi di definizione, che non dovranno comunque superare i 60 giorni successivi ai termini prefissati.
- ✓ La risposta al cittadino redatta dal RURP e sottoscritta dal Direttore Generale (DG) indicherà le conclusioni cui è giunta l'istruttoria effettuata rispetto al problema presentato e dovrà essere completa ed idonea ad informare compiutamente su tutti gli aspetti necessari e le possibili azioni per la rimozione del disservizio.
- ✓ Ove necessario essa specificherà che la presentazione della segnalazione non impedisce ne preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale e/o amministrativa ai sensi del comma 5 dell'articolo 14 del D.L. 502/92.
- ✓ Qualora la soluzione della controversia preveda il rimborso del ticket versato per una prestazione, lo stesso sarà effettuato ai sensi dei regolamenti previsti sul funzionamento della cassa ticket.
- ✓ Il riscontro scritto non è richiesto quando la non conformità che ha dato luogo al reclamo sia stata immediatamente risolta con piena soddisfazione del cliente, ma questo va comunque annotato nella pratica agli atti, per registrarle il dato nel Sistema Informativo dei Reclami sia Aziendale che Regionale.


18.3 Archiviazione delle pratiche dei reclami

- ✓ Con periodicità annuale il Responsabile URP e Comunicazione, attraverso il monitoraggio dei modelli di registrazione dei reclami, segnalazioni, suggerimenti ed elogi, curerà la redazione di un rapporto su quanto pervenuto attraverso le segnalazioni e sui provvedimenti assunti per rimuovere le cause.
- ✓ Tale rapporto, verrà inviato alla Direzione Generale, al Direttore Sanitario, Al Direttore Amministrativo, ai Responsabili delle Strutture e Servizi, al Responsabile Qualità e Rischio Clinico e verrà pubblicato sul sito Web istituzionale.
- ✓ Al fine di garantire la corretta conservazione delle pratiche cartacee individuali, le stesse, complete di reclamo, documenti allegati all'istruttoria e copia della risposta, verranno archiviate a cura e sotto la responsabilità del RBOURP in appositi schedari destinati esclusivamente allo scopo, chiusi a chiave.
- ✓ L'archiviazione dovrà rispettare tutte le misure di sicurezza relative alla conservazione di documenti soggetti alla tutela della privacy.
- ✓ L'Azienda deve conservare per 5 anni le pratiche, i dati sui reclami ricevuti e le analisi fatte per verificarne la corrispondenza a situazioni reali.
- ✓ Nella sede centrale dovrà essere predisposto un riepilogo/registro dei luoghi di conservazione delle pratiche.

19. RACCORDO CON LA CUSTOMER SATISFACTION

Viene descritta nel dettaglio nella procedura ad hoc PG 04.03.

- ✓ In accordo con le vigenti disposizioni regionali, la customer satisfaction viene valutata sui soli ricoveri ordinari, in modo campionario e tramite interviste telefoniche.
- ✓ Al momento della dimissione, l'assistente sociale, raccoglie il consenso informato a che il paziente o il suo rappresentante legale sia sottoposto ad intervista telefonica, consegnandone copia al URP centrale.
- ✓ Il RURP, entro 7 giorni dalla dimissione, dispone che avvenga l'intervista secondo quanto disposto dalle direttive regionali.
- ✓ Il RURP trasmette i questionari telefonici al responsabile RSGQ.
- ✓ Il RSGQ trimestralmente elabora dei report analitici da inviare a DGEN, DIRSAN, RURP, RUO.

	PROCEDURA	PG 04.03	Rev. 00
	GESTIONE DEI RECLAMI	Rif. MQ Sez. 8.5 Rif. Processo 04	14/12/15
		Pag. 11 di 5	

20. INDICATORI E CONTROLLI

- ✓ Nella relazione annuale per la direzione generale verranno presi in esame i seguenti indicatori ed indici:
- percentuale di ogni tipologia e totale, dei reclami ricevuti;
 - percentuale di ogni tipologia di reclamo per Struttura o Servizio e totale, dei reclami;
 - numero di azioni correttive realizzate per Struttura o Servizio;
 - i tempi medi di risposta;
 - i tempi medi di soluzione delle controversie;
 - scostamento medio dai tempi procedurali.
- Per maggiori dettagli si fa riferimento alla PG 04.04 sugli indicatori di sistema.

21. RESPONSABILITÀ

Sono riportate all'interno dei paragrafi precedenti.

22. MODULISTICA ALLEGATA

- GQ 01/04.05 Modello cartaceo ed elettronico per la presentazione del reclamo
- GQ 02/04.05 Allegato alla trasmissione del reclamo (istruttoria)
- GQ 03/04.05 Modello da utilizzare in caso di reclamo risolto direttamente dal Responsabile del Servizio/Struttura
- GQ 04/04.05 Flow-chart del processo del reclamo.