

Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

PROCEDURA PER LA GESTIONE DI
RECLAMI, ENCOMI, SEGNALAZIONI
E DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

	Nome/Funzione	Data	Firma
Redazione	Dott.ssa A. Santarelli Responsabile UOS URP e Comunicazione	25/07/2024	<i>A. Santarelli</i>
	Dott. P. Mirabile Dirigente UOS Qualità e Rischio Clinico	25/07/2024	<i>P. Mirabile</i>
Verifica	Ing. S. Cordovana Responsabile UOC Coordinamento Staff	25/07/2024	<i>S. Cordovana</i>
Verifica formale	Dott. P. Mirabile Dirigente UOS Qualità e Rischio Clinico	25/07/2024	<i>P. Mirabile</i>
Approvazione	Dott. E. Cassarà Direttore Sanitario Aziendale	25/07/24	<i>E. Cassarà</i>
Adozione	Dott. M. Zappia Direttore generale ASP Enna	29/07/2024	<i>M. Zappia</i>

Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

INDICE GENERALE

Abstract	3
Premessa	4
1. Scopo	5
2. Campo di applicazione	5
3. Scheda di registrazione delle modifiche	5
4. Definizioni ed acronimi	5
5. Responsabilità	6
6. Descrizione delle attività	7
6.1. Sedi dell'URP dell'ASP di Enna	7
6.2. Reclami	8
6.2.1. Referente aziendale per la gestione dei reclami	8
6.2.2. Segnalazione di un reclamo	8
6.2.3. Avvio dell'istruttoria	9
6.2.4. Presa in carico e registrazione del reclamo/segnalazione	9
6.2.5. Inoltro all'U.O. competente	10
6.2.6. Formulazione e comunicazione della risposta	10
6.2.7. Chiusura del reclamo	10
6.2.8. Replica dell'utente	11
6.3. Richieste di risarcimento	11
6.4. Coinvolgimento della UOS Qualità e Rischio Clinico	11
6.5. Azioni di miglioramento	11
6.6. Encomi	12
6.7. Customer Satisfaction	12
6.8. Analisi dei dati, reportistica e piani di miglioramento	13
7. Documenti di riferimento	13
8. Allegati	14
9. Monitoraggio	14
10. Lista di distribuzione	14



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

Abstract

È possibile che nel corso dell'esperienza dell'utente si verifichino delle situazioni di disagio ovvero emergano delle criticità che possono riguardare diversi aspetti dei servizi (es. lunghe liste d'attesa, mancata erogazione di un servizio, incomprensioni con il personale ecc).

L'implementazione di un processo strutturato di gestione di reclami, encomi e segnalazioni consente di governare le criticità emerse in modo celere, ma anche di relazionarsi con l'utente e mitigare tempestivamente le conseguenze del disagio subito o percepito, anche – banalmente - attraverso la realizzazione di una comunicazione efficace e utile alla prevenzione del contenzioso e alla realizzazione di *feedback* positivi.

Tramite i canali dell'Ufficio relazioni con il pubblico è possibile comunicare con l'azienda sia per segnalare disservizi o reclami, sia per comunicare la soddisfazione del servizio ottenuto.

URP aziendale, viale Diaz n.49, angolo via Calascibetta
email: responsabile.urp@asp.enna.it
Telefono: 0935 520132

Presidio Ospedaliero "Umberto I", Enna, Urp locale e Punto I
e-mail: urp.enna@asp.enna.it
Telefono: 800 319 141 / 0935 516791

Distretto Sanitario di Piazza Armerina e Presidio ospedaliero "Chiello"
e-mail: urp.piazzaarmerina@asp.enna.it
Telefono: 0935 981386

PTA Leonforte del Distretto Sanitario di Agira e Presidio Ospedaliero " Ferro Branciforti Capra " -
Leonforte
e-mail: urp.leonforte@asp.enna.it
Telefono 0935 664390

Distretto Sanitario di Nicosia e Presidio ospedaliero Basilotta
e-mail: urp.nicosia@asp.enna.it
Telefono 0935 671620



