



Azienda Ospedaliera di Cosenza

U.O.S. Comunicazione Formazione e URP

PROCEDURA OPERATIVA URP **GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI**

APPROVATA con deliberazione n° 349 del 30 Novembre 2015

REDAZIONE a cura di Katya Gentile

INDICE

- 1. RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 2. PRINCIPI GENERALI**
- 3. OGGETTO DELLA PROCEDURA OPERATIVA**
- 4. ABBREVIAZIONI E DEFINIZIONI**
- 5. COMPITI E FUNZIONI DELL'URP**
- 6. ORGANIZZAZIONE**
- 7. RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION**
- 8. SISTEMA GESTIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI**
 - 8.1 SCOPO**
 - 8.2 CAMPO DI APPLICAZIONE**
 - 8.3 UBICAZIONE ORARI DI APERTURA**
 - 8.4 CHI PUÒ PRESENTARE SEGNALAZIONI/RECLAMI**
 - 8.5 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE**
 - 8.6 TEMPI DI PRESENTAZIONE**
 - 8.7 PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI FORMALI**
 - 8.8 PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI INFORMALI**
 - 8.9 MODALITA' DI COMUNICAZIONE DELLA PROCEDURA**
- 9. COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**
- 10. DISPOSIZIONI FINALI**

All. Scheda segnalazione disservizio

1. Riferimenti normativi

L. n° 241/90 e s.m.i; DL. n°29 del 3.02.1993; D.P.C.M. 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; D.P.C.M. 11.10.1994; L. n°150 del 2000; Direttiva del Ministro per la funzione Pubblica del 7.02.2002; D.P.C.M. del 24.03.2004; D.L. n°150 del 27.09.2009; D.L. n°198 del 20.12.2009; D.L. n°196/2003 e s.m.i.

2. Principi Generali

L'Azienda Ospedaliera di Cosenza considera l'informazione e la comunicazione elementi indispensabili per lo svolgimento ed il miglioramento delle attività istituzionali e per l'effettivo coinvolgimento dei cittadini/utenti che, a vario titolo, utilizzano i servizi sanitari dell'Azienda, perseguendo obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati.

3. Oggetto della procedura

Nel rispetto delle normative vigenti, la presente procedura operativa definisce l'organizzazione ed il funzionamento dell'URP specificandone compiti e funzioni; definisce e stabilisce altresì la procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni.

4. Abbreviazioni e definizioni

- **AO:** Azienda Ospedaliera di Cosenza
- **DG:** Direzione Generale
- **UO/UUOO :** Unità Operativa/e
- **PO:** Presidio Ospedaliero
- **URP:** Ufficio Relazioni con il Pubblico
- **RECLAMO:** Comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati di chi sporge il reclamo; implica una risposta da parte dell'Azienda.
- **SEGNALAZIONE:** Osservazione, suggerimento, ringraziamento che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda sanitaria; è comunque presa in considerazione per migliorare i servizi.
- **CUSTOMER SATISFACTION:** Sistema di Rilevazione del gradimento del cittadino/utente

5. Compiti e Funzioni dell'URP

L'URP svolge i seguenti compiti:

- Informare, orientare ed offrire consulenza agli utenti;
- Promuovere la piena utilizzazione dei servizi sanitari dell'AO;
- Definire e gestire la procedura dei reclami;
- Redigere report quadrimestrali sulla gestione dei reclami;
- Definire e gestire la procedura Customer Satisfaction;
- Collaborare all'organizzazione di un'efficace rete di comunicazione esterna ed interna;
- Redigere il piano della Comunicazione aziendale;
- Redigere la Carta dei Servizi aziendale;
- Collaborare alla realizzazione di iniziative di comunicazione pubblica volte ad illustrare l'attività istituzionale e alla promozione dell'immagine dell'Ente, producendo, a tal fine materiale editoriale, pubblicazioni, brochure rivolte ai cittadini o a particolari segmenti di pubblico;
- Promuovere rapporti di collaborazione con gli URP di altre Pubbliche Amministrazioni;
- Partecipare a Commissioni secondo quanto previsto dalla normativa;

e le seguenti funzioni:

