Procedura gestione ed elaborazione delle segnalazioni

	Cognome Nome, qualifica, struttura	Firma	Data
Redazione / Gruppo di lavoro	Soro Francesca – Collaboratore Amministrativo SS.S. Relazioni Esterne		31/03/2022
	Micol LucaMatteo – Collaboratore Amministrativo SS.S. Relazioni Esterne		31/03/2022
	Formica Martina – Assistente Amministrativo SS.S. Relazioni Esterne		6/04/22
Verifica	Masia Chiara – Dirigente SS.S. Relazioni Esterne		06/04/22
Approvazione	Picco Carlo – Direttore Generale		06/04/22

Revisione	Oggetto della revisione	Data
00	Prima stesura – Aggiornamento delle precedenti versione ASLTO1 e ASLTO2	24.03.2022

Sommario

1. PREMESSA 3
2. SCOPO/OBIETTIVI 3
3. AMBITO DI APPLICAZIONE 4
4. RESPONSABILITA' 4
5. GLOSSARIO/SIGLARIO 5
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' 6
6.1 CHI PUO' PRESENTARE SEGNALAZIONI/RECLAMI 6
6.2 SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ELOGI 6
7. TIPOLOGIE DI CONTATTO E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 7
7.1 ACCOGLIENZA 7
7.2 CONTATTO TELEFONICO 7
7.3 CONTATTO TRAMITE LETTERA, MAIL E/O DI PERSONA 7
8. GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE DENUNCIE E DELLE OPPOSIZIONI 8
8.1 SEGANLAZIONE VERSO PERSONALE CONVENZIONATO 8
8.2 RISPOSTA FINALE AL CITTADINO/UTENTE 9
8.3 ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE 9
8.4 ELABORAZIONE DEI DATI 9
8.5 CONTESTAZIONE DELLA RISPOSTA 9
9. SCHEMA GESTIONE PROCEDURA RECLAMI 10
10. SCHEMA GESTIONE PROCEDURA ELOGI 10
11. FLOWCHART 11
12. DESTINATARI 13
13. DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO 13
14. REVISIONE DEL DOCUMENTO 13
15. VERIFICA DI CORRETTA APPLICAZIONE 13
16. NORMATIVA DI IFERIMENTO 13

1. PREMESSA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è principalmente un servizio di comunicazione che riconosce valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere risposte chiare ed esaurienti, a riconoscere il loro diritto di presentare osservazioni, denunce e reclami.
In tal modo 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 tutti i reclami/segnalazioni/elogi pervenuti agli Uffici URP ASL Città di Torino nelle sedi:

- Sede centrale, via San Secondo 29;
- Ospedale Martini, via Tofane 71;
- Poliambulatorio, Via Monginevro 130;
- Ospedale San Giovanni Bosco, Piazza Donatore di Sangue 3;
- Ospedale Maria Vittoria/Amedeo di Savoia, Via Medail 16.

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.
La rilevazione costante e corretta dei reclami rappresenta un indicatore della differenza tra la qualità attesa e quella percepita e consente all'organizzazione di intraprendere azioni di miglioramento per il superamento delle criticità.

2. SCOPO/OBIETTIVI

2.1 SCOPO

- Definire le responsabilità e le modalità di raccolta dei reclami, segnalazioni, elogi, denunce con e senza Richiesta Risarcimento Danni.
- Identificare il corretto percorso del reclamo/segnalazione e disporre eventuali correttivi idonei ad eliminare le cause del disagio percepito o del disservizio segnalato.
- Rendere trasparente e gestibile il processo del reclamo, nel complesso delle azioni utili a realizzare la funzione di ascolto al cittadino.
- Definire responsabilità e modalità per indirizzare, controllare, risolvere ogni reclamo o segnalazione proveniente dal cittadino relativamente a servizi forniti e per sviluppare ove opportuno appropriate azioni di miglioramento.

2.2 OBIETTIVI

- Garantire adeguato ascolto ai cittadini nelle situazioni di disagio.
- Permettere ai cittadini/utenti di esercitare i propri diritti di rivalsa/risarcimento.
- Assicurare corretta gestione del percorso del reclamo/segnalazione.
- Garantire la corretta classificazione degli eventi e la conseguente attività di report.
- Garantire l'integrazione del sistema di risposte da fornire.

