

	<p>PROCEDURA RECLAMI RIA H RIABILITAZIONE</p>	<p>EMISSIONE 01/02/2023 MOD. DQS00005 ED. 2 REV.1</p>
---	---	---

La presente procedura ha lo scopo di garantire la tutela degli utenti disciplinando le modalità di presentazione e di gestione di segnalazioni in riferimento ad atti, provvedimenti, atteggiamenti, comportamenti, situazioni organizzative e/o operative, in conseguenza dei quali:

- a) Si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria di competenza della Struttura;
- b) Si verificano disservizi o disfunzioni di varia natura o comunque situazioni di potenziale lesione del diritto degli utenti alla tutela della salute ed al diritto della propria dignità o riservatezza;
- c) Si rilevi la necessità di avanzare proposte e suggerimenti per migliorare i servizi e la qualità delle prestazioni, per promuovere lo snellimento delle procedure, la semplificazione dei percorsi assistenziali o la eventuale modifica di altri aspetti dell'organizzazione, in conformità alla potestà riconosciuta alla Struttura entro i limiti della normativa nazionale e regionale vigente.

La procedura definisce modalità operative in merito a:

- Gestione dei reclami e segnalazioni presentate dagli utenti;
- Avvio di cambiamenti che, suggeriti dall'accoglimento delle istanze, siano in grado di favorire la rimozione delle criticità e di garantire livelli di efficienza, efficacia e gradimento attesi dagli utenti.

E' sin da subito chiarito che per quanto riguarda eventuali segnalazioni sull'organizzazione dei Servizi che abbiano ad oggetto esclusivo la **gestione degli orari**, è istituita autonoma procedura per soddisfare le richieste di cambio orario. Ciò avverrà compatibilmente alle risorse disponibili e dei tempi tecnici necessari.

Definizione

Reclamo o segnalazione possono essere definiti quali azioni di protesta o ricorso relativi 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.

Rilievo rappresenta un disservizio che si risolve senza attivare un'istruttoria direttamente tramite l'operatore preposto a cui viene evidenziato da una segnalazione.

Per tipologia possono cagionare:

- Disagio
- Danno per il quale si chiede un indennizzo.

Presentazione del Reclamo o del Rilievo

E' possibile segnalare alle Strutture eventuali rilievi o reclami nelle seguenti modalità:

- Compilazione del modulo forum disponibile sul **sito internet www.riahsalute.it**
- Compilazione del **Modulo Cartaceo** con consegna nota nella cassetta delle lettere dei reclami presente nelle Strutture nel rispetto delle norme dettate dal D.lgs n.196/2003 ed allegare documento di identità
- Compilazione del **Modulo Cartaceo** con consegna anonima nella cassetta delle lettere dei reclami presente nelle Strutture; questo tipo di segnalazione saranno comunque oggetto di

valutazione ma non consentono la formulazione di una risposta al reclamante e saranno classificate come rilievi.

- Richiesta di **Colloquio** con l'Assistente Sociale da richiedere al Front Office della Struttura Acquisito il Reclamo l'Assistente Sociale provvede alla protocollazione e lo trasmetterà, entro 3 giorni, alla Direzione Sanitaria e al Responsabile del Sistema Qualità e/o al Responsabile del Rischio Clinico e/o al DPO a mezzo mail.

L'RSQ è tenuto ad inviare una risposta all'utente entro 30 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione. Nel caso di situazioni di particolare complessità, tale termine potrà essere prorogato, previa comunicazione a chi ha presentato la segnalazione, per un tempo che comunque non potrà essere superiore ai 90 giorni.

Ciascuno dei responsabili coinvolti provvederà a predisporre relazione su quanto lamentato dall'utente ed a inviarla al RSQ entro 20 giorni dalla data della mail di avvio dell'istruttoria. La Direzione Sanitaria acquisite e valutate tutte le documentazioni provvederà a formulare una risposta nel termine di 7 giorni.

Trascorso il termine dei 20 giorni senza avere la relazione da parte dei Responsabili coinvolti, l'RSQ provvede ad emettere un sollecito. Trascorso il termine di 7 giorni senza risposta del Responsabile coinvolto, l'RSQ, trasmettendo la propria relazione, informa la Direzione Generale sull'inadempimento. La Direzione Generale provvederà a formulare la risposta e valutare i provvedimenti verso il Responsabile inadempiente. Tutte le risposte dovranno essere protocollate.

Se richiesto dall'utente e ritenuto opportuno, l'RSQ può svolgere attività di mediazione e conciliazione in uno specifico incontro tra utente e soggetto coinvolto.

