

ASL TA/1

Azienda Sanitaria Locale della provincia di Taranto

UFFICIO Comunicazione e Qualità (URP)

**Modello organizzativo per la realizzazione e lo sviluppo
del sistema di Relazioni con il Pubblico e per la creazione**

del S.I.A.

SPORTELLO DI INFORMAZIONE E DI ASCOLTO

Distrettuale ed Ospedaliero

- Anno 2006 -

L'AZIENDA SANITARIA TA/1 in coerenza col dettato costituzionale, ritiene che

**la salute della persona nel rispetto della sua dignità umana
sia il primo diritto da tutelare,**

La Tutela dei diritti del cittadino-utente deve essere perseguita attraverso la ricerca e l'erogazione della migliore qualità possibile dei servizi sanitari e sociali , sia dal punto di vista relazionale, tecnico-professionale e di comfort ambientale.

Organismo dell' A.S.L. preposto allo svolgimento di tali compiti definiti da regole interne e coerenti con la normativa nazionale e regionale, è :

• l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'U.R.P. viene incontro ai cittadini-utenti che si rivolgono alle Strutture dell'Azienda Sanitaria Locale TA/1:

- ❖ fornendo loro le informazioni di base sui servizi erogati e le modalità di accesso,
- ❖ verificando il livello di gradimento rispetto a quanto hanno ricevuto,
- ❖ attivando la procedura di gestione dei reclami degli utenti,
- ❖ proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia delle segnalazioni ricevute.

• l' U.R.P.

(Ufficio Relazioni con il Pubblico)

- Assicura:

l'informazione delle prestazioni e la modalità di accesso e di partecipazione;

- Provvede

Alla realizzazione di materiale informativo, divulgativo e di rilevazione delle informazioni compresa "La Carta dei Servizi" e "LA CARTA DEL CITTADINO";

- Attende

al monitoraggio delle domande dei cittadini e alla rilevazione del gradimento dei servizi e della qualità percepita;

- Predisporre

annualmente una relazione sull'attività di monitoraggio svolta e la porta a conoscenza della Direzione Generale dell'Azienda Sanitaria Locale e di tutta la cittadinanza. Nell'ambito delle valutazioni di propria competenza, provvede infine a fornire, periodicamente, alla Direzione e agli organi competenti proposte per il miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate;

- Riceve

le osservazioni, le opposizioni, le denunce, i reclami da parte degli utenti, dal mondo del volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini;

- Provvede

a dare tempestiva comunicazione per le segnalazioni complesse ricevute, alla Direzione Generale dell' A.S.L.

- Instaura

con l'utente un rapporto tale, da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere i propri bisogni;

- Coopera

con le Associazioni di Volontariato e con gli Organismi di tutela dei cittadini;

- Cura

l'accoglienza dell'utente, per limitare i suoi disagi soprattutto per quanto attiene i ricoveri improvvisi, aiutandolo ad esprimere i propri bisogni inerenti ai servizi erogati all'interno della struttura sanitaria;

- Si avvale

dell'attività della Commissione Mista Conciliativa secondo le forme e modi previsti dall'art. 8 del Regolamento di Pubblica Tutela;

- Promuove

la istituzione del **S.I.A. (Sportello Informativo e di Ascolto)**, da ubicarsi presso i Distretti e gli Ospedali presenti sul territorio dell'ASL TA/1 per lavorare in rete, con la Porta Unica di Accesso, il Segretariato Sociale ed il Terzo Settore.

Tale servizio è necessario per favorire l'integrazione delle prestazioni e degli interventi sanitari e sociali, secondo quanto previsto dalla legge 328/00 e dalla L.R. 17/03.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI REGIONALI e DELL'ASL TA/1 - Afferenti ALL'U.R.P.-

L. n. 241/ 1990; Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;

D.L.vo 3 febbraio 1993 n. 29 Razionalizzazione dell'organizzazione delle Amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego;

Circ. MFP 27 aprile 1993 n. 17 Istituzione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e disciplina dell'attività di comunicazione di pubblica utilità;

L.R. 36/1994 art. 13; Procedimento Amministrativo e diritto d'accesso ai documenti amministrativi;

DPCM 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;

DPCM 11 ottobre 1994 Direttiva sui principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;

DPCM 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari;

L. 11 luglio 1995 n. 273 Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;

Deliberazione di Giunta Regionale n° 229/96- n°2918/96 pubblicato sul BURP n° 98 del 13/09/1996: regolamento generale organizzativo delle ASL art.14 L.R.36/94

L. 7 giugno 2000 n. 150 Art. 8 – Ufficio per le relazioni con il pubblico;

Delibera ASL TA/1 n°659/95; Assetto organizzativo e funzionale dei Distretti e dei Presidi Ospedalieri è istituito l'URP e l'indicazione dei responsabili;

Delibera ASL TA/1 n° 2569/95 :Istituzione U.O. Pubbliche relazioni e diritto del cittadino;

Delibera ASL TA/1 n° 1087/2004: Costituzione Ufficio rapporti con il Garante;

Delibera ASL TA/1 n° 1038/2004: Istituzione Ufficio di Qualità;

Determinazione Dirigenziale ASL TA/1 n° 518 del 12/10/2005: Istituzione del Comitato Consultivo Misto.

FINALITÀ E AMBITI DI COMPETENZA DELL'U.R.P. : IL “SISTEMA S.I.A”:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) nasce dalla volontà del legislatore di attivare un processo di radicale cambiamento nel rapporto tra *Cittadino-utente* e *Pubblica Amministrazione-Autorità*.

