



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Revisione 03

30 marzo 2021

Pagina 1 di 8



**AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI DELLA
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

PROCEDURA AZIENDALE PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE
Data della revisione 30 marzo 2021	Dott. Adriano Passerini	Dott. Pier Paolo Benetollo	Data di approvazione 30 marzo 2021
Causale della revisione Adeguamento nuova organizzazione			Dott. Pier Paolo Benetollo



0

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Revisione 03

30 marzo 2021

Pagina 2 di 8

1 INDICE

1	INDICE.....	2
2	INTRODUZIONE	3
3	SCOPO	3
4	AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
5	TERMINI UTILIZZATI.....	4
6	MATRICE DELLE RESPONSABILITA'	5
7	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	5
8	VALUTAZIONE/AZIONE MIGLIORATIVA	7
9	DIFFUSIONE/TRASMISSIONE	7
10	RIFERIMENTI.....	7
11	ELENCO DEI DESTINATARI.....	7
12	<u>ALLEGATO: RETE DEGLI URP</u>	8

 o	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	Revisione 03
		30 marzo 2021
		Pagina 3 di 8

2 INTRODUZIONE

Ogni persona è unica, con i suoi bisogni, punti di forza, valori e credenze. La struttura sanitaria attraverso i suoi operatori deve cercare di instaurare un rapporto di fiducia e di comunicazione trasparente, al fine di comprendere e tutelare i valori di ciascun individuo.

Gli esiti delle cure migliorano quando il paziente e i familiari (se opportuno) sono coinvolti nelle decisioni e nei processi di cura con modalità idonee rispetto alle loro aspettative socio culturali ed ai loro bisogni.

L'Apss, anche attraverso anche la gestione delle segnalazioni, intende tutelare i bisogni e le aspettative legittime dei cittadini che entrano in contatto con i suoi servizi e in questo senso tutto il personale è coinvolto nella corretta comunicazione/relazione col cittadino e nel rispetto dei suoi diritti ma anche nella educazione al corretto uso dei servizi e quindi dei doveri..

La gestione delle segnalazioni contribuisce ad identificare le aspettative del paziente e dei suoi familiari relative al processo di cura e dei servizi erogati

La risposta tempestiva e comprensibile alle segnalazioni di disservizio può essere intesa come un fattore di compensazione "in sé" che esplicita concretamente l'esistenza di un impegno istituzionale all'erogazione di servizi di qualità.

La struttura preposta alla gestione delle segnalazioni e in generale alla funzione di orientamento e informazione è l'Ufficio Rapporti col Pubblico – Urp che si avvale della collaborazione dei referenti Urp locali (Rete Urp) presenti negli ambiti territoriali o negli Ospedali.

La presente procedura comprende e quindi annulla le precedenti "Linee guida per la gestione dei reclami con codice di gravità rosso" di data 4 maggio 2010.

3 SCOPO

Sviluppare comportamenti organizzativi omogenei rispetto alla gestione delle segnalazioni.

Regolamentare la rilevazione e la risposta tempestiva alle situazioni di insoddisfazione/disagio del cittadino/utente.

Implementare un sistema di analisi delle segnalazioni utile ad identificare i punti critici (sensori della qualità percepita), ad orientare le decisioni aziendali per gli interventi correttivi finalizzati al miglioramento continuo della qualità dei servizi ed a coinvolgere tutti gli operatori secondo il principio della responsabilità diffusa.

4 AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica in tutte le strutture aziendali alle segnalazioni dei cittadini, delle associazioni di tutela dei cittadini e delle istituzioni, che pervengono all'Apss.

Il perimetro della gestione dei reclami si riferisce a reclami che riguardano i servizi e le prestazioni erogati dall'Apss e giunti in forma comprensibile alla conoscenza della "rete degli urp" Apss o direttamente alle Strutture e poi da queste trasmessi alla "rete degli urp". Sono comprese anche le segnalazioni anonime.

Nella tipologia delle segnalazioni sono compresi reclami, suggerimenti, note di plauso, richieste di

 o	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	Revisione 03
		30 marzo 2021
		Pagina 4 di 8

chiarimenti, richieste di rimborso e risarcimento.

Le richieste di rimborso e risarcimento non sono di competenza specifica delle funzione svolte dall'Urp, tuttavia sono talvolta inoltrate allo stesso per la presa in carico della parte di competenza (coinvolgimento di aspetti relazionali, fase istruttoria e risposta al cittadino contestuale e parallela all'invio della segnalazione alla compagnia assicurativa).

5 TERMINI UTILIZZATI

Referente Urp e Rete dei referenti Urp: presente localmente presso le principali strutture dell'Apss, garantisce l'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza degli utenti nell'accesso ai servizi; assicura la collaborazione agli uffici preposti per una concreta attuazione dei diritti di accesso e partecipazione ai procedimenti amministrativi. Gestisce le segnalazioni dei cittadini.