- Garantire la tutela e la credibilità dell'immagine aziendale.
- Implementare la gestione del disservizio volta alla correzione di eventuali errori

3. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura viene applicata in tutti i casi in cui gli operatori URP sono contattati, anche per via telefonica, da utenti che manifestano insoddisfazione sui servizi o prestazioni offerti dall'Azienda.
Strutture, Servizi e Uffici dell'ASL Città di Torino possono fornire l'informazione relativa alla modalità e competenza di deposizione di un reclamo/segnalazione.
Questa procedura è applicabile alle diverse tipologie di segnalazione pervenute (reclamo, segnalazione, suggerimento, elogio) in forma scritta, per tutti i servizi e le strutture aziendali.
L'Azienda attraverso le sue articolazioni si assume la responsabilità di chiarire la sua posizione e rispondere al cittadino in merito a quanto segnalato.

4. RESPONSABILITA'

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, destinatario di tutte le segnalazioni pervenute all'Azienda, ha responsabilità relativamente a:
- corretta gestione del reclamo e monitoraggio dell'intero processo (istruttoria, sollecito, predisposizione risposta...);
- trasmissione al settore Contenzioso della Struttura Complessa Personale e Legale delle pratiche relative a richieste di risarcimento danni;
- monitoraggio del rispetto dei tempi previsti dalla presente procedura;
- formulazione e validazione della proposta di risposta, che compete al Direttore Generale;
- predisposizione annuale dei report sui reclami da fornire alla Direzione dell'Azienda.

Ufficio Relazioni con il Pubblico – Front Office

Gli operatori di front office, sono presenti presso le seguenti sedi Urp dell'Asl Città di Torino:
Via S. Secondo 29, Ospedale Martini, Ospedale San Giovanni Bosco, via Monginevro 130, via Medail 16.

I compiti degli operatori di front office sono:
- offerta informazioni, ascolto e accoglienza per problematiche di bassa complessità;
- facilitazione nei percorsi di accesso dei cittadini ai servizi;
- raccolta di osservazioni e reclami che prevedono una risposta immediata all'utente e una tempestiva risoluzione della segnalazione;
- accoglimento dei reclami presentati secondo le modalità indicate nella seguente procedura.

Ufficio Relazioni con il Pubblico - Back office

Gli operatori Urp di back office sono presenti presso la sede centrale di via S. Secondo 29 e svolgono le seguenti funzioni:
- offerta di informazioni con un certo grado di complessità;

- gestione istruttoria, predisposizione risposta, classificazione ed archiviazione dei reclami;
- promozione, in collaborazione con i Direttori/Responsabile delle Strutture coinvolte, del processo di miglioramento della qualità dei servizi;
- predisposizione di report sull'andamento dei reclami/segnalazioni;
- attività di mediazione dei conflitti

5. GLOSSARIO / SIGLARIO

Termine	Significato
Disservizio	Qualsiasi evento che si configuri come assenza di efficacia e di efficienza che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, nonché qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari.
Evento (Incident)	Ogni accadimento che ha causato danno o ne aveva la potenzialità, nei riguardi di un paziente, visitatore o operatore, ovvero ogni evento che riguarda il malfunzionamento, il danneggiamento o la perdita di attrezzature o proprietà, ovvero ogni evento che potrebbe dar luogo a contenzioso.
Evento avverso	Un danno causato dalla gestione clinica (piuttosto che dal processo della malattia) misurabile in termini di prolungamento della degenza o della disabilità al momento della dimissione.
Elogio	Rappresentazione di un motivo di gradimento per una prestazione ricevuta, per una situazione vissuta o per una pratica, luogo o comportamento osservato e giudicato particolarmente attento nei confronti dei cittadini utenti.
Reclamo/segnalazione	Protesta o ricorso relativo ad un comportamento o atto ritenuto, a giudizio del reclamante, penalizzante o non conforme alla normativa che regola l'organizzazione e il funzionamento delle strutture sanitarie.
Segnalazione del cittadino	Termine per definire qualunque espressione di insoddisfazione, presentata in qualunque forma, che richieda una risposta o che comunque segnali un disagio.
Segnalazione a mezzo stampa	E' una segnalazione che perviene alla stampa direttamente dal cittadino senza informare gli uffici competenti dell'ASL. Viene trasmessa all'URP e segue l'iter procedurale medesimo. La modalità di risposta deve essere esaminata caso per caso in modo specifico, per valutare se rispondere privatamente al cittadino o a mezzo stampa
Suggerimenti	Indicazione di un miglioramento quali/quantitativo che, a giudizio del suggerente, si può ottenere in una o più strutture o prestazioni specificate, adottando precisate azioni correttive.

