



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



AREUS
Azienda Regionale
Emergenza Urgenza
Sardegna

PROCEDURA GENERALE DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI URP

1. Oggetto:

La procedura in oggetto descrive l'iter da espletare in presenza di segnalazioni da parte dei cittadini/utenti e delle Associazioni che ne tutelano i diritti.

2. Scopo/obiettivo:

- Sviluppare comportamenti omogenei rispetto alla gestione dei reclami per assicurare una risposta al cittadino nel rispetto dei tempi indicati dalla normativa vigente (30 giorni);
- Fornire alla Direzione Generale, ai Responsabili delle Unità Organizzative e alle Associazioni di Tutela dei Cittadini un Report annuale relativo alla "Gestione delle Segnalazioni URP in AREUS", al fine di attivare eventuali azioni di miglioramento.

3. Campo di Applicazione:

La presente procedura si applica a tutte le segnalazioni pervenute all'Ufficio URP dell'Azienda Regionale per l'Emergenza e Urgenza della Sardegna (AREUS).

4. Tipologie di segnalazione

Le segnalazioni sono informazioni raccolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico o da altre interfacce organizzative, relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie, provenienti da cittadini-utenti. Esse si specificano in reclami, rilievi, elogi (apprezzamenti/ringraziamenti), suggerimenti (proposte), e segnalazioni improprie. In relazione al contenuto delle segnalazioni l'URP assegna una categoria (reclamo, rilievo, elogio, suggerimento) e attiva il percorso previsto per ogni tipologia.

Reclamo: è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione degli stessi. I reclami attivano un percorso formale di valutazione, un eventuale percorso di mediazione e si chiudono con una risposta scritta al cittadino.

Rilievo: è una indicazione di disservizio (di solito presentato verbalmente o telefonicamente) che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta, che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo. Rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio. La presa in carico "diretta" dei disservizi evidenziati tramite i rilievi da parte dell'URP permette inoltre di fornire risposte in tempi brevi, valorizza e rafforza la relazione tra Azienda e cittadino, consentendo tra l'altro di conoscere rapidamente le criticità. I rilievi attivano un percorso informale di valutazione e si chiudono con una risposta verbale, per le vie brevi, telefonica, di persona, scritta (ma senza il vincolo dei 30 giorni) che si sostanzia in una risposta di cortesia (contenente un chiarimento, una conferma dell'operato dell'Azienda, ecc.) o in una soluzione diretta.

Elogio/apprezzamento/ringraziamento: è una espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente al soggetto erogatore del servizio.

Suggerimento/proposta: ha lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle esigenze del cittadino.

Segnalazione impropria: è riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità dell’Azienda Sanitaria

6. Responsabilità

	Responsabile URP	Operatore URP	Direttori Centrali Operative 118 – 112 116117	Responsabili Mezzi di Soccorso Avanzato e Elisoccorso	Dirigenti Aree Amministrative e di Staff	Direzione Generale Aziendale
Ricevimento della segnalazione		R	C	C	C	C
Presenza in carico della segnalazione		R				
Istruttoria		R	C	C	C	
Risposta all’utente	R	C				
Riesame	C	C				R
Elaborazione report	R	C				
Trasmissione report	R	C				
Valutazione del report						R

Legenda -> R: responsabile C: coinvolto

Descrizione dell’attività:

a. Ricevimento della segnalazione

Per quanto riguarda il ricevimento della segnalazione, questa può essere inoltrata direttamente all’Ufficio URP oppure alle Direzioni Generale, Sanitaria e Amministrativa Aziendali e ai Responsabili delle Unità Organizzative di AREUS.

Qualora la segnalazione non sia ricevuta direttamente dall’Ufficio URP, le Direzioni dei Servizi che la accolgono ne dovranno inviare copia all’Ufficio URP.

Le segnalazioni possono pervenire con le seguenti modalità:

- tramite contatto diretto o telefonico con l’operatore URP;
- tramite posta elettronica/PEC;
- tramite web (link dalla pagina URP)
- tramite raccomandata.

7. Modalità di acquisizione delle segnalazioni

Acquisizione diretta da parte dell’Operatore URP:

Azioni dell'operatore URP:

- ascolta il resoconto dell'utente ed effettua eventuali domande per completare le informazioni;
- informa il cittadino della possibilità di compilare direttamente la scheda della segnalazione (allegato n.2), provvista di sezione per il consenso del trattamento dei dati, di cui all'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e della necessità di firmarla se si tratta di reclamo;
- la rilegge all'utente per verificare di aver compreso correttamente e di aver raccolto e scritto tutto quello che il cittadino intende dichiarare;
- firma la scheda e la fa firmare anche all'utente se questi lo desidera, comunque sempre in caso di reclamo;
- informa il cittadino su quanto prevede la procedura delle segnalazioni, compresi i tempi della risposta.

Le Associazioni di tutela possono effettuare la segnalazione debitamente firmata e provvista di delega da parte dell'interessato.