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

Premessa

Con Decreto Assessoriale del 28/12/2010, pubblicato sulla GURS del 28/1/2011, è stato adottato l'atto di indirizzo che disciplina, nell'ambito della Regione Siciliana, l'implementazione del sistema regionale di valutazione della qualità percepita nelle aziende del Servizio Sanitario Regionale, per il quale il monitoraggio della qualità percepita deve perseguire lo scopo principale di valutare la percezione del cittadino della qualità erogata rispetto alla qualità progettata e consentire l'avvio delle coerenti azioni di miglioramento.

A partire dal 2011, l'ASP di Enna, pertanto, ha avviato la rilevazione della qualità percepita attraverso l'utilizzo di due questionari distinti per attività di ricovero ed attività diagnostica ed ambulatoriale.

L'Assessorato della Salute ha introdotto, nel gennaio 2016, una nuova metodologia di rilevazione della qualità percepita basata sull'intervista telefonica ai pazienti, che hanno precedentemente sottoscritto un consenso informato.

L'Asp di Enna, sulla base delle indicazioni normative, attua una rilevazione continua della qualità percepita. Inoltre l'utente attraverso gli appositi strumenti messi a disposizione, può inoltrare lamentele, suggerimenti, osservazioni ed elogi, che saranno raccolti e gestiti dall' UOS Ufficio Relazioni con Il Pubblico (URP) e Comunicazione.

L'URP effettua l'analisi dei reclami e dei suggerimenti, adeguatamente classificati, e crea report per il monitoraggio delle *performance* finalizzate alla creazione di un processo di continuo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate. In taluni casi, laddove si ipotizzi un rischio per la sicurezza dei pazienti/visitatori l'URP coinvolge attivamente l'UOS Qualità e Rischio clinico.



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

1. Scopo

Scopo della presente procedura è quello di consentire un'adeguata e tempestiva risposta all'utente segnalatore e permettere al contempo alla struttura di intercettare criticità per porre in essere le relative azioni di miglioramento, e di gestire il processo di valutazione della soddisfazione dell'utente (*Customer satisfaction*).

2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica presso tutte le sedi dell'UOS URP e Comunicazione dell'ASP di Enna.

3. Scheda di registrazione delle modifiche

DATA	REVISIONE (REV.)	DESCRIZIONE
16/07/2024	0.1	Inerito paragrafo 8 monitoraggio; inserito allegato 5
02/04/2023	0.0	Prima Emissione

4. Definizioni ed acronimi

ELENCO ACRONIMI

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

DEFINIZIONI

- **RECLAMO:** comunicazione formale di un presunto disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona reclamante, che implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda Sanitaria;
- **ELOGIO:** comunicazione formale di una lode, relativa ai servizi percepiti/fruiti, sottoscritta e indicante i dati della persona elogiante, che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda Sanitaria;
- **SEGNALAZIONE:** osservazione, rilievo o suggerimento, non formalizzato, che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda Sanitaria.
- **CUSTOMER SATISFACTION:** corrisponde al grado di soddisfazione dei clienti nei confronti di un prodotto, servizio e/o impresa e rappresenta la percezione o la valutazione di quanto un'organizzazione sia in grado di mantenere le promesse comunicate al target di riferimento.



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

5. Responsabilità

Legenda R: responsabile, C: coinvolto, I: informato

	URP	Direttore U.O.	UOS Qualità e Rischio clinico
Recepimento reclamo/segnalazione	R		
Raccolta delle informazioni preliminari e definizione del tipo di reclamo	R		
Indagine preliminare	R		
Presa in carico e registrazione	R		I
Richiesta relazione all'U.O. competente	R	C	I
Invio relazione entro 15 giorni dalla richiesta dell'URP	C	R	I
Comunicazione esito a esponente entro 30 gironi dal reclamo	R	I	I
Chiusura procedimento	R		
Valutazione opportunità di avvio analisi dei processi interessati		C	R
Raccolta consenso informato a interviste di customer satisfaction		R	
Effettuazione interviste	R		
Analisi dei dati di reclami ed interviste, Monitoraggio	R		C
Elaborazione e divulgazione Report annuale di qualità	R		C
Pubblicazione report	R		I



