



AO Ordine
Mauriziano di
Torino
Ospedale
Umberto I

Procedura
**Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di
Torino**

Revisione 0
data di
emissione
gennaio
2016
Pagina 1 di 1

Procedura
**Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle
proposte da parte dell'Ufficio Relazioni con il
Pubblico dell'AO Ordine Mauriziano di Torino**

Gruppo di lavoro	Cognome, nome, ruolo e servizio
Avv. Roberta Bonavia	Direttore S.C. Affari Generali e Comunicazioni
Dott. Michele Ceruti	Dirigente Medico Direzione Medica di Presidio
Dott.ssa Daniela Lanzo	Coll. Amm. Direzione Medica di Presidio
Dott.ssa Barbara Mitola	Dirigente Medico Direzione Medica di Presidio
Dott.ssa Rosa Maria Stella	Coll. Amm. Esp. Direzione Medica di Presidio
Dott.ssa Iolanda Vigna	Dirigente Medico Direzione Medica di Presidio

Verifica di conformità ed emissione	
Dott. Roberto Arione	Direttore Sanitario di Azienda
Dott.ssa Isabella Silvia Martinetto	Direttore Amministrativo



Procedura

Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di Torino

1. TITOLO	3
1.1 PREMESSA	3
1.2 DESCRIZIONE SINTETICA	3
2. CONDUTTORE	4
3. MODIFICHE ALLE REVISIONI PRECEDENTI.....	4
4. OBIETTIVI.....	4
5. AMBITO DI APPLICAZIONE	4
6. DEFINIZIONI.....	4
7. SEQUENZA DELLE ATTIVITA' (FLOW CHART 1).....	5
7.1 MODALITA' DI RECEPIMENTO	5
7.2 MODALITA' DI RISPOSTA.....	5
7.2.1 Gestione e risposta ad una comunicazione verbale in orario di apertura di ufficio.....	6
7.2.2 Gestione di una comunicazione scritta (posta, mail o fax)	6
7.2.3 Gestione della risposta scritta	7
7.2.4 Chiusura della procedura di segnalazione o reclamo.....	7
8. MONITORAGGIO	8
9. ARCHIVIAZIONE.....	8
10. DOCUMENTI CORRELATI	8
11. DIFFUSIONE	8



Procedura
**Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di
Torino**

1. TITOLO

Procedura per la gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di Torino

1.1 PREMESSA

Tra i principali compiti dell'U.R.P. è possibile annoverare quelli di:

- Promuovere l'immagine dell'Ente;
- Favorire il diritto di accesso ai servizi offerti ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, in applicazione della Legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- Attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- Svolgere un'attività di orientamento dell'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi;
- Promuovere forme di semplificazione dei processi amministrativi.

All'U.R.P. è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Azienda Ospedaliera, garantendo agli utenti le informazioni attinenti l'attività dell'Azienda e consentendo l'accesso al materiale illustrativo predisposto dagli uffici.

A tal fine, l'U.R.P. deve assicurare agli utenti la modulistica, la documentazione relativa ai servizi, alle strutture ed alle attività dell'Azienda.

1.2 DESCRIZIONE SINTETICA

Questa procedura disciplina l'esercizio del diritto di partecipazione mediante la formulazione di segnalazioni, reclami o proposte, nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative.

La gestione dei reclami e delle segnalazioni, rappresenta uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La presente procedura ha pertanto lo scopo di descrivere le modalità con cui gli utenti esprimono il loro diritto di effettuare segnalazioni, suggerimenti, apprezzamenti o reclami all'Azienda Ospedaliera, secondo quanto previsto dal regolamento di Pubblica Tutela, approvato dall'A.O. con Deliberazione n. 294 del 26.05.2011 per definire le modalità e le responsabilità adottate dall'A.O. per la gestione dei reclami e delle segnalazioni, rimediare alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi di condizioni che possano creare insoddisfazione da parte dei cittadini.