Segnalazione: manifestazione esplicita di soddisfazione (encomio, plauso, ringraziamento) o insoddisfazione (reclamo) rispetto alla prestazione ricevuta.

Segnalazioni pertinenti (disservizi su prestazioni che rientrano nella normativa come diritti del cittadino);

Segnalazioni non pertinenti in quanto segnalano disservizi su prestazioni delle quali il cittadino non ha diritto in base alla normativa vigente. In ogni caso anche queste segnalazioni vengono trattate con una risposta.

Segnalazione complessa: le segnalazioni sono tutte importanti ma lo sono in particolare quelle che indicano situazioni di disservizio poco o per nulla conosciute o che comunque sono da trattare come indicatori di miglioramento all'interno delle UU.OO./Servizi (segnalazione complessa).

Segnalazione semplice: possono esserci segnalazioni di disservizio che non richiedono un'istruttoria in quanto i contenuti della risposta sono già noti (segnalazioni semplici). In ogni caso anche queste segnalazioni vengono inviate per conoscenza alle UU.OO./Servizi.

Segnalazione urgente: riguardanti problematiche particolarmente impattanti per il cittadino o l'Apss alle quali viene data risposta entro 3 giorni dopo una istruttoria con il direttore responsabile che può anche prevedere l'organizzazione di un incontro chiarificatore con il segnalatore.

Richieste di risarcimento/rimborso/: non sono di competenza specifica della funzione svolta dall'Urp tuttavia se pervengono tramite Urp sono inoltrate al Comitato Valutazione Sinistri per una valutazione congiunta in base alla quale si decide il soggetto che avrà la presa in carico della segnalazione.

Gestore delle segnalazioni: componente dell'Urp centrale o referente Urp locale che prende in carico la segnalazione ed è responsabile del relativo "procedimento".

Commissione Mista Conciliativa: organismo attivato presso l'Urp centrale che ha il compito di esprimere proposte di conciliazione in ordine a vertenze (reclami, segnalazioni) sorte fra Apss e cittadino, con esclusione di quelle riguardanti la corretta effettuazione di trattamenti sanitari o la congruità delle norme vigenti in materia di livelli di assistenza

 o	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	Revisione 03
		30 marzo 2021
		Pagina 5 di 8

6 MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Responsabilità	Direzione Generale	Responsabile Urp-	referente URP	direttore di struttura	direttore UO/Servizio	Coordinatore U.O.	CMC
Attività							
Raccolta e presa in carico segnalazione		R	R				
Istruttoria		R	R	C	C	C	
Risposta	R	C	C	R			
Rivalutazione risposta		R	R	C	C	C	R
Valutazione/Azione migliorativa		C	C	R	R	R	
Elaborazione rapporto annuale		R	C				
Diffusione/trasmissione dei risultati		R	C	R		I	

R = responsabilità

C = collaborazione

7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

1. **Fase della raccolta e presa in carico della segnalazione:** la segnalazione verbale, telefonica o scritta pervenuta in Apss è esaminata e valutata dal gestore delle segnalazioni (Urp centrale/Referente della Rete degli Urp): in presenza di informazioni rilevanti si apre un'istruttoria (segnalazione complessa=istruttoria o semplice=risposta senza istruttoria)
2. **Fase dell'istruttoria:** le segnalazioni a contenuto complesso vengono inviate, dal gestore della segnalazione, entro 3 giorni dalla ricezione, al Direttore della struttura interessata dalla segnalazione, per la conduzione dell'istruttoria per cui viene previsto un tempo, di norma, di 10 giorni. L'esito dell'istruttoria approvata dal direttore di U.O./Servizio interessato viene inviato al gestore delle segnalazioni.
 1. **Fase della risposta:** la risposta al segnalatore viene formulata tenendo conto delle informazioni provenienti dall'istruttoria e dalle aspettative dell'utente eventualmente raccolte all'atto della presentazione del reclamo. Il tempo massimo previsto per la risposta al cittadino è di 30 giorni dalla ricezione della segnalazione salvo segnalazioni particolarmente complesse (in tal caso il segnalatore viene avvisato). In caso di segnalazione urgente il tempo della risposta è entro 3 giorni.
 - a) Il gestore delle segnalazioni dell'Urp centrale gestisce le segnalazioni provenienti dal Difensore civico, dall'Assessorato alla salute e le segnalazioni riguardanti:

 o	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	Revisione 03
		30 marzo 2021
		Pagina 6 di 8

- a. Ospedale di Trento;
- b. Servizio Territoriale ambito Centro Nord, Est e Ovest;
- c. Ospedale di Cles;
- d. Ospedale di Tione
- e. Ospedale di Arco
- f. Dipartimento prevenzione
- g. Dipartimenti tecnico-amministrativi e Dipartimento di Governance.

Le segnalazioni che riguardano gli altri Servizi Territoriali/Ospedali sono gestite direttamente dai rispettivi gestori delle segnalazioni (referenti Urp) con risposta a firma del direttore della struttura interessata.