L'U.R.P. dell'Azienda Sanitaria Locale della ASL TA/1 recepisce le finalità definite dalla normativa e, pertanto, ritiene di essere **punto di riferimento** per i seguenti interlocutori:

il cittadino-utente, riguardo all'informazione sui Servizi erogati dall'A.S.L., all'ascolto di richieste / esigenze / reclami / proposte, alla risposta rispetto a situazioni controverse;

il cittadino-utente, riguardo a richieste, esigenze e reclami e situazioni controverse circa i servizi che le strutture sanitarie e socio sanitarie, regionali ed extraregionali, erogano con oneri a carico del bilancio dell'ASLTA/1;

la Direzione della ASL , riguardo alla cura della buona relazione con l'utente-cliente nei momenti di erogazione delle prestazioni e servizi da parte degli operatori ed alla valutazione periodica della *Qualità percepita* oltre che alla formulazione di proposte per il miglioramento della stessa.

Le prestazioni di competenza dell'U.R.P. sono le seguenti:

- Informazione “di base” (tipologia, modalità di accesso, sedi, orari, costi, ecc.) sui servizi erogati dall'ASL e dagli Enti Locali, le modalità di accesso alla documentazione amministrativa e sanitaria, il trattamento dei dati sensibili
- Rilevazione dei bisogni degli utenti
- Gestione dei reclami
- Monitoraggio della Qualità percepita e rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza
- Iniziative di sensibilizzazione sulla Qualità percepita
- Proposte alla Direzione Generale sugli aspetti migliorabili
- Informativa periodica sull'attività dell'URP

L'obiettivo principale che la normativa pone alle Aziende operanti nel Servizio Sanitario Nazionale è quello di soddisfare i bisogni del Cittadino-utente in base al principio della “centralità del utente”, evitando che si creino altri disagi a chi è già in situazione di disagio.

Centralità dell'utente non significa adattamento passivo a ogni sua istanza bensì conoscenza dei suoi bisogni e delle sue aspettative ed erogazione dei servizi con obiettivi di *Customer satisfaction* (“soddisfazione del cliente”).

Porre la *Customer satisfaction* al centro dell'attenzione aziendale significa agire e interagire in un sistema coerente di obiettivi, che devono essere:

- pianificati dalla Direzione Generale
- fatti propri dal personale dell'Azienda e realizzati nell'erogazione dei servizi
- percepiti e apprezzati dai clienti
- costantemente monitorati e periodicamente valutati.

Le funzioni assegnate all'U.R.P. aprono interessanti prospettive di sviluppo e di miglioramento aziendale complessivo poiché *la "Relazione con il Pubblico" è un fattore intrinseco dell'attività del personale direttamente impegnato nell'erogazione dei servizi richiesti dall'utenza.*

I primi protagonisti della relazione con il pubblico sono quindi tutti coloro che, con diversa specificità professionale, sono a diretto contatto con i clienti dell'Azienda:

- il personale impegnato in prima linea con l'utenza
- il personale che opera nei Dipartimenti e Servizi dell'A.S.L.
- il personale che opera nei diversi ambiti di attività dei Distretti
- il personale che opera nelle strutture ospedaliere

Chiamiamo "Sistema S.I.A." l'insieme del personale che nella propria attività è in relazione diretta con il pubblico.

Poiché l'attività del front-line è interdipendente con quella degli uffici interni, la relazione con il pubblico è il risultato del livello di integrazione che si è realizzato tra le varie componenti dell'organizzazione aziendale. Tutto il personale dell'A.S.L. quindi, ciascuno nei propri ambiti e processi lavorativi di competenza, ha comunque un peso determinante nei confronti della relazione con il pubblico e della soddisfazione dell'utente-cliente.

L'U.R.P. è identificabile come l'Ufficio che, nell'esercizio delle proprie funzioni, è in grado di realizzare e sviluppare il "Sistema-S.I.A.", studiando e proponendo

modalità di integrazione tra gli operatori interni e le strutture pubbliche e private accreditate impegnati nei processi organizzativi, gestionali e tecnico/professionali da cui dipendono l'erogazione dei servizi sanitari e , in definitiva, la soddisfazione del cliente-utente.

Tutto ciò che ora si ottiene per lo più grazie all'impegno individuale, va contestualizzato in un modello organizzativo ("Sistema-S.I.A.") che pone al centro la Customer satisfaction e sviluppa iniziative mirate e coordinate: l'Ufficio-U.R.P. in tal modo diventa l'elemento di stimolo e di riferimento per tutte le attività svolte dal Sistema-S.I.A. nell'ottica dell'utente.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'U.R.P.

La struttura organizzativa dell'URP è composta dai seguenti ruoli:

- n. 1 Responsabile URP- S.I.A (Sportello di Informazione e Ascolto) dell'Azienda ASL TA/1
- n. 7 Responsabili S.I.A. Punti Informativi e di Ascolto Distrettuali (i Direttori di distretto)
- n. 8 Responsabili S.I.A. Punti Informativi e di Ascolto ospedalieri (Direttori sanitari)

Il Responsabile U.R.P. dell'Azienda è nominato dalla Direzione Generale

Per la sua attività si avvale della collaborazione di personale assegnato e dei Responsabili S.I.A. distrettuali ed ospedalieri, e con il Coordinatore Socio-sanitario, del Responsabile dell'Ufficio Stampa, dell'Ufficio Qualità, dell'Ufficio U.R.T.G. e Privacy, Ufficio Statistico – Epidemiologico, Ufficio Formazione Professionale, Ufficio Sistemi Informativi Aziendali, Comitato Consultivo Misto, Terzo Settore, Uffici di Piano di Ambito e di Sovrambito, ovvero promuove l'interazione funzionale dell'URP con quanti già svolgono attività di relazione con il pubblico (Sistema S.I.A.), integrandosi opportunamente con i Responsabili di funzione Aziendale (quali, a titolo esemplificativo, i Responsabili di Dipartimento, di distretto, di Servizio, di U. O., in base agli specifici ambiti di intervento e obiettivi dell'URP.