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA':

6.1 CHI PUO' PRESENTARE SEGNALAZIONI / RECLAMI

Possono presentare reclami o segnalazioni gli utenti dei servizi erogati dall'ASL Città di Torino, direttamente o per delega, gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini e dei pazienti e le associazioni di volontariato.
E' indispensabile verificare l'avvenuta acquisizione del consenso al trattamento dati della persona direttamente interessata, o se incapace di intendere e volere, di un tutore legale. È necessario inoltre, che la persona che sporge il reclamo o la segnalazione, consegni una copia di un suo documento di identità in corso di validità.
La presentazione di segnalazioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa.

1.1.1.16.2 SEGNALAZIONI, RECLAMI ed ELOGI

a) Definizione di segnalazione
Per segnalazione si intende ogni osservazione, rilievo, suggerimento che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda.
La segnalazione è comunque presa in considerazione per migliorare i servizi.

b) Definizione di reclamo
Per reclamo si intende ogni comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati di chi sporge il reclamo; implica una risposta scritta che l'Azienda deve fornire entro i termini previsti dal DPCM 27/1/94 (30 giorni che possono essere prolungati nei casi in cui sia necessario un supplemento di istruttoria).

I reclami possono pervenire per posta, per posta elettronica (e-mail), per pec (posta certificata), consegnati personalmente all'Urp o in qualsiasi altro servizio.

c) Elogi e Suggerimenti
Gli elogi e i suggerimenti vengono classificati in apposito data base e archiviati, in forma cartacea ed informatizzata.
Gli elogi vengono inviati al Direttore/Responsabile della Struttura, con lettera di ringraziamento del Direttore Generale.
Al cittadino viene trasmessa con una nota di ringraziamento a firma del Direttore Generale.

d) Segnalazioni in forma anonima
Le segnalazioni in forma anonima vengono valutate ed inviate al Direttore/Responsabile della Struttura interessata per opportuna conoscenza (non si procede all'assegnazione del numero di protocollo).

7. TIPOLOGIE DI CONTATTO E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

7.1 Accoglienza: i cittadini esercitano il proprio diritto attraverso le suddette modalità di presentazione delle segnalazioni:

a) colloquio personale con operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
b) compilazione di apposito modulo presente sul sito Aziendale nella pagina dedicata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
c) segnalazioni anonime
d) segnalazioni telefoniche o di posta elettronica
e) ogni altra forma di comunicazione

La segnalazione raccolta o pervenuta agli operatori viene inserita nella banca dati elaborata specificando:

a) data di presentazione
b) fonte, soggetto interessato e modalità di contatto
c) tipo di contatto e struttura interessata
d) classificazione
e) e descrizione
f) stato di gestione della pratica relativa ai tempi di risposta
g) valutazione finale

La classificazione della segnalazione deve corrispondere a categorie predefinite e rappresenta un'informazione utile per il sistema di gestione interna della segnalazione, per il sistema di gestione interna della segnalazione, l'elaborazione e l'analisi dei dati.

7.2 Contatto telefonico:

E' possibile presentare un reclamo telefonico, al quale viene fornita risposta pressoché immediata, in base al materiale a disposizione, alla conoscenza in merito, etc...; in caso di una ricerca più approfondita, ci si riserva di richiamare l'utente.
Se la situazione descritta lo richiede, sarà necessario formalizzare il reclamo nelle forme dovute (compilazione modulo, lettera scritta, mail...).

