



PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

REFERENTE

Nome e Cognome	Struttura
Dott.ssa Patrizia MELCHIONNE	S.S. Attività Amministrativa Area Sanitaria

REDATTORI

Nome e Cognome	Ruolo e Struttura
Dott.ssa Silvia BERTALMIO	Ufficio Relazioni con il Pubblico
Sig.ra Teresa RUSSO	Ufficio Relazioni con il Pubblico

VERSIONE PRECEDENTE

"Procedura gestione delle segnalazioni"			
Identificazione N° della versione:	Data di emissione:	Data di scadenza:	Motivo della modifica
URP_1	27/12/2023		Aggiornamento



INDICE

• 1 PREMESSA	3
• 2 SCOPO	3
• 3 OBIETTIVI	3
• 4 CAMPO DI APPLICAZIONE	3
• 5 GLOSSARIO	4
• 6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	4
▪ 6.1 Modalità di recepimento	4
▪ 6.2 Modalità di risposta	5
• 6.2.1 Gestione e risposta di comunicazione verbale in orario apertura d'ufficio	5
• 6.2.2 Gestione di una comunicazione scritta (posta, mail o piattaforma URP online)	5
• 6.2.3 Gestione della risposta scritta.....	6
• 6.2.4 Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo.....	6
• 7 MONITORAGGIO	6
• 8 ARCHIVIAZIONE	6
• 9 DOCUMENTI CORRELATI	7
• 10 DIFFUSIONE.....	7

ALLEGATI

Moduli di segnalazione



1 - PREMESSA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è un servizio di accoglienza e comunicazione, previsto dalla L. n.150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni". E' un punto di riferimento fondamentale per l'utenza che accede in Ospedale in quanto si occupa di facilitare i rapporti tra l'Ospedale e i cittadini/pazienti.

Riconosce e valorizza il diritto dei cittadini/pazienti ad essere informati, ascoltati, ricevere risposte chiare ed esaurienti, a riconoscere il loro diritto di presentare segnalazioni elogi e reclami. In questo modo si favorisce il ruolo attivo dei cittadini e la loro partecipazione alle scelte dell'Azienda secondo i principi di trasparenza e di semplificazione delle attività istituzionali.

Nello specifico garantisce la presa in carico e la gestione di tutte le segnalazioni.

La gestione dei reclami è uno strumento organizzativo che consente l'analisi delle espressioni e delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio e al miglioramento delle prestazioni erogate e dei servizi offerti.

La rilevazione costante e corretta dei reclami rappresenta un indicatore della qualità percepita e consente all'Azienda di intraprendere azioni di miglioramento per il superamento delle criticità.

2 - SCOPO

Identificare il corretto percorso del reclamo/segnalazione e intraprendere, attraverso la costante e corretta rilevazione degli stessi, azioni di miglioramento per eliminare le cause del disagio percepito o del disservizio segnalato.

3 - OBIETTIVI

- Descrivere il percorso che gli utenti possono seguire per effettuare osservazioni, reclami, proposte;
- Definire i ruoli e le responsabilità all'interno dell'Azienda nella conduzione della risposta agli utenti;
- Garantire adeguato ascolto ai cittadini nelle situazioni di disagio;
- Assicurare una corretta gestione del percorso delle segnalazioni;
- Garantire la corretta classificazione degli eventi e la conseguente attività di report;
- Garantire la tutela e la credibilità dell'immagine aziendale

4 - CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutta l'Azienda riguardo alle modalità di realizzazione del diritto dei cittadini di esprimere qualsiasi tipo di comunicazione e delle modalità di



declinazione del dovere dell'Azienda di gestire le relazioni e comunicazioni in risposta a questo diritto. Si applica all'Ufficio Relazioni con il Pubblico con riferimento alle modalità di recepimento e di risposta agli utenti.