Nei paragrafi successivi, per ciascuno dei ruoli operanti nell'URP vengono precisati i seguenti elementi:

interfaccia a monte e a valle;

rapporti funzionali;

ruolo professionale;

competenze;

necessità di formazione;

RESPONSABILE DELL'U.R.P. AZIENDALE

INTERFACCIA A MONTE	INTERFACCIA A VALLE	RAPPORTO FUNZIONALE
Direzione Generale ARES Regione Puglia	Responsabili URP di Distretto ed Ospedale; Coordinatore socio-sanitario; Responsabile U.R.T.G. Privacy; Responsabile Ufficio Qualità; Responsabile Ufficio Stampa; Responsabile Ufficio statistica epidemiologia; Responsabile Ufficio Formazione Professionale; Responsabile Ufficio Sistemi Informativi aziendali; Associazioni di Volontariato e di Tutela del cittadino-	Comitato Consultivo Misto; Personale del "Sistema S.I.A"; Porta Unica d'accesso LR 17/03; Segretariato Sociale LR 17/03; Ufficio di Piano LR 17/03 di ambito e sovrambito; Terzo Settore;

Finalità del ruolo

Il Responsabile dell'URP, incaricato dalla Direzione Generale, avrà il compito di:

- Facilitare al cittadino residente nell'ambito territoriale l'espressione delle proprie esigenze e valutazioni sui servizi ricevuti dall'ASL e dalle strutture pubbliche e private accreditate con oneri a carico del bilancio dell'ASLTA/1;
- interagire con l'Azienda e con gli Enti esterni per il mantenimento e miglioramento della *Qualità percepita* nell'erogazione dei servizi, in linea con le direttive della Direzione Generale.

COMPETENZE

- ◆ Gestisce i rapporti con le strutture pubbliche e private accreditate in materia di flussi riferiti alla Customer Satisfaction;
- ◆ Gestisce i reclami di cittadini residenti che hanno usufruito di prestazioni sanitarie e sociosanitarie presso strutture pubbliche e private accreditate, regionali ed extra regionali, con oneri a carico del bilancio dell'ASLTA/1
- ◆ Interagire con i Responsabili S.I.A. di distretto e di ospedale per il buon funzionamento del "Sistema S.I.A.", in coerenza con le strategie aziendali;
- ◆ Promuove l'elaborazione e/o l'aggiornamento del materiale informativo sui servizi dell'ASL;
- ◆ Promuove iniziative di sviluppo della collaborazione con le Associazioni di Volontariato e di Tutela ai fini della tutela e partecipazione dei cittadini;
- ◆ Cura la gestione dei reclami non risolvibili dai Responsabili S.I.A. operanti sul territorio;
- ◆ Garantisce lo svolgimento di iniziative periodiche di monitoraggio della *Qualità percepita*, la formulazione di valutazioni sulla stessa e l'individuazione delle possibili azioni di miglioramento;
- ◆ Promuove l'interazione con i Responsabili di Ospedale Dipartimento, Distretto, Servizi, in relazione ai cambiamenti nell'organizzazione o nell'erogazione dei servizi al fine dell'ottimale erogazione degli stessi, valutando congiuntamente le possibili azioni di miglioramento;
- ◆ Cura la predisposizione e la diffusione di proposte alla Direzione Generale per il miglioramento della *Qualità percepita*;

FORMAZIONE

- ◆ Partecipa e promuove attività formative sulle problematiche inerenti la relazione con il pubblico, la gestione della conflittualità, le modalità di monitoraggio della qualità, l'organizzazione di iniziative di miglioramento organizzativo e relazionale.

RESPONSABILE DEL S.I.A. **di Ospedale e di Distretto**

INTERFACCIA A MONTE	INTERFACCIA A VALLE	RAPPORTO FUNZIONALE
Responsabile URP dell'Azienda	Cittadino-Utente Associazioni di Volontariato e di Tutela del cittadino	Personale del "Sistema URP" Responsabili di funzione Distrettuale, di Reparto ospedaliero, di dipartimento; Coordinatore socio-sanitario; Ufficio di Piano di Zona di Ambito e sovrambito;

Ruolo professionale

Direttore del Distretto, Direttore sanitario.

Finalità del ruolo

Gestisce le esigenze, le valutazioni e di reclami sui servizi ricevuti dall'ASL e dalle strutture pubbliche e private accreditate con oneri a carico del bilancio dell'ASLTA/1.

Favorisce una corretta relazione tra i cittadini e l'Azienda, dando adeguata risposta alle richieste, esigenze o rimostranze dell'utenza; contribuire al mantenimento e sviluppo della *Qualità percepita* dei servizi in rapporto con le UU.OO. territoriali e con gli Enti esterni, in linea con le indicazioni della Direzione dell'Azienda.

Competenze

Cura la corretta informazione di base all'utenza sui servizi erogati e sulle modalità di accesso alla documentazione

Cura la gestione dei reclami e delle segnalazioni

Promuove l'elaborazione di materiale informativo sui servizi erogati nel proprio distretto o ospedale

Cura i rapporti di collaborazione con le Associazioni di Volontariato e di Tutela in coerenza con i protocolli definiti tra l'Azienda e le stesse ai fini della tutela e partecipazione degli utenti.

Cura il monitoraggio della *Qualità percepita*, con valutazioni sulla stessa, individuazione delle aree critiche e delle ipotesi di soluzione:

Curare la predisposizione di proposte alla Direzione dell'Azienda e al Responsabile URP aziendale per il miglioramento della *Qualità percepita* nel proprio distretto.

Curare la gestione dell'archivio S.I.A. relativo al proprio Distretto

FORMAZIONE

PARTECIPA E PROMUOVE ATTIVITÀ FORMATIVE SULLE PROBLEMATICHE INERENTI LA RELAZIONE CON IL PUBBLICO, LA GESTIONE DELLA CONFLITTUALITÀ, LE MODALITÀ DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ, L'ORGANIZZAZIONE DI INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO E RELAZIONALE.

