

**Centro Regionale S. Alessio
Margherita di Savoia per i ciechi**

PROCEDURA

GESTIONE DEL RECLAMO

INDICE

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	2
4. MODULISTICA UTILIZZATA.....	2
5. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI.....	3
6. RESPONSABILITA'.....	3
7. MODALITA' OPERATIVE.....	3
8. MONITORAGGIO SULL'EFFICACIA DELLA PROCEDURA.....	4

REV.	DATA	NOTA DI REVISIONE
0	22/08/18	Prima emissione
1	15/11/2018	Seconda emissione

Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi

PROCEDURA

GESTIONE DEL RECLAMO

1 SCOPO

La finalità della presente procedura è quella di raccogliere, gestire ed evadere segnalazioni, reclami e lamentele da parte degli utenti/familiari/caregiver

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura regola la gestione del reclamo all'interno del CdR.

3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163

4 MODULISTICA UTILIZZATA

Modulo di segnalazione, osservazioni, reclami
Registro reclami

Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi

PROCEDURA

GESTIONE DEL RECLAMO

5 TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
CdR	Centro di Riabilitazione
D.M.	Direttore Medico
A.S.	Amministrazione Servizi.

6 RESPONSABILITA'

L'UO Ufficio Relazioni con il Pubblico è Responsabile di raccogliere e smistare le segnalazioni, le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti/familiari/caregiver ai Responsabili dei servizi cui le segnalazioni si riferiscono

7 MODALITA' OPERATIVE

7.1 modalità di comunicazione Al momento dell'ingresso di un nuovo utente, l'URP provvede a comunicare le modalità per eventuali segnalazioni, osservazioni e reclami attraverso:

- Lettera in carta semplice consegnata o spedita;
- Compilazione di apposito modulo disponibile presso l'URP e, comunque, già consegnato dal Coordinatore del Servizio;
- Via mail all'indirizzo urp@santalessio.org.

7.2 modalità di gestione Gli operatori dell'URP 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. In caso di "reclami futili", gli addetti dell'URP valutano se avviare la presente procedura o archiviare la comunicazione dell'utente. Il Responsabile dell'URP, valutata la veridicità della segnalazione e individuati gli attori del processo, trasmette al Responsabile del Servizio interessato la segnalazione per la sua risoluzione.

Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi

PROCEDURA

GESTIONE DEL RECLAMO

Nel caso di segnalazione via mail, il DM convoca telefonicamente e formalmente per l'ascolto attivo diretto del paziente, alla presenza del Medico Responsabile o suo delegato. In tale riunione lo invita, altresì, a compilare il modulo di segnalazione.

7.3 modalità di chiusura della procedura. La procedura relativa ad un reclamo o ad una segnalazione si considera conclusa con la comunicazione della risposta all'utente, in forma scritta, da parte dell'URP;

7.4 monitoraggio L'URP segue l'iter delle segnalazioni e dei reclami a fini di monitoraggio e di misurazione della soddisfazione degli utenti/familiari/caregiver, comunicando in sede di Riesame della Direzione gli esiti degli stessi e proponendo eventuali azioni correttive al fine di efficientare le fasi del processo nel quale è stato rilevato il disservizio.

7.5 Archiviazione L'URP deve provvedere all'archiviazione di tutte le segnalazioni e delle relative risposte e del Registro;

7.6 Diffusione Il testo del presente documento è messo a disposizione di tutto il personale addetto all'URP e mediante sito internet. I risultati dell'attività di monitoraggio sui disservizi, elaborati dall'URP, sono diffusi all'esterno attraverso il sito internet istituzionale

Le segnalazioni anonime non saranno prese in considerazione, ma utilizzate esclusivamente per i fini statistici.

8 MONITORAGGIO SULL'EFFICACIA DELLA PROCEDURA

A cadenza trimestrale il DM, a campione, effettua verifiche sulla efficacia della procedura, riportando i risultati su apposito "Registro di monitoraggio delle procedure". Da tale controllo possono emergere azioni correttive che verranno riportate in sede di Riesame della Direzione.