5 – GLOSSARIO

Segnalazione	Può avere più significati. Generalmente è usata per indicare un pericolo nell'interesse della tutela e della sicurezza comune. La segnalazione è usata anche per chiedere l'intervento attivo dell'Azienda su alcuni problemi che il soggetto sente come propri ma che coinvolgono una collettività più ampia (per esempio la disfunzione di un servizio o la sensibilizzazione su temi trascurati).
Reclamo	Lamentela rivolta all'Azienda sulla base di un ritenuto mancato o cattivo esercizio di una funzione di competenza dell'Azienda o di un disservizio nel rapporto con l'utenza.
Proposta/Suggerimento	Comunicazione all'Azienda che serve a promuovere azioni per migliorare gli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità delle funzioni esercitate e dei servizi resi all'utenza, con particolare riferimento agli aspetti organizzativi e logistici.

6 – DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

6.1 - Modalità di recepimento

Gli utenti, i parenti, i cittadini, gli organismi di volontariato e gli altri soggetti di tutela dei diritti possono esercitare i propri diritti mediante:

- colloquio con un operatore U.R.P. negli orari prestabiliti (dal lunedì al venerdì, 9 - 13.30), si possono concordare appuntamenti in altre fasce orarie.
- Lettera in carta semplice consegnata o spedita all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'U.R.P. e sul sito internet aziendale al link <https://www.sanluigi.piemonte.it/scheda-informativa/ufficiorelazioni-pubblico>
- via e-mail (urp@sanluigi.piemonte.it) all'U.R.P.
- tramite la piattaforma Urp Online sul sito internet aziendale <https://sanluigi.taylor.csi.it/> compilando l'apposita richiesta di assistenza

Le eventuali segnalazioni pervenute, con qualsiasi modalità, ad altri uffici dovranno essere inoltrate all'U.R.P.

I degenti impossibilitati alla deambulazione possono richiedere, presso il reparto, l'intervento del personale dell'U.R.P. per effettuare reclami/segnalazioni.



Gli operatori dell'U.R.P., su richiesta dell'interessato, sono tenuti a rilasciare copia del reclamo/segnalazione. Le segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione ma utilizzate, esclusivamente, per i fini statistici.

6.2 – Modalità di risposta

Gli operatori dell' U.R.P. sono tenuti a verificare la fondatezza delle segnalazioni o dei reclami pervenuti, tenendo conto della effettiva serietà e veridicità del loro contenuto, anche per tutelare la serietà dello strumento.

In caso di reclami "futili", gli addetti dell'U.R.P. in collaborazione con il responsabile del servizio, valutano se avviare la presente procedura o archiviare la comunicazione dell'utente. Il servizio URP, ricevuta la segnalazione/ reclamo, verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato, ed in questo caso si impegna nella risoluzione del problema segnalato.

Se ciò non fosse possibile, in considerazione della complessità del caso e/o dell'esigenza di ulteriori approfondimenti, l'operatore dell'U.R.P. avvierà la procedura per l'elaborazione di una risposta scritta all'utente, prendendo contatto con la Direzione Sanitaria di Presidio.

Inoltre, nei casi più complessi, dove si renda necessario un colloquio diretto con l'utente e gli altri soggetti eventualmente coinvolti, l'operatore U.R.P. concorderà le modalità e i tempi dell'incontro, propedeutico all'elaborazione del riscontro, verbale o scritto, alla segnalazione/ reclamo.

6.2.1 - Gestione e risposta ad una comunicazione verbale in orario di apertura di ufficio

L'operatore dell'U.R.P. ascolta il resoconto dell'utente, specificandogli i suoi diritti le modalità di gestione delle comunicazioni. In particolare, informa esplicitamente l'utente della possibilità di compilare personalmente il modulo "segnalazioni/ osservazioni/reclami" (allegato 1) e di firmarlo.