MAPPA DEI PROCESSI

PROCESSO S.I.A.
Fornire informazioni sui servizi sanitari e sociali erogati dall'ASL e dai Comuni
Gestire i reclami e le segnalazioni di disfunzione
Monitorare la qualità percepita dagli utenti
Proporre miglioramenti alla Direzione alla Direzione Generale

PROCESSI U.R.P. e DI ALTRE FUNZIONI AZIENDALI

	Carta dei Servizi Carta del cittadino	Comunicazione	Qualità	Direzione Generale Ufficio di Piano
Fornire informazioni sui servizi sanitari e sociali erogati dall'ASL e dai Comuni	♦	♦		♦
Gestire i reclami e le segnalazioni di disfunzione			♦	♦
Monitorare la qualità percepita dagli utenti			♦	♦

INPUT / OUTPUT DEI PROCESSI U.R.P.

INPUT	PROCESSO U.R.P.	OUTPUT
Carta dei Servizi Carta del Cittadino Comunicazioni interne Direttive aziendali, Regionali, Nazionali	Fornire informazioni sui Servizi sanitari e sociali erogati dall'ASL e dai Comuni	Informazioni Materiale informativo News
Reclami, Segnalazioni Osservazioni interne da monitoraggio qualità dell'Azienda Regolamento di Tutela	Gestire i reclami e le segnalazioni di disfunzione	Risposta scritta all'utente Dati statistici Report periodici
Obiettivi Azienda Indirizzi di monitoraggio sulla qualità aziendale	Monitorare la qualità percepita dagli utenti	Strumenti di monitoraggio Dati statistici Valutazioni su gradimento Valutazioni sull'efficacia degli interventi di miglioramento
Dati sui reclami Dati monitoraggio qualità aziendale Dati monitoraggio qualità percepita	Proporre miglioramenti alla Direzione Generale	Proposte operative Proposta revisione attuali standard

FORNIRE INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI DALL’A.S.L. e dagli ENTI LOCALI

Oggetto e scopo

FORNIRE AGLI UTENTI L’INFORMAZIONE DI BASE SUI SERVIZI EROGATI DALL’AZIENDA e DAI COMUNI PROVINCIA E REGIONE
MONITORARE L’ADEGUATEZZA DEGLI STRUMENTI INFORMATIVI IN USO.

Campo di applicazione

LA PROCEDURA DESCRIVE LA MODALITÀ CON CUI VIENE TEMPESTIVAMENTE FORNITA AGLI UTENTI L’INFORMAZIONE ORALE SULLA TIPOLOGIA DEI SERVIZI EROGATI NEI DIVERSI DISTRETTI E SULLE MODALITÀ DI ACCESSO.

Responsabilità

RESPONSABILE URP DELL’AZIENDA Sanitaria Locale
Responsabile S.I.A. di Distretto e di Ospedale – Coordinatore socio-sanitario
Responsabili di Funzione

Personale del *Sistema* S.I.A.

Riferimenti

Procedura di aggiornamento della Carta dei Servizi e la Carta del Cittadino

Definizioni

Carta dei Servizi: documento in conformità col DPCM 19 maggio 1995 e periodicamente aggiornato per dare :

Informazione di base: informazione di carattere non-specialistico, relativa ai servizi erogati: tipologia servizi, modalità di accesso, luoghi, tempi di attesa e di erogazione, procedure da seguire, orari, a chi rivolgersi, numeri telefonici, standard di qualità percepita, ecc.

Carta del Cittadino

Documento capace di dare al cittadino una precisa ed aggiornata panoramica legislativa nazionale e regionale sui diritti di tutela e le modalità di accesso e di fruizione dei servizi sanitari e sociali presenti su tutto il territorio nazionale ed Europeo

Personale del “Sistema S.I.A.”: personale che opera a diretto contatto con l’utenza e quindi costantemente impegnato, durante lo svolgimento della propria attività, nella cura della *relazione con il pubblico*

UTENTE: PRIVATO CITTADINO O RAPPRESENTANTE DI ENTI O ASSOCIAZIONI

Contenuti

1. L’utente che desidera avere informazioni “di base” sui servizi erogati dall’Azienda Sanitaria Locale può rivolgere le proprie richieste al personale che opera a diretto contatto con il pubblico (“Sistema S.I.A.”)
2. Il personale interpellato è in grado di fornire qualunque informazione sia contenuta nella Carta dei Servizi e nella Carta del Cittadino allo scopo ogni operatore del Sistema S.I.A. dispone di una copia aggiornata di tali documenti onde poterli consultare rapidamente.
3. Il personale del Sistema S.I.A., qualora non disponga di adeguata risposta alla richiesta dell’utente nemmeno dopo aver consultato la Carta dei Servizi, e La Carta del Cittadino, interPELLa il Responsabile S.I.A. del proprio distretto, o del proprio ospedale ovvero invita l’utente a rivolgersi direttamente al S.I.A. più vicino.
4. Il Responsabile S.I.A. di distretto o di ospedale provvede a fornire adeguata risposta all’utente, previa consultazione di eventuale materiale informativo esistente e disponibile, coinvolgendo le opportune funzioni aziendali o interpellando se necessario il Responsabile URP dell’Azienda.
5. Il Responsabile URP dell’Azienda, se coinvolto dal responsabile S.I.A. di distretto o di ospedale per informazioni di base chieste dall’utente e non altrimenti reperite, interPELLa i Responsabili aziendali di livello superiore, secondo competenza, e fornisce la risposta al personale S.I.A. di area distrettuale
6. Il Responsabile S.I.A. di distretto e di ospedale prende nota delle informazioni di base acquisite dalle funzioni aziendali di cui al punto 4., al fine di raccogliere materiale utile per i successivi aggiornamenti della Carta dei Servizi e del Cittadino o di altro materiale divulgativo. Utilizza allo scopo l’apposito quaderno “Raccolta informazioni di base”.
7. Il Responsabile URP dell’Azienda, analogamente, prende nota delle informazioni di base acquisite dalle funzioni aziendali di cui al punto 5.