7.3 Contatto tramite lettera, mail e/o di persona:

La segnalazione può pervenire:

- su prestampati a disposizione dell'utenza (disponibili presso tutte le strutture aziendali e pubblicati, in formato editabile e scaricabile, sul sito web www.aslcittaditorino.it alla voce Ufficio Relazioni con il Pubblico)
- su carta semplice, indirizzato alla sede dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASL Città di Torino – via S. Secondo 29 - Torino
- inviando una mail al seguente indirizzo: urp@aslcittaditorino.it o una pec a: urp@pec.aslcittaditorino.it

Nel reclamo formale, occorre riportare:

- gli estremi della persona che formula il reclamo, l'indicazione di un recapito telefonico per eventuali chiarimenti, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali (presente sul modulo prestampato delle segnalazioni URP o redatto dall'interessato e copia di un documento di identità).
- gli elementi rilevanti per l'iter burocratico (breve esposizione del caso, sede o ufficio interessato, firma della persona che formula il reclamo, eventuali allegati).

I dati forniti verranno trattati nel rispetto e limiti stabiliti dalla normativa nazionale vigente (D.Lgs. 196/2003, Codice in materia di Protezione dei Dati) e comunitaria (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali, n. 679/2016, GDPR). L'esplicito consenso al trattamento dei dati sensibili è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami; l'omissione del consenso comporta l'interruzione della procedura e l'archiviazione degli stessi.

8. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, DENUNCE E RECLAMI

L'URP ai sensi dell'art. 14 del D.L.vo 502/92 è l'ufficio preposto alla gestione dei reclami, dei disservizi e delle denunce in quanto svolge una attività tutoria del cittadino/utente.
L'URP, in prima istanza verificherà la possibilità, anche attraverso un colloquio telefonico o diretto con il cittadino/utente, di attuare un intervento immediato di risoluzione del problema.
Nel caso non fosse possibile dare una risposta risolutiva immediata al problema posto, l'URP Aziendale avvierà la fase istruttoria tramite invio richiesta chiarimenti con allegata documentazione al Direttore della S.C. o S.S.D. a cui il reclamo è riferito.

Ad esclusione dei casi di provata particolare complessità, che potranno richiedere tempi maggiori, entro 15 giorni dovranno pervenire all'URP le relazioni dei Direttori/Responsabili della S.C. o S.S.D. con le relative controdeduzioni/spiegazioni necessarie a permettere la formulazione di idonea risposta all'utente/cittadino, entro i 30 giorni dalla presentazione del reclamo.
Il Direttore S.C. o S.S.D. se lo ritiene utile potrà allegare, a supporto della propria relazione, le osservazioni dei propri operatori coinvolti nella segnalazione.
Contestualmente dovrà adottare tutte le misure necessarie per evitare la persistenza del disservizio.

8.1 SEGNALAZIONE VERSO PERSONALE CONVENZIONATO

Qualora la segnalazione/reclamo sia presentata nei confronti di personale non dipendente, ma convenzionato con l'ASL Città di Torino (MMG, C.A., PLS, Specialisti Ambulatoriali ecc.), l'URP provvederà a istruire la pratica procedendo a:

- ricevere e protocollare la pratica;
- approfondire la problematica con colloquio con l'esponente, qualora ritenuto necessario;
- inviare l'esposto al Direttore del Distretto competente di modo che, nei tempi indicati in procedura, possano essere prodotte le relazioni e le considerazioni in merito a quanto segnalato.

8.2 RISPOSTA FINALE AL CITTADINO/UTENTE

L'URP, sulla base delle relazioni ricevute, provvede ad inviare la risposta finale al cittadino/utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, a firma del Responsabile dell'URP e del Direttore Generale.
Nei casi in cui non sia possibile fornire una risposta entro i 30 giorni dal ricevimento del reclamo, l'URP provvede ad inviare al cittadino/utente una nota di "proroga termini" di ulteriori 30 giorni.
Nei casi in cui le osservazioni, denunce o reclami possano far presagire l'instaurarsi di un contenzioso legale e di una possibile richiesta risarcitoria, l'URP da prontamente notizia alla S.C. Amministrazione del Personale e Legale – settore Contenzioso dell'ASL e comunica al cittadino/utente il passaggio al Servizio di competenza e il nominativo del responsabile del procedimento a cui fare riferimento.

8.3 ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Espletato l'iter procedurale, la pratica viene archiviata presso l'Ufficio URP e contestualmente si procede alla classificazione.