Il gestore delle segnalazioni inserisce la segnalazione nel CRM e nel sistema PiTre

3. Fase dell'eventuale rivalutazione della risposta: se il cittadino manifesta la propria insoddisfazione relativamente alla risposta ricevuta, si procede ad un riesame interno (medesimi tempi e procedura dell'istruttoria) o esterno in sede di Commissione Mista Conciliativa (attivata presso l'URP)

4. Fase dell'analisi dei reclami e della reportistica:

- Tutte le segnalazioni sono inserite in un data base (CRM) dal quale viene estratto il rapporto annuale predisposto secondo il seguente schema di massima:
 - analisi di tipo quantitativo (frequenza dei reclami, modalità di inoltro, tipologia delle segnalazioni, classificazione per categorie)
 - analisi di tipo qualitativo (approfondimento di eventi sentinella, audit, esame delle criticità)
 - proposte di possibili azioni di miglioramento
- Utilizzo dei dati sulle segnalazioni:
 - a livello micro: in ogni U.O./Servizio si possono utilizzare le segnalazioni pervenute come “indicatori di criticità particolarmente significativi” – se ne hanno le caratteristiche – per riflettere su quanto il cittadino ha segnalato e se il caso adottare le opportune azioni finalizzate al miglioramento della qualità (N.B. ogni segnalazione viene trasmessa per l'istruttoria al responsabile dell'U.O. o Servizio che quindi ne è a conoscenza. Se necessario l'Urp può comunque fornire i dati necessari).
 - a livello macro: si possono utilizzare i dati per individuare “criticità di sistema” o trasversali

 <p>0</p>	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	Revisione 03
		30 marzo 2021
		Pagina 7 di 8

8 VALUTAZIONE/AZIONE MIGLIORATIVA

Le segnalazioni pervenute sono oggetto di valutazione da parte delle strutture interessate: la valutazione può portare all'individuazione di azioni di miglioramento che possono essere rendicontate nel Rapporto delle segnalazioni. La rendicontazione riporta il motivo della segnalazione, dove è avvenuta e l'azione migliorativa messa in atto.

9 DIFFUSIONE/TRASMISSIONE

Il Rapporto delle segnalazioni è reso disponibile sul sito internet Apss per tutti gli operatori aziendali e per i cittadini ed è presentato alle organizzazioni di volontariato/ Consulta della salute

10 RIFERIMENTI

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- D. Lgs. 502/92 “Riordino della disciplina in materia sanitaria” - Titolo IV - art. 14: Diritti dei cittadini
- D.P.C.M. 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”- Titolo III – art.1: Procedure di reclamo

ALTRI RIFERIMENTI

- Cleto Corposanto, Adriano Passerini “La costruzione partecipata della Carta dei Servizi in sanità, FrancoAngeli, Milano, 2004

11 ELENCO DEI DESTINATARI

PER INTERESSE PRIMARIO DI ATTIVITÀ

- Direttori del Servizio Territoriale/Aree/ospedali/Dipartimento di Prevenzione e Dipartimenti Tecnico-amministrativi e di Governance
- Direttori e coordinatori delle Unità Operative e dei Servizi Apss
- Rete degli Urp dell' Apss

PER CONOSCENZA

- Direttore Generale
- Direzione sanitaria
- Direzione per l'integrazione socio sanitaria
- Direzione amministrativa
- SOP
- Dipartimenti

 o	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	Revisione 03
		30 marzo 2021
		Pagina 8 di 8

12 ALLEGATO: RETE DEGLI URP DELL'AZIENDA SANITARIA

Ambito territoriale/ospedale	INDIRIZZO	CITTA'	TELEFONO
ambito EST (Bassa Valsugana)	c.so Vicenza, 9	38051 Borgo Valsugana	0461 755268
Ospedale di Borgo	c.so Vicenza, 9	38051 Borgo Valsugana	0461 755280 755246
ambito EST (Alta Valsugana)	Via S. Pietro 2	38057 Pergine V	0461 515170 515131
ambito EST (Primiero)	Via Roma, 1	38054 Tonadico	0461-755268
ambito EST (Fiemme Fassa) Ospedale di Cavalese	Via Dossi, 17	38033 Cavalese	0462 242170
Ospedale di Arco ambito Centro sud (Alto Garda e Ledro)	Via Capitelli 48	38062 Arco	0464 582484
ambito Centro SUD (Giudicarie e Rendena) Ospedale di Tione	Via Ospedale 15	38079 Tione	0465 331207 331339/331256/331271
ambito Centro Sud (Vallagarina)	Via S. G. Bosco 6	38068 Rovereto	0464 403660
ambito OVEST Ospedale di Cles	Via Degasperi 31	38023 Cles	0463 660510
ambito CENTRO NORD	Via Degasperi 77	38123 TRENTO	0461904172
Ospedale di Trento	l.go Medaglie d'Oro	38123 TRENTO	0461 904866
Ospedale di Rovereto	c.so Verona, 4	38068 Rovereto	0464 403157 0464-403863