In ogni caso, l'operatore dell'U.R.P.:

- raccoglie i dati dell'utente e le informazioni su un registro;
- informa l'utente circa le modalità e i tempi di risposta, secondo quanto previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela aziendale.

6.2.2 - Gestione di una comunicazione scritta (posta o mail)

Per le comunicazioni scritte relative a problematiche di carattere meramente organizzative (es: eccessiva coda, mancato rispetto dell'orario di una prestazione prenotata, etc.), qualora l'operatore dell'U.R.P. lo ritenga opportuno, potrà provvedere ad effettuare anche un breve colloquio telefonico con l'utente.

Il riscontro alla comunicazione sarà effettuato, anche, via posta, mail .

In caso di segnalazione/ reclamo, e ogniqualvolta l'operatore valuti di dover articolare una risposta formale scritta (osservazione con contenuti di non sola pertinenza relazionale), l'operatore dell'U.R.P. identificherà, sulla base del contenuto della comunicazione, gli interlocutori a cui trasmettere la segnalazione/ reclamo unitamente



alla richiesta dei necessari chiarimenti; il tutto dovrà avvenire non oltre i 5 giorni dalla ricezione della segnalazione/ reclamo.

I responsabili delle strutture coinvolte adotteranno tutte le misure necessarie per evitare la persistenza dell'eventuale disservizio/ problematica e dovranno fornire all'U.R.P., entro **7 giorni** dal ricevimento della richiesta, le informazioni utili per comunicare all'utente un'appropriata risposta nei termini di legge.

Qualora non giungano, entro i 7 giorni, le informazioni di cui al punto precedente, l'URP invia un sollecito alla/alle Struttura/e interessata/e, nonché, per conoscenza, alla Direzione Sanitaria e alla Direzione Amministrativa affinché la risposta arrivi in ogni caso non oltre 15 giorni dal primo invio.

6.2.3 - Gestione della risposta scritta

Sulla base dei chiarimenti forniti dagli interlocutori coinvolti, l'U.R.P. predispone una risposta formale scritta a firma del Direttore Sanitario.

L'U.R.P. provvede poi alla protocollazione ed all'invio della risposta, via posta o mail (ovvero secondo la modalità indicata dall'utente preferendo, tendenzialmente, l'inoltro a mezzo mail), all'utente, entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/ reclamo.

Qualora la particolare complessità della segnalazione/ reclamo richieda un'istruttoria più articolata e lunga, l'U.R.P. procederà ad avvisare l'interessato del ritardo ma la risposta definitiva dovrà, comunque, essere trasmessa entro 60 giorni dal ricevimento della segnalazione/ reclamo.

Qualora siano individuabili gli estremi di un contenzioso la predisposizione della bozza di risposta verrà gestita dall'Ufficio Legale dell'Azienda.

6.2.4 - Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo

La procedura relativa ad un reclamo o ad una segnalazione si considera conclusa con la comunicazione della risposta all'utente da parte dell'Azienda.

7 - MONITORAGGIO

L'URP segue l'iter delle segnalazioni e dei reclami a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione dei cittadini, comunicando annualmente al Dirigente Responsabile della S.S. Qualità l'esito degli stessi. Pertanto effettua un monitoraggio costante, producendo i report dell'attività.

8 - ARCHIVIAZIONE

L'URP dovrà provvedere all'archiviazione di tutte le segnalazioni e delle relative risposte gestite.



9 - DOCUMENTI CORRELATI

- Regolamento di Pubblica Tutela dell'A.O.U. San Luigi Gonzaga – approvato con Delibera n. 1170 del 18.08.1999.
- Atto Aziendale A.O.U. San Luigi Gonzaga.

10- DIFFUSIONE

Il testo del presente Documento è messo a disposizione di tutto il Personale addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e mediante pubblicazione sul sito intranet aziendale.

ALLEGATI

- Modulo segnalazione per conto proprio
- Modulo segnalazione per conto terzi
- Modulo segnalazione con delega