8.4 ELABORAZIONE DEI DATI

Le segnalazioni/reclami, pervenute in forma scritta e/o via mail vengono protocollate, registrate e classificate in apposito database. La classificazione è effettuata in base allo schema proposto dal Ministero della Sanità (DPCM 19 maggio 1995 "schema generale di riferimento Carta dei Servizi2), differenziando tipologia e contenuto:

- ✓ Aspetti relazionali
- ✓ Umanizzazione
- ✓ Informazioni
- ✓ Tempi di attesa
- ✓ Aspetti alberghieri e comfort
- ✓ Strutture e logistica
- ✓ Aspetti tecnico professionale di ambito sanitario
- ✓ Aspetti tecnico-professionali di ambito amministrativo
- ✓ Richieste improprie o non evadibili.

Con periodicità annuale viene predisposta e inviata alla Direzione Generale una reportistica, che evidenzia le criticità e le misure correttive finalizzate a migliorare la qualità dei servizi.

8.5 CONTESTAZIONE DELLA RISPOSTA

In caso di insoddisfazione da parte dell'utente è previsto il riesame della pratica.
La pratica contestata viene re-inviata alla struttura competente che, con l'URP, valuta il riesame.

Il Responsabile dell'URP può chiedere l'intervento della Commissione Mista Conciliativa per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela.

9. SCHEMA GESTIONE PROCEDURA RECLAMI

All'arrivo della segnalazione si procede come di seguito indicato:

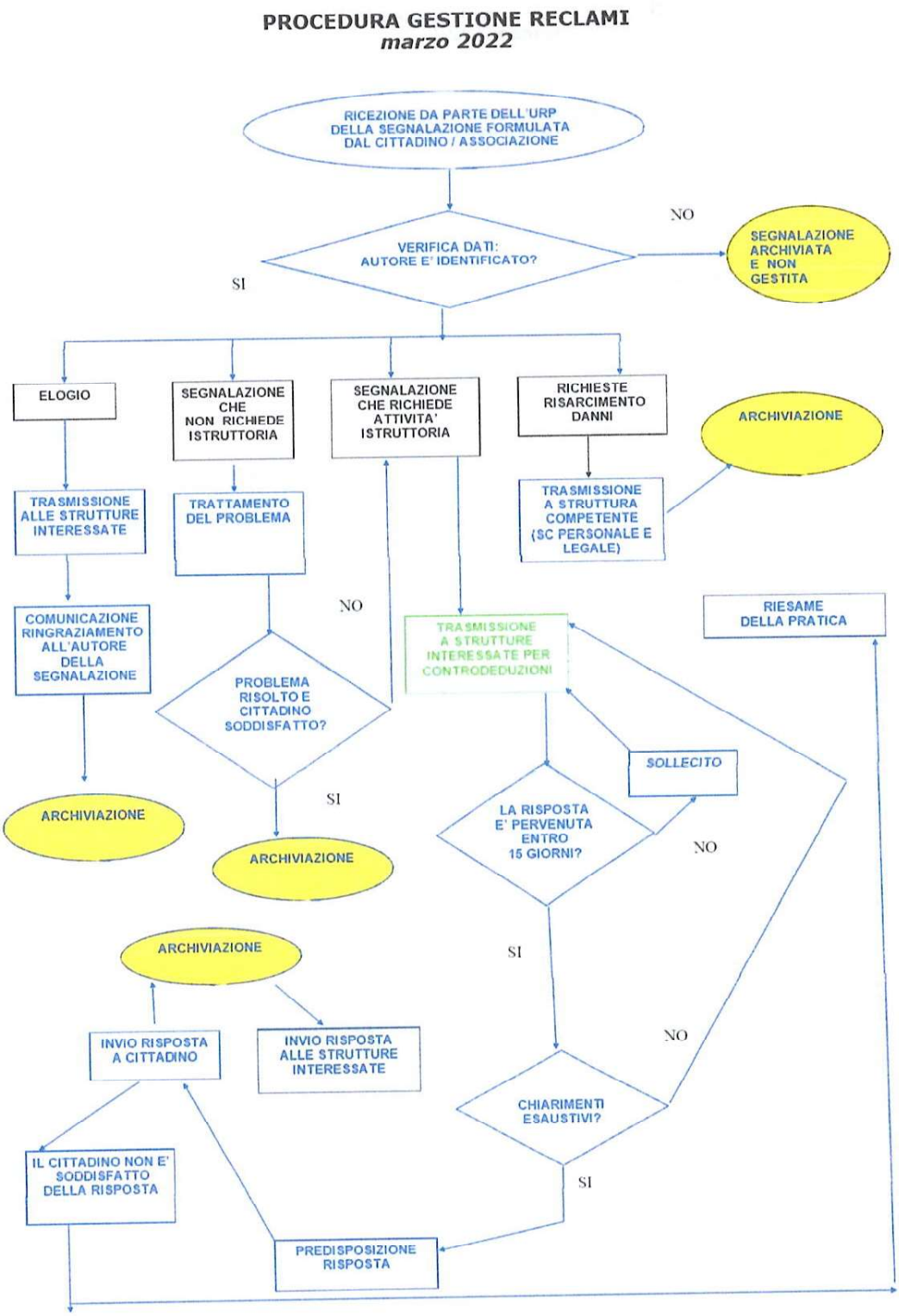