7.2 Presa in carico della segnalazione

La responsabilità della presa in carico della segnalazione è dell'Operatore URP che la riceve. Le segnalazioni devono essere registrate a livello locale su appositi registri. I reclami devono essere sempre protocollati. L'Operatore URP trasmette la segnalazione ai Direttori dei Servizi competenti. Per quanto riguarda i rilievi, elogi, suggerimenti: vanno registrati sul registro segnalazioni e trasmessi al servizio competente via e-mail dall'Operatore URP che li ha ricevuti/raccolti.

7.3 Istruttoria

I tempi decorrono dalla data di protocollo assegnata al reclamo. In base alla normativa vigente, per la risposta al cittadino sono previsti 30 giorni.

L'istruttoria si sviluppa secondo le seguenti modalità:

1. l'Operatore URP protocolla e registra il reclamo, ne dispone e protocolla l'assegnazione e lo trasmette con lettera a propria firma ai Direttori dei Servizi competenti;
2. l'iter prevede la verifica dei fatti esposti, la valutazione della reale presenza del disservizio e la trasmissione di una risposta all'URP, contenente tutte le informazioni necessarie per redigere un'appropriata risposta all'utente;
3. i Direttori dei Servizi competenti sono tenuti a rispondere entro 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, per consentire all'URP di concludere la pratica nel tempo previsto di 30 giorni;
4. qualora l'istruttoria non possa essere completata prima dello scadere dei 30 giorni, il Responsabile dell'URP provvederà a fornire al cittadino segnalante una risposta interlocutoria in cui lo informa del protrarsi dell'istruttoria, contestualmente l'Operatore URP invia un sollecito al rispetto dei tempi di risposta al destinatario competente della segnalazione;

5. in caso di esplicita richiesta di risarcimento danni da parte del cittadino all'URP, l'Operatore URP dovrà spiegare la differenza fra la gestione del reclamo e la gestione della richiesta di risarcimento danni. La pratica per competenza va indirizzata all'Ufficio preposto e il cittadino viene informato che tale ufficio sarà il suo futuro interlocutore;
6. per particolari casi in cui la relazione fra l'organizzazione o l'operatore e il cittadino abbia caratteristiche di conflittualità relazionali e comunicative (a prescindere dal percorso della segnalazione o dall'eventuale richiesta di risarcimento danni), l'URP può attivare uno o più incontri di mediazione, per consentire alle parti di condividere e superare il disagio vissuto. La mediazione non è alternativa, ma parallela alla gestione della segnalazione da parte dell'URP, che comunque completa l'istruttoria e redige una risposta scritta al cittadino segnalante.

7.4 Risposta

Il Responsabile dell'URP sentito il Responsabile dell'Area di competenza fornisce all'utente una risposta, almeno interlocutoria, con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

La risposta all'utente può configurarsi come interlocutoria per i seguenti motivi:

- a) necessità motivate di ulteriori accertamenti;
- b) motivati ritardi nelle risposte dei Responsabili delle strutture organizzative coinvolte;

La risposta, se interlocutoria, deve essere seguita da risposta definitiva - di norma - entro i successivi 30 giorni. La lettera di risposta deve essere redatta sulla base delle relazioni acquisite in merito al caso.

7.5 Riesame

Nel caso il cittadino sia insoddisfatto della risposta alla sua eventuale seconda istanza è prevista la possibilità di una ulteriore e conclusiva istanza alla Commissione Mista Conciliativa (CMC) dell'AREUS composta da un presidente, che può essere esterno o interno all'Azienda, nominato dal Direttore Generale, due rappresentanti dell'AREUS nominati dal Direttore Generale, due rappresentanti del mondo delle associazioni dei pazienti e del volontariato. La CMC viene rinnovata ogni due anni.

La CMC ha lo scopo di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti. Nei casi in cui l'utente si dichiari insoddisfatto della risposta al reclamo, l'URP gli propone di deferire la problematica alla CMC entro 15 giorni dal ricevimento della nota di insoddisfazione.

La decisione della CMC viene inviata al Direttore Generale dell'AREUS che ne terrà conto ai fini della formulazione della risposta al cittadino. Il parere della CMC non è vincolante per il Direttore Generale, ma qualora egli se ne discosti ne dovrà indicare la motivazione.

Il Responsabile URP Aziendale, in base alle disposizioni della Direzione Generale, fornirà una risposta definitiva all'utente.

7.6 Elaborazione report

L'URP si impegna a redigere annualmente un report in cui verranno inserite tutte le segnalazioni pervenute.

7.7 Trasmissione del report

Il report viene trasmesso tramite posta elettronica ai Responsabili delle aree aziendali e pubblicato sul sito web aziendale.

7.8 Valutazione del report

I Responsabili delle Unità Organizzative Aziendali ricevono il Report al fine di prendere atto delle eventuali aree di criticità. La valutazione è a carico della Direzione Generale.

8. Accessibilità

La presente procedura è reperibile presso l'Ufficio URP e consultabile presso la sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet dell'AREUS.

9. Parametri di controllo

CARATTERISTICHE	INDICATORI	STANDARD
Tempi di risposta previsti dalla normativa vigente (30 giorni)	Numero di reclami a cui è stata data una risposta entro 30 giorni	90%
Diffusione dei report	Trasmissione ai principali stakeholder aziendali	100%