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

6. Descrizione delle attività

6.1. Sedi dell'URP dell'ASP di Enna

Le postazioni URP presenti nel territorio dell'ASP di Enna sono le seguenti:

URP aziendale, viale Diaz n.49, angolo via Calascibetta

email: responsabile.urp@asp.enna.it

Telefono: 0935 520132

Presidio Ospedaliero "Umberto I", Enna, Urp locale e Punto I

e-mail: urp.enna@asp.enna.it

Telefono: 800 319 141 / 0935 516791

Distretto Sanitario di Piazza Armerina e Presidio ospedaliero "Chiello"

e-mail: urp.piazzaarmerina@asp.enna.it

Telefono: 0935 981386

PTA Leonforte del Distretto Sanitario di Agira e Presidio Ospedaliero " Ferro Branciforti Capra " - Leonforte

e-mail: urp.leonforte@asp.enna.it

Telefono 0935 664390

Distretto Sanitario di Nicosia e Presidio ospedaliero Basilotta

e-mail: urp.nicosia@asp.enna.it

Telefono 0935 671620



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

6.2. Reclami

6.2.1. Referente aziendale per la gestione dei reclami

Responsabile della gestione dei reclami e dell'analisi dei dati è il responsabile UOS Comunicazione e URP, che si avvale nelle varie articolazioni aziendali dei referenti locali dell'URP, presenti nelle sedi precedentemente indicate.

6.2.2. Segnalazione di un reclamo

Gli utenti, i familiari, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti possono presentare segnalazioni/reclami su disservizi circa i tempi, le procedure, le modalità di erogazione dei servizi dell'azienda mediante diverse modalità:

1. compilazione di apposito modulo per segnalazioni/reclami/encomi (**Allegato 1**) distribuito presso l'URP o scaricabile direttamente dal sito aziendale **www.aspenna.it**, datato e sottoscritto dall'utente completo di copia del documento di identità del segnalante, inviato per posta ordinaria o raccomandata a Ufficio Relazioni con il Pubblico – Viale Diaz 7/9, 94100 Enna o consegnato nelle diverse sedi aziendali dell'URP;
2. nota trasmessa all'URP via posta elettronica, al seguente indirizzo responsabile.urp@asp.enna.it o PEC (posta elettronica certificata) al seguente indirizzo: protocollo.generale@pec.asp.enna.it, corredata da modulo di segnalazione, compilato e sottoscritto e del documento d'identità.

Qualora pervengano, tramite posta elettronica o pec, e-mail non recanti i documenti sopra indicati (modulo segnalazione compilato e sottoscritto unitamente al documento d'identità) il segnalante viene invitato a regolarizzare la segnalazione entro 15 giorni.

3. colloquio presso l'URP e formalizzazione contestuale per iscritto della segnalazione, corredata di copia del documento d'identità. L'operatore dell'URP provvede alla verifica della completezza della documentazione prodotta e restituisce copia della segnalazione completa di data di ricezione.

La presentazione di reclami per disservizi o limitazioni nella fruizione delle prestazioni non pregiudica la possibilità di tutela giurisdizionale nelle forme previste dalla legislazione vigente.

Le segnalazioni formulate, con le modalità di cui sopra, verranno tempestivamente registrate nel sistema di protocollo informatico con relativa assegnazione all'URP ed alle articolazioni aziendali interessate (DMP, UOC), così come individuate dall'URP, **entro 3 giorni lavorativi**.



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

6.2.3. Avvio dell'istruttoria

A seguito della presentazione del reclamo/segnalazione l'operatore dell'URP esamina quanto ricevuto e verifica la chiarezza e completezza delle informazioni fornite.