a) **Verifica** della congruenza e completezza delle informazioni, dell'autorizzazione al trattamento dei dati, più copia di un documento di identità in corso di validità;
b) **Assegnazione** del numero di protocollo;
c) ***Apertura del fascicolo:*** *al ricevimento della pratica viene aperto un fascicolo* e si procede alla registrazione informatizzata con l'apertura di una cartella nominativa che conterrà tutto il materiale relativo alla segnalazione (segnalazione, allegati, solleciti, controdeduzioni, risposta);
d) **Invio** della segnalazione/reclamo ai Direttori/Responsabili S.C. o S.S.D. delle strutture/servizi/uffici interessati;
e) **Sollecito:** trascorsi quindici giorni dall'invio della segnalazione, qualora non pervenga alcuna relazione, viene inviato un sollecito alla struttura interessata;
f) **Risposta a seguito di istruttoria:** in seguito al ricevimento dei chiarimenti da parte del Direttore/Responsabile della/e struttura/e interessata/e viene predisposta e inviata la risposta scritta a firma del Responsabile dell'URP e del Direttore Generale, in un arco di tempo che non supera i 30 giorni dalla ricezione del reclamo. Solo in alcuni casi di particolare complessità, è possibile prorogare il termine di 30 giorni, dandone opportuna comunicazione all'utente interessato;
g) **Invio copia della risposta** al Direttore della Struttura interessata dal reclamo per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.