SPORTELLO INFORMATIVO E DI ASCOLTO ASL TA/1

DISTRETTO DI

OSPEDALE DI.....

RACCOLTA INFORMAZIONI DI BASE

GESTIRE I RECLAMI E LE SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONE

oggetto e scopo

GARANTIRE LA TUTELA DEGLI UTENTI RISPETTO AI DISSERVIZI O TORTI SUBITI, ADOTTANDO NEI CONFRONTI DELL'UTENTE UN ATTEGGIAMENTO DI CORTESIA E DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO.

Campo di applicazione

LA PROCEDURA RIGUARDA LA MODALITÀ CON CUI L'UTENTE PRESENTA UN RECLAMO O SEGNALE TORTI O DISFUNZIONI SUBITE, NONCHÉ LE ATTIVITÀ SVOLTE DALL'AZIENDA PER IL TRATTAMENTO DEL CASO.

Responsabilità

1. RESPONSABILE URP DELL'AZIENDA
2. RESPONSABILE S.I.A. di Distretto o di Ospedale
3. Personale a diretto contatto con il pubblico e suo diretto Superiore
4. Responsabili di Funzione interessati per competenza alla gestione dello specifico reclamo

Definizioni

Segnalazione: esposto non sottoscritto dall'utente. Di norma, non dà origine a istruttoria.

RECLAMO: ESPOSTO SOTTOSCRITTO DALL'UTENTE. DÀ ORIGINE A ISTRUTTORIA E RICHIEDE RISPOSTA SCRITTA.

Istruttoria: azione svolta per acquisire tutti gli elementi necessari alla decisione rispetto ai quesiti posti da un reclamo

Risposta: scritto inviato dal Responsabile S.I.A. di Distretto o dal Responsabile URP dell'Azienda agli utenti che presentano un reclamo. La normativa stabilisce che debba essere spedita entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo.

Contenuti

1. Il personale a diretto contatto con il pubblico, a fronte di gravi rimostranze o contestazioni da parte dell'utente cui non è peraltro in grado di dare risposta soddisfacente, invita lo stesso a rivolgersi allo Sportello Informativo e di Ascolto più vicino; fornisce allo scopo tutte le indicazioni per accedervi direttamente o telefonicamente.

2. Il Responsabile di Distretto e di Ospedale è responsabile del procedimento per i cittadini residenti nell'ambito distrettuale di riferimento: qualunque funzione aziendale riceva reclami scritti da parte dell'utenza, li invierà per competenza al S.I.A. del Distretto o di Ospedale in cui si sono verificati i fatti oggetto di contestazione o al S.I.A. del Distretto o di Ospedale di residenza del cittadino qualora i fatti si siano verificati in strutture esterne all'ambito territoriale dell'ASL TA/1

3. Il Responsabile S.I.A. di Distretto o di Ospedale , a fronte di contestazioni orali dell'utente e delle sue richieste di soddisfazione, lo invita (previa eventuale spiegazione della procedura) a compilare la "Scheda Reclamo / Segnalazione" e a firmarla annotando le proprie generalità. Nel caso in cui l'utente non voglia firmare il proprio esposto, la scheda viene comunque compilata dal Responsabile URP e registrata, come al successivo punto 5 viene precisato.

4. Il Responsabile S.I.A. di Distretto o di Ospedale, nel caso in cui l'utente faccia pervenire il proprio reclamo mediante lettera, provvede a compilare la "Scheda Reclamo / Segnalazione" alla quale allega la lettera stessa.

5. Il Responsabile S.I.A. di Distretto o di Ospedale provvede all'immediata registrazione della "Scheda Reclamo / Segnalazione" sul "Registro Reclami e Segnalazioni" del proprio distretto, evidenziando nell'apposita colonna se si tratta di "reclamo" o di "segnalazione di disfunzione". Ogni registrazione deve contenere sinteticamente anche i seguenti elementi: data, tipologia dell'esposto secondo la codifica regionale, ambito aziendale di riferimento o struttura pubblica o privata accreditata, data della risposta al reclamo.

Le "segnalazioni" non danno origine a istruttoria e non richiedono risposta scritta all'utente, pertanto, dopo la registrazione, vengono collocate nell'Archivio S.I.A. di Distretto.

6. Responsabile S.I.A. di Distretto o di Ospedale per ogni "reclamo" ricevuto, provvede all'immediata apertura dell'istruttoria per l'accertamento dei fatti, prendendo contatti con la struttura pubblica o privata accreditata, regionale o extraregionale, in cui si sono verificati i fatti, acquisendo le opportune informazioni e documentazioni. Utilizza allo scopo l'apposita "Scheda per l'Istruttoria".

7. Il Responsabile di Distretto, alla chiusura dell'istruttoria provvede a inviare risposta scritta all'utente, registrando la data di spedizione sul "Registro Reclami e Segnalazioni", e ad archiviare la pratica.

SCHEDA RECLAMO / SEGNALAZIONE

Quando è successo:
Dove :
Che cosa è successo:

Data _____ firma del dichiarante _____

Cognome e nome _____ tel. _____

Indirizzo _____

nome di chi riceve il reclamo o la segnalazione).....

- Reclamo**
- Segnalazione**

N. REGISTRAZIONE.....

SPORTELLO INFORMATIVO E DI ASCOLTO

ASL TA/1

DISTRETTO DI

OSPEDALE DI.....

<p>REGISTRO RECLAMI E SEGNALAZIONI</p>

ANNO _____

MONITORARE LA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

Oggetto e scopo

RILEVARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI IN RELAZIONE AGLI ASPETTI DELLA *QUALITÀ PERCEPITA*.