Nel caso in cui le informazioni non fossero sufficienti per definire e registrare correttamente il reclamo, è necessario svolgere un'indagine preliminare con l'utente prima di procedere con la presa in carico e registrazione.

Centrale in questa fase è capire effettivamente cosa è successo e/o cosa è stato percepito, attraverso l'opinione dell'utente.

Chi raccoglie il reclamo aiuta l'utente a tradurre il disagio percepito/subito in una comunicazione completa ed esauriente.

Nel corso dell'istruttoria tutti gli uffici URP sono tenuti a comunicare al Responsabile U.O.S. URP e Comunicazione ogni informazione sull'eventuale disservizio.

6.2.4. Presa in carico e registrazione del reclamo/segnalazione

Una volta definito l'ambito del reclamo/segnalazione, è necessario prendere in carico, registrare e classificare l'esposto al fine di consentire le successive analisi e statistiche.

La classificazione non deve essere comunicata all'utente; al contrario, **la presa in carico del reclamo va comunicata.**

La presa in carico viene comunicata in base alle modalità di presentazione dell'esposto: La comunicazione per esposti inviati per via elettronica viene inviata tramite mail/pec la comunicazione per esposti consegnati a mano, avviene in forma cartacea.

Al fine di consentire un'analisi del dato corretta e coerente, la classificazione dei reclami avviene secondo i seguenti criteri:

- Assistenza sanitaria territoriale ritenuta insoddisfacente per più motivi (assenza specialistica, disguidi burocratici, ritardi forniture e presidi ecc.)
- lista di attesa per prestazioni specialistiche
- Comportamenti ritenuti scorretti
- Assistenza sanitaria ospedaliera insoddisfacente
- Comfort strutture insoddisfacente
- Disguidi sistema di prenotazione
- Comunicazioni poco chiare all'utenza
- Altro
- Disguidi per problematica Covid

I criteri sopra descritti possono essere aggiornati a seguito di nuove criticità segnalate.



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

6.2.5. Inoltro all'U.O. competente

A seguito della presa in carico del reclamo/segnalazione e della sua classificazione, ove fosse necessario un approfondimento ulteriore e non fosse dunque possibile dare una risposta immediata all'utente, è necessario contattare l'U.O. eventualmente coinvolta e condurre un'indagine istruttoria.

L'URP provvederà all'espletamento dell'attività istruttoria, attraverso richieste di chiarimenti in ordine ai fatti segnalati, ai Direttori/Responsabili delle UOC, dei Servizi o degli Uffici coinvolti dell'Azienda, comunicando altresì alla Direzione di presidio o di Distretto interessate.

Le UU.OO./Servizi/uffici coinvolti sono tenuti a relazionare in merito all'evento segnalato entro **15 giorni dalla ricezione della richiesta da parte dell'URP.**

In caso di omessa risposta da parte dei servizi interessati nei termini previsti, l'URP segnalerà alla Direzione competente al fine di sollecitare le risposte.

In caso di eventi particolarmente significativi, che possano ledere l'immagine dell'Azienda, a giudizio del responsabile dell'URP, le segnalazioni verranno inoltrate alla Direzione aziendale.

6.2.6. Formulazione e comunicazione della risposta

In questa fase è opportuno rendere la formulazione della risposta il più possibile flessibile e personalizzabile sulle specifiche aspettative dell'utente.

La risposta può anche essere una semplice informativa, oppure una presentazione di scuse da parte della struttura; può consistere, infine, nell'immediato rimedio a un disservizio subito dall'utente in base alla possibilità che ha la struttura di agire in tal senso.

Entro il termine di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla presentazione della richiesta da parte dell'interessato, l'U.R.P. è tenuto a fornire una risposta.

L'URP predispone, a chiusura dell'istruttoria, il riscontro all'esponente, tramite lettera inviata a mezzo posta ordinaria o casella di posta elettronica o PEC.