10. SCHEMA GESTIONE DELLA PROCEDURA ELOGI

All'arrivo dell'elogio si procede come di seguito indicato:

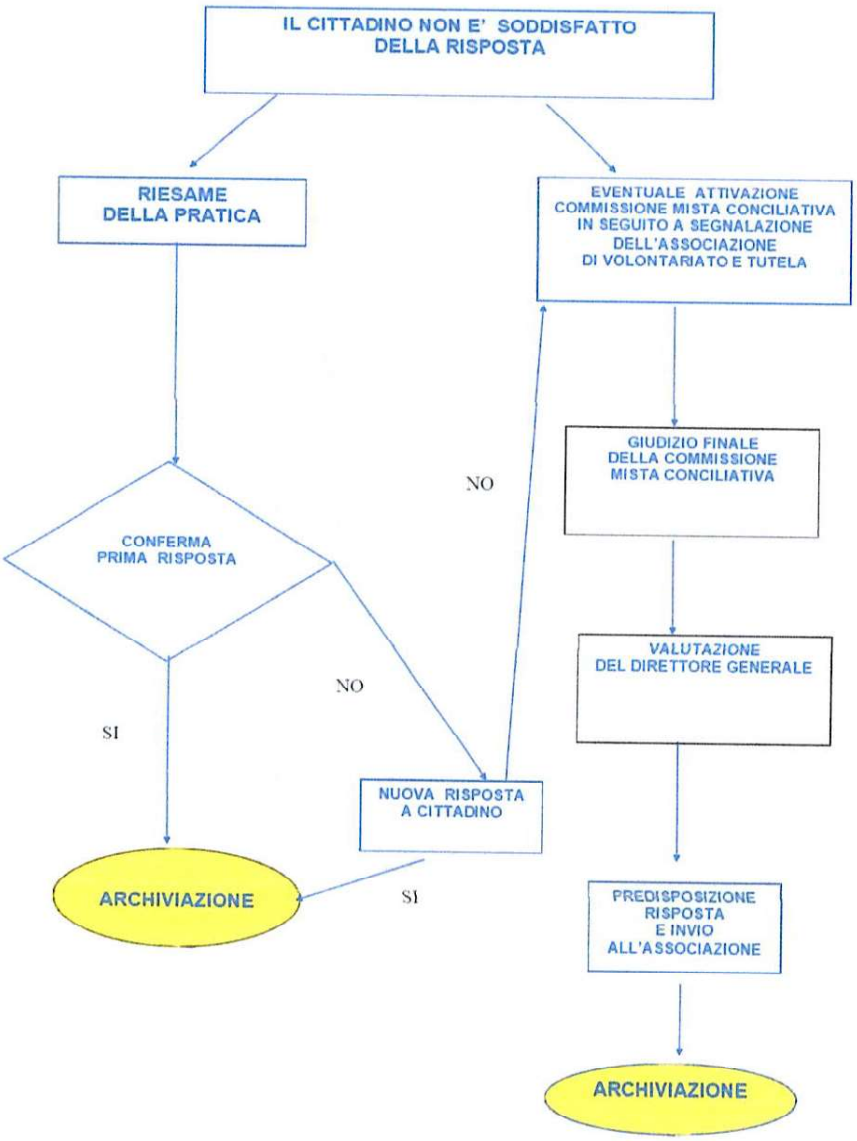
a) **Verifica** della congruenza e completezza delle informazioni;
b) **Assegnazione** del numero di protocollo;
c) **Apertura del fascicolo e registrazione:** al ricevimento dell'elogio viene aperto un fascicolo e si procede alla registrazione informatizzata con l'apertura di una cartella nominativa, che conterrà tutto il materiale relativo all'elogio (elogio, possibili allegati, lettera di ringraziamento a firma del Responsabile dell'URP e del Direttore Generale al Servizio e all'Utente);
d) **Invio** dell'elogio e della lettera di ringraziamento del Direttore Generale ai Direttori/Responsabili delle strutture/servizi/uffici interessati.

11. FLOWCHART SEGNALAZIONE



FLOWCHART RIESAME SEGNALAZIONI

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI
RIESAME DELLE SEGNALAZIONI
marzo 2022



12. DESTINATARI

I destinatari del documento sono tutti gli Operatori dell'ASL Città di Torino

13. DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

La presente procedura è stata pubblicata sulla InAsl nella sezione dedicata alla SS.S. Relazioni Esterne e distribuita a tutte le sedi Urp dell'ASL Città di Torino

14. REVISIONE DEL DOCUMENTO

In occasione di successive modifiche organizzative

15. VERIFICA DI CORRETTA APPLICAZIONE

Modalità di ricezione delle segnalazioni (mail, modulo, lettera) rispetto al numero totale delle segnalazioni come da registrazione sul gestionale DocSuite

16. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- **Legge 241/90** *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"*;
- **D.Lgs n 502/1992** *"Riordino disciplina in materia di pubblico impiego";*
- **Decreto Legislativo n. 29/1993** Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego (*art.12 Ufficio Relazioni con il Pubblico*);
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994** *"Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico"*;
- **Ministero della Sanità Linee Guida 2/95 –** Attuazione della Carta dei Servizi Pubblici nel Servizio Sanitario Nazionale;
- **D.P.C.M. 19 maggio 1995** e Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- **Legge n.273 del 11/07/1995** *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza nella Pubblica Amministrazione;*
- **Legge 7 giugno 2000, n.150** – *"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"*;
- **Direttiva 7/2/2002** *sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;*
- **Decreto Legislativo n. 196/2003** *"Codice in materia di protezione dei dati personali";*
- **Direttiva del Ministro per la funzione pubblica 24 marzo 2004** *"Rilevazione della qualità percepita dei cittadini"*;
- **Linee di indirizzo** Direzione Sanità Regione Piemonte anno 2007;
- **Regolamento (UE)** 2016/679.