- **Di informazione**, mediante l'attività di informazione ed orientamento degli utenti;
- **Di servizio**, attraverso la presa in carico e la risoluzione di problemi relativi alla fruizione dei servizi ospedalieri;
- **Di proposizione**, attraverso proposte di organizzazione, semplificazione ed aggiornamento dei servizi di comunicazione rivolti in particolare all'utente;
- **Di integrazione** tra le attività di comunicazione interna ed esterna;
- **Di sviluppo** attraverso proposte formative riguardanti la comunicazione interna ed esterna rivolte al personale dipendente;
- **Di cognizione** attraverso la rilevazione delle attese e dei nuovi bisogni degli utenti;
- **Di attuazione** dei processi di verifica della qualità dei Servizi e del gradimento degli stessi da parte dell'utenza (Customer Satisfaction);
- **Di promozione** dei servizi sanitari dell'AO;
- **Di mediazione** tra i cittadini e l'AO, attraverso la gestione dei reclami e delle segnalazioni/istanze avanzate dagli stessi;
- **Di tutela** dei cittadini, garantendo la corretta applicazione della presente Procedura Operativa che comprende la gestione dei reclami;
- **Di agevolare** l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Amministrazione.

6. Organizzazione

L'URP ottimizza la propria organizzazione mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza (front office; back office) tra loro funzionalmente integrati;

- Il **front office** costituisce l'area di contatto con l'utenza; è il luogo in cui si forniscono indicazioni che facilitino l'accesso alle UUOO e informazioni in merito alle prestazioni erogate; l'attività riguarda prettamente l'accoglienza, la raccolta e la registrazione in ordine cronologico-progressivo delle comunicazioni che provengono dall'esterno;
- Il **back office** costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti da fonti esterne ed interne all'AO; l'attività riguarda prevalentemente la presa in carico, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza e la redazione di rendiconti mensili, report quadrimestrali e annuali e la rilevazione customer satisfaction;

7. Rilevazione Customer Satisfaction

L'art.12 del decreto legislativo n°29/1993, la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*) e la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 24 marzo 2004, individuano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione.

Rilevare la customer satisfaction significa quindi, per un ente pubblico, attivare un orientamento verso l'utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi.

In attesa dell'emanazione da parte della Regione Calabria, per come stabilito dalla vigente normativa, di apposite linee guida e della predisposizione di un questionario unico per tutte le Aziende, l'AO di Cosenza propone di avviare, attraverso l'URP e in collaborazione con l'UO Qualità e Accreditamento, Innovazione e Ricerca, un processo di rilevazione del livello di gradimento espresso dagli utenti, in relazione ai servizi erogati. Si utilizzeranno due questionari, appositamente elaborati al fine di garantire l'attendibilità e la validità dei dati raccolti rivolti, per i pazienti ricoverati in degenza ordinaria e per gli utenti che usufruiscono degli altri servizi sanitari. I suddetti questionari saranno disponibili presso tutte le UUOO/Servizi ospedalieri. I dati rilevati consentiranno il monitoraggio e la verifica degli standard di qualità dei servizi offerti dall'AO, attraverso l'analisi, l'elaborazione e la formulazione di grafici e calcoli statistici che saranno pubblicati sul sito web aziendale a cura del Responsabile dell'URP.

8. SISTEMA GESTIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI

Il sistema per la gestione di reclami, segnalazioni, osservazioni, ringraziamenti, ha lo scopo di garantire la tutela dei cittadini descrivendo le modalità attraverso cui gli stessi possono comunicare con l'AO, esprimersi e richiedere una risposta ai loro bisogni, in modo chiaro e trasparente.

Esso si applica:

- ai reclami, intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio - sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge il reclamo ed i motivi dello stesso - ed implica una risposta da parte dell'Azienda;
- alle segnalazioni, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti, proposte, ringraziamenti, che non implicano una risposta formale da parte dell'AO, ma che sono comunque utilizzati per migliorare i servizi erogati all'utenza.

8.1 Scopo

Affinché segnalazioni e reclami possano realmente diventare uno strumento idoneo alla attivazione di un percorso di miglioramento della qualità dei servizi è necessario che la loro registrazione sia continua, completa e informatizzata.

La gestione dei reclami rappresenta dunque uno strumento idoneo a:

- a. rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione dell'utenza;
- b. raccogliere suggerimenti, osservazioni e ringraziamenti;
- c. consentire l'analisi delle esigenze dell'utenza;
- d. monitorare i disservizi;
- e. migliorare la qualità delle prestazioni erogate dalle UUOO.
- f. Fornire tempestivo riscontro ai reclami pervenuti.