6.2.7. Chiusura del reclamo

Con la formulazione della risposta, si chiude il procedimento di cui sarà conservata copia ai fini delle periodiche analisi della *customer satisfaction*, della pubblicazione on line dei report e per la visione eventualmente richiesta dalla Direzione Aziendale e/o da organismi di controllo.



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

6.2.8. Replica dell'utente

Qualora l'utente non ritenesse soddisfacente la risposta ricevuta, l'UOS URP e Comunicazione procede a riavviare la procedura interna con le stesse modalità e tempistiche descritte per la prima segnalazione.

6.3. Richieste di risarcimento

Le richieste di risarcimento danni/indennizzi conseguenti a potenziali errori sono inoltrate all'UOC Affari Generali ai fini di apertura del sinistro e attivazione della procedura aziendale per la gestione sinistri.

Nei casi sopra rappresentati, l'URP conclude il procedimento mediante comunicazione scritta, con la quale fornisce all'utente l'informazione dell'avvenuta trasmissione all'ufficio competente.

6.4. Coinvolgimento della UOS Qualità e Rischio Clinico

Le segnalazioni che, pur non contenendo una richiesta risarcitoria, hanno ad oggetto eventi che potrebbero potenzialmente dar luogo a richieste risarcitorie ovvero che hanno anche ad oggetto eventi ritenuti significativi da parte del Responsabile UOS URP e Comunicazione o near miss sono altresì tempestivamente comunicate all'U.O.S. Qualità e rischio clinico per gli adempimenti di competenza.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, vanno segnalati all'U.O.S. Qualità e Rischio Clinico i casi di:

- Assistenza sanitaria ritenuta insoddisfacente
- Comportamenti del personale sanitario ritenuti non corretti
- Disservizi funzionalità ambulatori (non liste d'attesa)
- Caso presunto di malasanià

La comunicazione va inoltrata a mezzo email, all'indirizzo qualita_rischio@asp.enna.it.

6.5. Azioni di miglioramento

I Responsabili delle strutture e delle unità operative coinvolte sono tenuti ad informare l'URP e l'UOS Qualità e Rischio clinico, sui provvedimenti assunti/da assumere per rimuovere le cause che hanno determinato la segnalazione.

- Le azioni di miglioramento immediatamente perseguibili, andranno messe in atto dalla U.O. competente e rendicontate all'URP, per l'inserimento nella risposta al segnalatore e nel report annuale.



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

- Le azioni che invece prevedono una attività più complessa verranno valutate nell'ambito del report annuale così da poter contribuire ad attivare un processo di miglioramento continuo della qualità aziendale.

6.6. Encomi

La segnalazione di fatti positivi o encomi può avvenire con le medesime modalità della segnalazione di reclamo.

L'UOS URP e Comunicazione segnala tempestivamente l'encomio al Responsabile/Direttore della U.O. coinvolta ed in conoscenza alla Direzione Medica / di Distretto competente ed alla Direzione aziendale.

Qualora il segnalante acconsenta per iscritto, l'elogio viene divulgato a mezzo canali social.

6.7. Customer Satisfaction

L'URP è responsabile della somministrazione di questionari/interviste sulla qualità percepita (**Allegati 3, 4 e 5**)

In particolare, al fine di analizzare la *customer satisfaction*, viene svolta un'indagine campionaria avente ad oggetto le prestazioni di ricovero e le prestazioni ambulatoriali; l'indagine è svolta attraverso un'intervista telefonica a cura degli operatori dell'URP.

Le interviste vengono effettuate sulle UU.OO. / Servizi ospedalieri e territoriali sulla base del consenso informato sottoscritto dagli utenti.

I pazienti intervistati infatti hanno precedentemente sottoscritto un consenso informato all'intervista (**Allegato 2 - Informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai fini delle indagini di qualità percepita**) raccolto dagli operatori sanitari delle strutture (reparti e ambulatori).

Questionario on line

Sul sito web aziendale www.aspenna.it, nella sezione URP e Comunicazione sono inoltre disponibili questionario sulla soddisfazione dell'utente, che ogni cittadino può autonomamente compilare ed inviare.