Procedura
**Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di
Torino**

Al fine di garantire tale diritto, la Direzione Generale, come specificato dall'art. 44 del nuovo Atto Aziendale, si avvale di apposita struttura e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- diffusione costante e capillare di informazioni e comunicazioni interne ed esterne sui servizi forniti dall'Azienda e sulle novità organizzative di interesse pubblico;
- accessibilità ai servizi da parte dell'utenza e facilità di fruizione dei servizi stessi;
- attività di orientamento e di accoglienza del paziente/utente ai servizi sanitari e nelle strutture aziendali;
- individuazione di percorsi di tutela dei cittadini e la rilevazione del grado di soddisfazione sui servizi erogati;
- corretta gestione delle comunicazioni, sia positive che negative, relative alle esperienze dei cittadini con i servizi forniti dalla Azienda Ospedaliera, rispondendo in tempi e modalità adeguate, permettendo di ottenere importanti informazioni per il miglioramento e l'adeguamento delle prestazioni erogate.

2. CONDUTTORE

Ufficio di Relazioni con il Pubblico dell'Azienda

3. MODIFICHE ALLE REVISIONI PRECEDENTI

Essendo la prima versione del documento non esistono revisioni precedenti.

4. 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

5. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutta l'Azienda riguardo alle modalità di realizzazione del diritto dei cittadini utenti 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.

6. DEFINIZIONI

Ai fini della presente procedura, si definiscono la segnalazione, il reclamo e la proposta:



Procedura
**Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di
Torino**

a) La 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).

b) Il reclamo è la lamentela rivolta all'Azienda sulla base di un ritenuto mancato o cattivo esercizio di una funzione di competenza dell'Azienda o di un disservizio di uno degli uffici nel rapporto con l'utenza.

c) La proposta è una 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.

7. SEQUENZA DELLE ATTIVITA' (FLOW CHART 1)

7.1 MODALITA' 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:

- lettera in carta semplice consegnata o spedita all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino;
- compilazione dell'apposito modulo disponibile presso l'U.R.P. e sul sito internet aziendale (allegato 1), sottoscritto dall'interessato;
- segnalazione via fax (011.5082101) o via e-mail (urp@mauriziano.it) all'U.R.P.;
- colloquio con un operatore U.R.P. negli orari prestabiliti (dal lunedì al venerdì, 8.30-13.30/ 14.00-15.30);
- attraverso stampa, altri mass-media o tramite la Direzione Generale.

Le eventuali segnalazioni pervenute, con qualsiasi modalità, ad altri uffici verranno 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.

7.2 MODALITA' 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.



Procedura
Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di
Torino

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 il referente amministrativo della Direzione Medica 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.

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

1. 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;
2. qualora l'utente rifiuti di firmare il modulo "allegato 1", verrà informato dell'impossibilità di avviare la procedura fatta salva la sua facoltà di trasmettere, successivamente, la segnalazione/ reclamo, debitamente firmato, a mezzo posta, mail o fax;
3. in ogni caso, l'operatore raccoglie i dati dell'utente e le informazioni su un registro;
4. qualora l'operatore valuti l'opportunità di un colloquio tra l'utente e il personale della struttura dell'Azienda coinvolta nella vicenda, proporrà di fissare un appuntamento, segnalando tale passaggio sul registro;
5. qualora l'operatore non sia in grado di dare una risposta immediata ed esauriente all'utente o nel caso in cui l'utente non fosse soddisfatto del riscontro verbale reso dall'operatore, quest'ultimo inviterà l'utente a compilare il modulo "allegato 1" specificandogli le modalità di gestione della comunicazione scritta da parte dell'U.R.P.;
6. l'utente viene informato circa le modalità e i tempi di risposta, di cui all'art. 5 del Regolamento di Pubblica Tutela approvato con Deliberazione n. 294/2011;

7.2.2 Gestione di una comunicazione scritta (posta, mail o fax)

- A) 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,



Procedura
**Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di
Torino**

annotando data ed ora dell'avvenuta comunicazione sul registro. Il riscontro alla comunicazione sarà effettuato, anche, via posta, mail o fax (ovvero secondo la modalità indicata dall'utente preferendo, tendenzialmente, l'inoltro a mezzo pec) e farà riferimento ai chiarimenti forniti telefonicamente.