8.2 Campo di applicazione

La procedura si applica a tutte le segnalazioni e reclami pervenuti all'URP dell'AO nelle modalità specificate al punto 8.5. Non saranno tenute in considerazione le segnalazioni anonime ovvero quelle che presentino vizi di forma. L'AO garantisce sempre e comunque che il trattamento dei dati sensibili si svolga nei termini del diritto sulla riservatezza, in applicazione della Legge 676/96 ss. mm. ii.

8.3 Ubicazione ed orari di apertura

La struttura preposta alla gestione dei reclami e delle segnalazioni è l'URP, che fa parte dell'UO Formazione e Comunicazione, in staff alla Direzione Generale. Le sedi dedicate all'URP sono ubicate in locali facilmente accessibili e ben individuabili, in assenza di barriere architettoniche.

- ❖ *La sede del PO "Annunziata" è ubicata presso i locali dell'ex 118, ingresso Via Migliori (vecchio Pronto Soccorso).*
- ❖ *La sede del PO "Santa Barbara" di Rogliano è ubicata presso la Direzione Sanitaria.*

*Orari di apertura al pubblico: **da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:30***

martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:30

8.4 Chi può presentare reclami/segnalazioni

Possono presentare reclami o fare segnalazioni gli utenti dell'AO, direttamente o tramite parenti, affini, organismi di tutela, associazioni di volontariato. Se la segnalazione del disservizio è presentata da soggetto diverso dal diretto interessato, in caso di contestazione di quest'ultimo, ne sarà disposta l'archiviazione. A richiesta dell'interessato/a, può essere rilasciata copia del reclamo. La presentazione dei reclami non impedisce né preclude la possibilità di adire le vie legali ai sensi art.4 co 5 D.L. 502/92 e succ. modifiche.

8.5 Modalità di presentazione

Gli utenti e gli altri soggetti di cui al precedente punto, possono esercitare il proprio diritto attraverso lettera in carta semplice ovvero tramite apposito modulo in dotazione all'URP/scaricabile dal sito aziendale (All.1), che può essere:

- **compilato e consegnato direttamente all'URP**
- **inviato per fax al numero 0984.681500**
- **inviato per e-mail all'indirizzo urp@aocs.it**
- **inviato per raccomandata A/R all'indirizzo URP – P.O. Annunziata – Via Migliori, 87100 Cosenza**

eventuali segnalazioni informali potranno essere trasmesse tramite contatto telefonico allo 0984/681500 o al numero verde 800703454

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. L'esplicito consenso al trattamento dei dati sensibili è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami; l'omissione del consenso comporterà l'interruzione della procedura e l'archiviazione degli stessi, previa cancellazione dei dati sensibili.

8.6 Tempi di presentazione

I reclami dovranno essere presentati, secondo le modalità di cui al punto 8.5, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, secondo quanto previsto dall'art.14 comma 5 del D.L. n. 502/92 modificato dal D.L. n. 517/93.

8.7 Processo di gestione dei reclami formali

Il processo di gestione dei reclami formali viene complessivamente gestito secondo le seguenti fasi:

- a.** il personale del Front Office dell'URP accoglie l'utente e la sua segnalazione di disservizio fornendo informazioni su modalità e tempi della relativa istruttoria e avendo cura di far sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati sensibili, in ottemperanza al D.lgs.196/03;
- b.** il reclamo depositato personalmente ovvero pervenuto via fax/mail/posta viene gestito direttamente dal personale di back office dell'URP che sigla la presa in carico del documento e apre l'istruttoria;
- c.** il reclamo viene registrato/protocollato;
- d.** il personale del Front Office/Back Office provvederà, in caso di problematiche risolvibili sulla scorta del proprio patrimonio informativo, a dare risposta all'utente per via telefonica;

In caso diverso si vedano le lettere successive;