Campo di applicazione

LA PROCEDURA RIGUARDA L'ATTIVITÀ PROGRAMMATA E PROMOSSA DALL'URP E DAI S.I.A. PER IL MONITORAGGIO PERIODICO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI NELLE DIVERSE SITUAZIONI DI CONTATTO CON QUANTI OPERANO PER CONTO DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE, LIMITATAMENTE AGLI ASPETTI PREVISTI DALLA NORMATIVA E COMUNEMENTE INDICATI COME "QUALITÀ PERCEPITA".

Responsabilità

RESPONSABILE URP DELL'AZIENDA

Responsabile S.I.A. di Distretto e di Ospedale

Responsabili del personale a diretto contatto con il pubblico

Riferimenti

FORNIRE INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI DALL'ASL e dagli Enti Locali

Gestire i reclami e le segnalazioni di disfunzione

Proporre miglioramenti alla Direzione Generale.

Definizioni

Monitoraggio: controllo sistematico svolto con strumenti predisposti allo scopo

QUALITÀ PERCEPITA: QUALITÀ RELATIVA AGLI ASPETTI INDICATI DAL DPCM 19 MAGGIO 1995, OSSIA: INFORMAZIONE DI BASE, ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA AMBIENTI, RELAZIONI UMANE, STRUTTURE FISICHE, SEMPLICITÀ PROCEDURE, TEMPI.

Standard di qualità: livelli dichiarati nella Carta dei Servizi in relazione agli aspetti della qualità Percepita

Strumenti di monitoraggio: questionari di gradimento, griglie di osservazione interna, interviste, analisi reclami, analisi di eventi-sentinella, focus group (gruppo di focalizzazione).

Contenuti

1. I Responsabili S.I.A. di Distretto e di Ospedale provvedono alla progressiva archiviazione temporanea di tutti i dati provenienti dalla gestione dei reclami e delle segnalazioni di disfunzione, dal periodico monitoraggio del livello di gradimento degli utenti e in generale dall'informazione ricevuta per competenza dalla funzione Qualità, a seguito delle azioni di monitoraggio dallo stesso promosse.

2. Il Responsabile URP dell'Azienda, almeno due volte l'anno effettua una valutazione complessiva della *Qualità percepita*, sulla base dei dati rilevabili dagli archivi URP e dei S.I.A. di ogni Distretto ed Ospedale. A tale scopo fornisce istruzioni ai Responsabili S.I.A. di Distretto e di Ospedale rispetto ai tempi di esecuzione e alle modalità operative cui attenersi.

3. Ciascun Responsabile S.I.A. di Distretto e di Ospedale sulla base delle indicazioni ricevute provvede a effettuare, con i Responsabili di funzione operanti nell'area di riferimento, una valutazione sulla *Qualità percepita*, identificando eventuali scostamenti negativi rispetto agli standard dichiarati nella Carta dei Servizi e del Cittadino, qualificando i problemi, verificando le cause delle disfunzioni, ipotizzando i possibili cambiamenti migliorativi.

4. I Responsabili S.I.A. di distretto e di Ospedale, al termine delle attività di cui al punto precedente, inviano una relazione al Responsabile URP dell'Azienda, con una sintesi dei dati sulla *Qualità percepita*, le valutazioni emerse nel confronto con i Responsabili di funzione operanti nell'area distrettuale nonché le ipotesi di miglioramento convenute.

5. Il Responsabile URP dell'Azienda, sulla base delle relazioni ricevute dai Responsabili S.I.A. di Distretto e di Ospedale, provvede a effettuare una valutazione complessiva della *Qualità percepita*, a definire le priorità di intervento, a vagliare globalmente le ipotesi di miglioramento con i Responsabili di funzione aziendale coinvolti nelle stesse.

6. Il Responsabile URP dell'Azienda, al termine delle valutazioni e delle verifiche di fattibilità riguardo alle ipotesi di miglioramento, predispone una relazione di sintesi e la invia alla Direzione Generale.

Contenuti

7. Il Responsabile URP dell'Azienda definisce periodicamente gli aspetti da monitorare e la popolazione su cui effettuare il monitoraggio della qualità percepita, in coerenza con le indicazioni ricevute dalla Direzione Generale.

8. Il Responsabile URP dell'Azienda, definiti gli obiettivi del monitoraggio periodico, con la collaborazione dei Responsabili S.I.A. di Distretto e di Ospedale identifica e predispone gli opportuni strumenti di monitoraggio rispetto all'ambito aziendale di indagine, ovvero verifica l'adeguatezza allo scopo di quelli già disponibili.

9. Il Responsabile URP dell'Azienda fornisce gli indirizzi ai Responsabili S.I.A. di Distretto e di Ospedale sulle modalità e i tempi del monitoraggio da effettuare in relazione alle specifiche realtà operative dell'Azienda.

10. I Responsabili S.I.A. di Distretto e di Ospedale definiscono il piano operativo per l'effettuazione del monitoraggio previsto, nel rispetto degli indirizzi ricevuti, e promuovono le attività previste dal piano stesso coinvolgendo e responsabilizzando, secondo necessità, i Responsabili e gli operatori dell'area Distrettuale e Ospedalieri.

11. I Responsabili S.I.A. di Distretto e di Ospedale, al termine del periodo di monitoraggio, provvedono a effettuare l'elaborazione dei dati raccolti e a inviarla al Responsabile URP dell'Azienda, unitamente alle proprie valutazioni sull'esito riscontrato.

12. Il Responsabile URP dell'Azienda sulla base dei report ricevuti dai Responsabili S.I.A. di Distretto e di Ospedale, predispone e invia una relazione consuntiva alla Direzione.