Conclusione dell'Istruttoria

La formulazione della risposta all'utente è la naturale conclusione dell'iter istruttorio in quanto questa implica assunzione diretta di responsabilità nei confronti della soluzione prospettata e rispondenza alle finalità della presente procedura. Nel caso in cui dalla segnalazione possa scaturire l'applicazione di provvedimenti disciplinari nei confronti dei dipendenti per violazioni/abusi/manCANZE/omissioni, sanzionabili a norma di legge il responsabile della procedura deve dare notizia alla Direzione Generale per avviare l'istruttoria del caso.

La prosecuzione dell'istruttoria è richiesta nei casi in cui la risposta all'utente non prospetti una soluzione immediata del problema ma, comportando un'assunzione di impegno alla risoluzione dello stesso, richieda ripetuti feed - back di verifica.

Il percorso istruttorio può essere inoltre riattivato tutte le volte in cui, alla verifica conclusiva prevista della procedura emergano aspetti della segnalazione/reclamo omessi, sottovalutati o non sufficientemente approfonditi o discordanze nella valutazione e definizione del reclamo.

Nella relazione prodotto, i Responsabili coinvolti debbono indicare/individuare le possibili azioni di miglioramento dirette alla rimozione delle criticità evidenziata nella segnalazione al fine di evitare in futuro il ripetersi di analoghe situazioni. La rimozione della criticità deve essere disposta dalla Direzione Sanitaria coinvolta. Sono attività successive attività di verifica e monitoraggio per acquisire feed - back relativamente alle azioni adottate.

Nel caso di mancata rimozione delle criticità, il Servizio interessato deve provvedere a fornire adeguata motivazione al RSQ che informerà la Direzione Generale.

Analisi dei Reclami

Tutti i reclami pervenuti nell'anno solare saranno oggetto di analisi nel corso delle Riunioni del Comitato del Riesame della Qualità.

I report dovranno contenere queste informazioni:

- Individuare distintamente il volume dei reclami e dei rilievi tracciabili;

- Includere raffronti con gli standard di servizio promessi e con risultati raggiunti in periodi precedenti;
- Comprendere un'analisi qualitativa dei "temi chiave", per illustrare i dati quantitativi ed individuare le aree critiche;
- Proporre azioni per il miglioramento, azioni correttive ed azioni preventive "Registrazione della NC e dell'AC".


Tutto quanto sopra facendo anche riferimento ai questionari di soddisfazione ed ai report che da essi vengono ricavati.

Le relative evidenze saranno pubblicate sul sito internet www.riahsalute.it entro il primo trimestre dell'anno successivo.

Responsabile Procedura: RSQ

Soggetto Coinvolto: Direttore Sanitario, Assistente Sociale, DPO e Responsabile Rischio Clinico

da recapitare nella Cassetta Postale dei Reclami

	MODULO RECLAMI RIA H RIABILITAZIONE	EMISSIONE 01/02/2023 MOD. DQS00006 ED.2 -REV.1
---	--	---

Al Responsabile Sistema Qualità
Selezionare la Struttura di cui si è utente (barrare la struttura nell'elenco)

Centro Ria h Riabilitazione
Centro Perseo Salute
Servizio ADI Ria Home

Data _____

Il sottoscritto* _____ residente a _____ prov. _____

in Via/Piazza _____ Cap _____ tel. _____ e-mail _____

* Qualora l'utente volesse mantenere l'anonimato è necessario non inserire le informazioni personali

Nella sua qualità di _____

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero possibile di elementi utili):

X

(Firma)

Ai sensi del D.lgs n.196/2003 il sottoscritto _____ autorizza il trattamento dei dati personali.

X

(Firma)

	MODULO REPORT RECLAMI RIA H RIABILITAZIONE	EMISSIONE 01/02/2023 MOD. DQS00007 ED.2 –REV.1
---	---	---

Reclamo registrato da _____ con ruolo _____ in
 data _____ da inoltrare al Direttore Sanitario

- Centro Ria h Riabilitazione
 Centro Perseo Salute
 Servizio ADI Ria Home

Soggetto Proponente:

Cognome e Nome* _____ residente a _____ prov.
 ____ in Via/Piazza _____ Cap _____ tel. _____ e-
 mail _____

Nella sua qualità di _____

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero possibile di elementi utili):

X

X

(Firma del Proponente)

(Firma dell'Assistente Sociale)

Ai sensi del D.lgs n.196/2003 il sottoscritto _____ autorizza il trattamento dei dati personali.

X

(Firma)