- B) In caso di segnalazione/ reclamo e ogniqualevolta l'operatore valuti di dover articolare una risposta formale scritta (osservazione con contenuti di non sola pertinenza relazionale), l'operatore 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.
- C) 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.
- D) Qualora non giunga notizia entro i 7 giorni anche solo da parte di uno degli interessati, lo stesso URP invia un sollecito allo stesso, con in copia la Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa affinché la risposta arrivi in ogni caso non oltre 15 giorni dal primo invio.

7.2.3 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 Generale, e la trasmette al referente amministrativo della DMPO per eventuale revisione; tale risposta sarà quindi visionata da un dirigente medico della Direzione Sanitaria di Presidio, con l'eventuale supporto dell'Ufficio Legale dell'Azienda.

L'U.R.P. provvede poi alla protocollo ed all'invio della risposta, via posta, mail o fax (ovvero secondo la modalità indicata dall'utente preferendo, tendenzialmente, l'inoltro a mezzo pec), 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, e nel caso previsto al punto 7.2.2.D, l'U.R.P. procederà a darne motivata comunicazione all'interessato a firma URP, con l'aiuto del referente amministrativo della DMPO; 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.

7.2.4 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.



Procedura
**Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di
Torino**

8. 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 Direttore Generale l'esito degli stessi.

Pertanto effettua:

- monitoraggio dei colloqui verbali
- monitoraggio delle comunicazioni scritte
- monitoraggio dei tempi di risposta
- raccolta di questionari soddisfazione pazienti (vengono utilizzati solo nei reparti di degenza)

9. ARCHIVIAZIONE

L'URP dovrà provvedere all'archiviazione di tutte le segnalazioni e delle relative risposte, sia quelle pervenute e gestite direttamente dall'URP che quelle pervenute e gestite da servizi esterni all'URP (Ufficio Legale, Direzione Generale, Addetto stampa).

Dovrà inoltre provvedere all'archiviazione delle comunicazioni pervenute verbalmente e trascritte sul registro cartaceo.

10. DOCUMENTI CORRELATI

Regolamento di Pubblica Tutela dell'A.O. Ordine Mauriziano (approvato con delibera 294, del 26 maggio 2011)

Atto Aziendale AO Ordine Mauriziano (anno 2015)

11. 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.



AO Ordine
Mauriziano di
Torino
Ospedale
Umberto I

Procedura
**Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di
Torino**

Revisione 0
data di
emissione
gennaio
2016
Pagina 9 di 9

ALLEGATO 1



Azienda Ospedaliera
Ordine Mauriziano di Torino
U.R.P. e Comunicazione Esterna

Segnalazioni, osservazioni, reclami

Cognome e nome _____ Nato a _____ il _____
Codice fiscale _____ Residente a _____
Telefono _____ e mail _____

Descrizione dei fatti oggetto della segnalazione:

Letto e sottoscritto sig./ra _____

In conformità del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.L. 196 del 30 giugno 2003), la informiamo che il titolare del trattamento dei suoi dati personali è l'A.O. Ordine Mauriziano. Le segnaliamo, inoltre che la procedura di gestione dei segnalazioni, osservazioni, reclami prevede l'invio di questo modulo, recante i suoi dati personali, ai destinatari del reclamo, è necessario, quindi, il Suo consenso al trattamento degli stessi, al fine di poter espletare la pratica.

Io sottoscritto/a _____, presa visione di quanto sopra esposto, esprimo il mio consenso al trattamento dei dati personali che mi riguardano ai sensi dell'art. 13, del D.Lgs. n. 196/2003, per le finalità e le comunicazioni sopra indicate.

Data _____ Firma leggibile _____





Procedura Gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle proposte da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.O. Ordine Mauriziano di Torino

FLOW CHART 1