13. Il Responsabile URP dell'Azienda e i Responsabili S.I.A. di Distretto e di Ospedale provvedono a collocare nei rispettivi archivi la documentazione relativa all'attività di monitoraggio effettuata.

OBIETTIVI – INDICATORI – STRUMENTI DI MONITORAGGIO

OBIETTIVI	INDICATORI	STRUMENTI
1. L'utente deve essere accolto dagli operatori con interesse e attenzione ai suoi bisogni	Reclami / segnalazioni - Casi risolti dal Caposervizio - Parere dell'utente-	- URP: Analisi periodica reclami / segnalazioni - Utenti: Questionario di gradimento - Operatori: riunioni periodiche di autovalutazione
2. L'utente deve ricevere informazioni adeguate sui servizi offerti dall'ASL e dei Comuni	- Reclami / segnalazioni - Parere dell'utente - Disfunzioni dovute a carenza informazione di base	- URP: Analisi periodica reclami / segnalazioni - URP: Analisi casistica interventi per informazioni non date dal <i>Sistema URP</i> - Utenti: Questionario di gradimento
3. Le risposte date agli utenti devono essere esatte, chiare, precise, concise	- Reclami / segnalazioni - Parere dell'utente - Disfunzioni dovute a carenza informazione di base	- URP: Analisi periodica reclami / segnalazioni - Utenti: Questionario di gradimento - Operatori: Griglia di osservazione (N. disfunzioni da carenza informazione)
4. L'utente deve essere ricevuto in ambienti confortevoli	- Reclami / segnalazioni - Pulizia ambienti - Ordine - Manutenzione straordinaria	- URP: Analisi periodica reclami / segnalazioni - Utenti: Questionario di gradimento - Operatori: griglia di osservazione (aspetti percepibili, t' intercorso tra richiesta ed effettuazione intervento)
L'utente deve orientarsi senza difficoltà o disagi	- Reclami / segnalazioni - Parere dell'utente - N. di richieste improprie fatte agli operatori	- URP: Analisi periodica reclami / segnalazioni - Utenti: Questionario di gradimento - Operatori: griglia di osservazione (aspetti percepibili, t' intercorso tra richiesta ed effettuazione intervento)

MONITORAGGIO DELLA QUALITA' PERCEPITA

AMBITO AZIENDALE DI INDAGINE: Servizi erogati nei distretti e negli ospedali

ASPETTATIVE UTENZA	AREE DI BISOGNO	INDICATORI DI GIUDIZIO
Trattare con personale competente e gentile	Essere rassicurati	Esattezza informativa Capacità comunicativa
Trovare una soluzione rapida ai propri problemi	Tranquillità	Capacità comunicativa
Non fare giri a vuoto	Non perdere tempo	Percorsi fatti inutilmente
Conoscere i servizi che la ASL eroga rispetto alle proprie situazioni di bisogno	Avere una buona informazione sui servizi di cui si ha bisogno	Completezza informativa Accettabilità dei tempi previsti Semplicità dell'iter burocratico previsto
Trovare ambienti decorosi	Sentirsi a proprio agio	Strutture (sale attesa, visita, esami) adeguate al rispetto della dignità e privacy
Trovare un'adeguata segnaletica o avere indicazioni orali chiare	Non perdere tempo	Chiarezza informativa della segnaletica Capacità comunicativa del personale
Ottenere le prestazioni richieste nei tempi previsti	Avere le prestazioni nei tempi tecnici	Rispetto dei tempi dichiarati all'utente

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Al fine di migliorare il servizio e di identificare quali aspetti possono essere modificati, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASL TA/1 ha predisposto un questionario per darLe la possibilità di esprimere le Sue opinioni in relazione alle prestazioni che ha ricevuto in questo Distretto o Ospedale.. Le saremo grati se vorrà rispondere alle seguenti domande indicando una sola risposta tra quelle suggerite.

Il questionario è anonimo e viene visto esclusivamente dal personale dello Sportello Informativo e di Ascolto potrà consegnarlo in busta chiusa al personale o imbucarlo nell'apposita cassetta.

1. Le informazioni che ho ricevuto dall'operatore sono state:

- frettolose e scarse
- chiare ed esaurienti
- inesatte
- non si capiva, e più volte ho chiesto di ripetere quello che mi dicevano

2. Prima di essere ricevuto dall'operatore, ho atteso:

- massimo 10 minuti
- tra 10 e 20 minuti
- oltre 20 minuti

...e ritengo che il tempo d'attesa sia stato:

- eccessivo
- accettabile

3. Rispetto alle comuni regole di "buona educazione":

- mi hanno trattato male
- il personale è stato gentile, cordiale
- mi hanno trattato in modo freddo e sbrigativo

4. Ho trovato gli ambienti:

- Poco accoglienti e scarsamente puliti
- Accoglienti e puliti adeguatamente
- Disagevoli

5. Il rispetto della dignità personale e della privacy è stato:

- adeguatamente curato
- poco curato: ho provato un po' di disagio
- del tutto trascurato

6. Mi sarebbe piaciuto se...: (suggerimenti sulle cose da migliorare)

1. _____
2. _____

Motivo dell'accesso	Esame	Visita medica _	certificati	Autorizzazioni
Uomo Donna Età:	Professione: Distretto: Ospedale			
				data.....

SCHEDA PER L'ISTRUTTORIA

Distretto _____ Data reclamo _____ N. registrazione _____

Fatti contestati dall'utente

Osservazioni dell'Operatore

--	--

Valutazioni del Responsabile URP distrettuale

--

Indicazioni per la risposta

--

Data conclusione istruttoria _____ firma _____

Data trasmissione al Responsabile URP _____

Allegati:

CRONO PROGRAMMA

PER

L'ATTIVAZIONE

nella ASL TA/1

**del nuovo modello organizzativo del sistema
di Relazioni con il Pubblico
e per la istituzione del**

S.I.A.