- e.** la copia del reclamo viene trasmessa al Responsabile dell'UO Comunicazione e Formazione, affinché questi chieda chiarimenti al Responsabile della UO di competenza ed al Direttore di Dipartimento a cui afferisce l'UO;
- f.** il/la Responsabile della UO/Direttore di Dipartimento comunica per iscritto i chiarimenti necessari a fornire un'esauriente risposta all'utente, entro il termine massimo di 10 giorni dalla ricezione della comunicazione. Problematiche di particolare complessità organizzativa saranno segnalate anche alla DG;
- g.** il/la Responsabile URP, acquisiti i necessari chiarimenti, predispone apposita risposta, a firma dello stesso Responsabile e del Direttore Generale/Sanitario, a la invia all'utente entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione. Eventuali ritardi legati alla complessità del caso, saranno comunque comunicati all'utente e debitamente motivati. Tale risposta dovrà essere inviata non oltre i successivi 60 giorni. Nel periodo dal 1° al 31 agosto, i termini sono sospesi.
- h.** Il personale dell'URP provvede a redigere rendiconti mensili, report quadrimestrali ed annuali dei reclami delle relative UUOO di competenza. Sulla scorta di questi, il Responsabile dell'URP provvederà quadrimestralmente a comunicarle alla DG e a redigere annualmente statistiche e grafici in relazione al numero e alla tipologia dei reclami pervenuti, a farle pubblicare sul sito aziendale nella sezione dedicata e a darne comunicazione ai principali stakeholders.

8.8 Processo di gestione delle segnalazioni informali

Tutte le tipologie di osservazioni, segnalazioni, suggerimenti che pervengono telefonicamente, vengono trasferite su un modulo con il maggior numero di dettagli possibile ad opera del personale del front office che provvederà a registrare in ordine cronologico-progressivo il documento. In caso di segnalazioni risolvibili sulla scorta del proprio patrimonio informativo, ovvero sulla scorta di informazioni che potrà acquisire per le vie brevi, il personale del Front Office provvederà poi a dare tempestiva risposta telefonica all'utente. Nel caso di segnalazioni di maggiore complessità, informerà l'utente che l'avvio della procedura di gestione dei reclami necessita di adeguata formalizzazione. Il personale del back office dell'URP provvede quadrimestralmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia delle segnalazioni pervenute. Il Responsabile dell'URP provvederà a comunicarle alla DG e predisporrà annualmente apposite statistiche che saranno comunicate ai principali stakeholders e pubblicate sul sito aziendale nella sezione dedicata.

8.9 Modalità di comunicazione della procedura

La procedura operativa sarà comunicata a tutte le UUOO a cura del Responsabile dell'UO Comunicazione e Formazione e sarà diffusa attraverso la pubblicazione sul sito web aziendale.

9. Commissione mista conciliativa

Nei casi in cui l'utente si dichiara insoddisfatto degli esiti prodotti in prima istanza, l'esame verrà deferito alla Commissione Mista Conciliativa composta da un Rappresentante dell'AO, un Rappresentante della Regione ed un Rappresentante delle Associazioni di Volontariato.

10. Disposizioni finali

E' abrogata ogni disposizione in contrasto con quanto disposto dalla presente "Procedura Organizzativa URP" e dalla Legge n°150 del 7 giugno 2000.



AZIENDA OSPEDALIERA DI COSENZA
U.O.S. COMUNICAZIONE FORMAZIONE
URP

MODULO

RECLAMO ___ SEGNALAZIONE ___ RINGRAZIAMENTO ___

COLLOQUIO ___ TELEFONATA ___ LETTERA ___ FAX ___ E- MAIL ___

REG. n° _____ Data _____ Unità Operativa _____

Cognome _____ Nome _____

Associazione di Volontariato _____

Indirizzo _____ Città _____ Provincia _____

Data di nascita _____ Tel. Uff./Cell. _____

Titolo di studio _____ Professione _____

C.I. /PAT. N. _____ Rilasciata il _____ da _____

A nome di (se chi presenta la segnalazione non è il diretto interessato) Codice Fiscale n.

_____ / _____

Oggetto _____

SI ___ NO ___ Firma _____

Data _____

SCHEDA SEGNALAZIONE

SPAZIO RISERVATO ALL'OPERATORE CHE RICEVE LA SEGNALAZIONE

Operatore _____ REG..n°. _____

Mezzo di segnalazione Colloquio___ Telefonata___ Lettera___ Modulo___ Fax___ E-mail_____

Segnalazione ricevuta il _____ Istruttoria avviata il _____

Osservazioni _____

Area di provenienza: Ambulatorio___ Laboratorio___ Ricovero___ D.H. ___ Altro___

Area disagio UO _____

Dipartimento _____

Istruttoria _____

Caso chiuso il _____ Risposta scritta SI___ NO___ Evento sentinella SI___ NO___

Problema fondato___ Problema infondato___ Problema frequente___ Problema episodico___

Proposta di miglioramento SI___ NO___ Se sì, specificare _____

L'Utente si dichiara soddisfatto___ insoddisfatto___

FIRMA DELL'OPERATORE