I questionari disponibili sono differenziati per

- Ricoveri ospedalieri
- Prestazioni ambulatoriali
- Cure domiciliari

I dati relativi alla customer satisfaction vengono analizzati ed elaborati al fine della produzione dei report specifici.



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

6.8. Analisi dei dati, reportistica e piani di miglioramento

Tutti i dati raccolti (dati relativi a reclami, elogi e segnalazioni e customer satisfaction), confluiscono in un database che viene utilizzato per l'analisi dei dati e la successiva creazione dei report utili al miglioramento complessivo delle prestazioni.

L'URP provvede all'analisi dei dati dei reclami e della customer satisfaction ed alla elaborazione di report, dai quali vengono individuate aree di criticità da attenzionare a da sottoporre a piani di miglioramento.

Ogni anno i report sono inviati preventivamente alla UOS Qualità e Rischio Clinico e successivamente a tutte le UU.OO., alla Direzione Aziendale ed al Responsabile per la prevenzione della corruzione e trasparenza, entro la fine del mese di gennaio dell'anno successivo.

Dall'analisi dei dati l'URP, l'UOS Qualità e Rischio clinico e il Controllo di Gestione individueranno le aree di miglioramento da inserire nel piano annuale delle attività, dal quale deriveranno gli obiettivi di miglioramento da assegnare alle singole UU.OO.

Tutti i report sono pubblicati, insieme con le misure di miglioramento implementate, laddove pervenute, sul sito istituzionale dell'ASP. Inoltre una volta all'anno l'UOS URP e Comunicazione condivide i risultati con le associazioni di volontariato in sede di Comitato consultivo aziendale e raccoglie eventuali suggerimenti pareri e proposte che verranno condivise con la Direzione aziendale.

7. Documenti di riferimento

- Decreto legislativo 502/92
- Decreto legislativo 517/93
- D.P.C.M. 19 maggio 1995 (Carta dei Servizi e U.R.P.)
- Decreto ministeriale 16 ottobre 1996 (indicatori art. 14 di qualità per l'utente)
- "Il sistema di gestione dei reclami". Riferimenti metodologici ed esperienze. Ministero della Sanità. 1997
- Piano Sanitario Nazionale 1998-2000 "Programma nazionale per la qualità"
- Decreto legislativo 229/99
- Legge 241/90 Accesso agli atti amministrativi
- D.Lgs 196/03 Codice della privacy
- Legge n.150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione della Pubblica Amministrazione"
- D.A. 28-12-2010 "Approvazione del documento: Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti"
- Legge Regionale n. 5 del 14 Aprile 2009 Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale



Req. Accr. 1A.01.06.01; 1A.05.03.05

8. Allegati

- **Allegato 1:** modulo reclamo
- **Allegato 2:** Informativa e consenso al trattamento dei dati personali ai fini delle indagini di qualità percepita
- **Allegato 3:** Questionario ambulatori
- **Allegato 4:** Questionario ricoveri
- **Allegato 5:** Si veda *allegato 1* della *Procedura per l'erogazione delle cure domiciliari: Questionario valutazione prestazioni*

9. Monitoraggio

- 1) Reclami
Percentuale di reclami con riscontro entro 30 giorni **Valore atteso > 80%**
- 2) Gradimento
 - 2a) Trattamento ricevuto complessivamente ambito ambulatoriale (fonte analisi questionari di gradimento) **Valore atteso > 80%**
 - 2b) Trattamento ricevuto complessivamente ambito di ricovero (fonte analisi questionari di gradimento) **Valore atteso > 80%**

Elaborazione dati a cura dell'UOS URP e Comunicazione

Frequenza di rilevazione: annuale

10. Lista di distribuzione

Direzioni mediche dei presidi
Direzioni Distretti
Direzioni di Dipartimento
UOC Coordinamento Staff
UOS URP e Comunicazione
UOS Qualità e Rischio clinico