(SPORTELLO DI INFORMAZIONE E DI ASCOLTO)

Distrettuale ed Ospedaliero

Per la realizzazione del presente modello organizzativo è necessario da parte della Direzione Generale della ASL TA/1 i:

- accogliere le proposte di seguito riportate in ordine cronologico;
 - ricorrere ad un investimento straordinario in strutture, in mezzi, tecnologie e personale.
- In sintesi le azioni da intraprendere per la riuscita del progetto sono:

❑ ILLUSTRARE

Il nuovo modello di U.R.P. al Direttore Sanitario, al Direttore Amministrativo, ai Responsabili S.I.A. distrettuali ed ospedalieri, al Coordinatore Socio-sanitario, al Responsabile dell'Ufficio Stampa, dell'Ufficio Qualità, dell'Ufficio U.R.T.G. e Privacy, Ufficio Statistico –Epidemiologico, dell' Ufficio Formazione Professionale, dell'Ufficio Sistemi Informativi Aziendali, al Comitato Consultivo Misto, ai responsabili dell' Ufficio di Piano di Ambito e di Sovrambito, per ricevere da questi eventuali contributi correttivi e migliorativi, al fine di ottenere un loro personale coinvolgimento nel progetto ;

❑ COLLOCARE

La sede dell'U.R.P. aziendale nelle vicinanze della Direzione Generale della Direzione Sanitaria e della Direzione Amministrativa. Essa dovrà essere composta da due stanze, una arredata per riunioni di piccolo gruppo, l'altra arredata con scrivanie, sedie punto telefono interno ed esterno, computer collegati in intranet ed internet, stampante,fax.

❑ INDIVIDUARE

le sedi da destinare ai Punti informativi e di ascolto. Dovranno essere prive di barriere architettoniche, bene in vista e facilmente raggiungibili, le stesse dovranno essere arredate con gusto ed attrezzate con punto telefono interno ed esterno, di computer, stampante, fax e collegati in rete intranet ed in internet;

❑ REALIZZARE

un sito Web aziendale dove sarà possibile trovare tutte le informazione necessarie per accedere ai servizi di base e specialistici presenti nell'ASL TA/1 e le modalità di fruizione degli stessi e l'eventuale costo, sino all'opportunità di pagare il ticket via on-line. Attraverso il collegamento intranet è possibile inviare a tutti i servizi news, le ultime novità scientifiche ed organizzative. L'utenza attraverso il sito Sanitario Aziendale potrà far pervenire eventuali segnalazioni e reclami di disfunzioni e disservizio. In tal modo l'utente -cittadino può ottenere informazioni e modulistica senza necessariamente accedere alla struttura sanitaria di pertinenza.

❑ INDICARE

Gli operatori che, andranno ad aggiungersi a coloro già sono in servizio presso l'U.R.P. aziendale, questi dovranno essere destinati alla gestione degli Sportelli Informativi e di Ascolto in tutto il territorio della ASL TA/1 , questi verranno ricercati tra quanti hanno buone capacità di comunicazione e di ascolto unite a buone competenze informatiche;

❑ ATTIVARE

Intese e Accordi con le Associazione di Volontariato e di Tutela dei diritti del cittadino per la formazione dei volontari da inserire negli Sportelli Informativi e di Ascolto. I volontari sono un filtro tra l'azienda e i cittadini che si rivolgono ai servizi, molto spesso sono loro capaci di tradurre i bisogni dell'utente in richieste concrete da trasmettere agli operatori.

❑ PROMUOVERE

La formazione specifica degli operatori dei Punti di Informazione dei volontari dei responsabili degli stessi e di tutto il personale impegnato in attività di front-line nei vari servizi della ASL TA/1 sulle competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, così come previsto dalla legge 150/2000, la normativa all'accesso agli atti e sull'utilizzo di Internet e della posta elettronica ;

❑ MIGLIORARE

Attraverso la nuova tecnologia telefonica l'accesso dell'utenza tramite il numero verde 800.24.33.35 al Call –Center, al CUP e all'U.R.P aziendale e collegare il numero verde agli Sportelli Informativi e di Ascolto Distrettuali ed Ospedalieri. A tal fine è necessario promuovere un'intesa funzionale con il Call-Center sanitario Regionale 800.955.155. Verificare, l'esattezza dei numeri telefonici dei servizi sanitari dell'ASL TA/1 presenti nelle pagine bianche e nell'elenco telefonico.

❑ STAMPARE

e divulgare La Carta dei Servizi e la Carta del Cittadino che dovranno periodicamente essere aggiornate dall'U.R.P. aziendale;

❑ AIUTARE

L'orientamento dell'utenza nei percorsi interni alle strutture sanitarie con precisi cartelli indicatori.

❑ PREDISPORRE

Una Guida per accogliere nelle strutture sanitarie le persone italiane e straniere ricorrendo anche all'utilizzo di poster.

❑ COSTITUIRE

Un Comitato di redazione come snodo dei flussi di informazione da trasmettere con la posta elettronica a tutto il personale dell'ASL TA/1.

TARANTO, 25 OTTOBRE 2005.

INDICE

Caratteri generale dell'URP	pag. 3
Normativa Nazionale e Regionale e delibere ASLTA/!	pag. 5
Competenze e "Sistema S.I.A."	pag. 8
Responsabile Aziendale URP	pag. 9
Responsabile SIA	pag. 11
Processi URP SIA	pag. 13
Informazione Servizi ASL	pag. 15
Scheda Informativa	pag. 17
Gestione Reclami	pag. 19
Scheda Reclami	pag. 21
Registro Reclami e Segnalazioni	pag. 22
Qualità percepita	pag. 24
Obiettivi- Indicatori- Strumenti	pag. 27
Monitoraggio Qualità percepita	pag. 28
Questionario gradimento	pag. 29
Scheda Istruttoria	pag. 30
Crono programma	pag. 31

