

 <p>Samadi Spa Struttura Residenziale Psichiatrica</p>	<p>Procedura Gestione Reclamo / Disservizio</p> <p>Data di Applicazione 05/09/2021</p>	<p>P 19A Rev. 4 Pag. 1/4</p>
---	--	--------------------------------------

1. PREMESSA

La gestione dei reclami e dei disservizi riguarda tutte quelle azioni che la S R P Samadi compie nel momento in cui riceve una segnalazione da parte dei pazienti, familiari e utenti rispetto ad un basso livello di soddisfazione rispetto ai servizi di cura erogati.

Le azioni da una parte sono legate alla fase di trattamento del disagio, dopo la loro segnalazione, ma importante è la fase preventiva, per cui la gestione deve comprendere anche azioni che tendono alla prevenzione di queste situazioni, quindi porsi come controlli volti ad evitare insoddisfazioni da parte delle categorie interessate;

La gestione dei reclami e dei disservizi serve anche a tenere sotto controllo e monitorare le possibili reazioni negative dell'utente di fronte a un disagio che si è già verificato: talvolta un intervento tempestivo può, addirittura, capovolgere la sensazione dell'utente, trasformando il momento di disagio in un evento positivo.

2. OGGETTO E SCOPO

Definire criteri e modalità da seguire per la gestione dei reclami/disservizi.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

L'istruzione operativa si applica nella gestione di tutti i reclami/disservizi relativi alla qualità del servizio prestato dalla S R P Samadi e dai suoi operatori che denoti insoddisfazione da parte dell'Utente.

4. RESPONSABILITA'

Il Direttore Sanitario è responsabile dell'attuazione della Procedura.

La gestione del reclamo/disservizio vede coinvolti tutti i soggetti interessati dalla situazione, ciascuno rispetto al proprio ruolo e responsabilità

5. DEFINIZIONI

contatto	evento comunicativo che genera un'informazione utile per il cittadino e/o per l'organizzazione sanitaria e un processo comunicativo
ascolto	processo permanente attraverso il quale l'organizzazione si pone in atteggiamento di attenzione partecipata alle istanze dell'interlocutore /cittadino
colloquio	processo attraverso il quale l'organizzazione individua un terreno di interesse comune finalizzato allo scambio di idee con l'interlocutore/cittadino
segnalazione	informazione relativa a comportamenti delle organizzazioni socio-sanitarie, proveniente da cittadini. Essa si specifica in reclami, elogi (apprezzamenti/ringraziamenti), suggerimenti la segnalazione potrebbe essere infondata quando non trova riscontro oggettivo
reclamo	è l'espressione di un'insoddisfazione dell'Utente. Costituisce

 Samadi Spa <i>Struttura Residenziale Psichiatrica</i>	Procedura Gestione Reclamo / Disservizio Data di Applicazione 05/09/2021	P 19A Rev. 4 Pag. 2/4
--	---	-----------------------------

	un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento per il monitoraggio della soddisfazione degli Utenti.
apprezzamento; ringraziamento; encomio	espressione di soddisfazione del cittadino presentata in forma scritta.
suggerimenti/proposte	segnalazioni dei cittadini allo scopo di fornire esplicite indicazioni al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.
disservizio	scostamento di un servizio/prestazione/processo dalle caratteristiche progettate.
reclamante	colui che presenta il reclamo; può coincidere con l'interessato.
interessato	il cittadino protagonista dell'evento oggetto della segnalazione; può coincidere con colui che presenta la segnalazione.
evento	avvenimento che dà origine alla segnalazione
incidente	evento imprevisto e sfavorevole che ha causato un danno per il cittadino o per l'operatore sanitario
raccolta della segnalazione	momento dell'ascolto del cittadino e di presa in carico del problema da parte dell'istituzione
chiusura	fase conclusiva del processo comunicativo con il cittadino
istruttoria	raccolta di elementi informativi e documentali utili a rappresentare e descrivere l'evento che ha causato la segnalazione
chiarimento	spiegazione o precisazione al cittadino relativamente a percorsi, modalità di accesso e fruizione, disponibilità di strutture;
esito dell'istruttoria	prodotto del processo di valutazione attivato dall'azienda attraverso l'istruttoria e, nel contempo, determina il contenuto della comunicazione di chiusura e delle eventuali azioni successive. Gli esiti vengono classificati come di seguito riportato:
conformità dell'operato dell'azienda	indicazione di conformità dell'operato a standard, protocolli, linee guida (aspetti organizzativi, tecnici e professionali)
	indicazione di conformità alla normativa vigente
accoglimento richiesta	riconoscimento della pertinenza della richiesta del cittadino;
risoluzione	insieme delle azioni messe in atto dall'azienda a seguito delle criticità rilevate.
trasmissione al servizio competente	inoltrò delle risultanze dell'istruttoria ad altri uffici per competenza (legale, direzione sanitaria ecc);

6. MODALITA' ESECUTIVE

 <p>Samadi Spa Struttura Residenziale Psichiatrica</p>	<p>Procedura Gestione Reclamo / Disservizio</p> <p>Data di Applicazione 05/09/2021</p>	<p>P 19A Rev. 4 Pag. 3/4</p>
---	--	--------------------------------------

Le azioni da intraprendere nella gestione del reclamo/disservizio sono strettamente correlate alle modalità utilizzate dal Cittadino/Utente per la sua trasmissione ed alla possibilità dell'operatore che riceve il reclamo/disservizio di fornire risposta immediata.

In particolare, si possono verificare le seguenti fattispecie:

- segnalazione verbale (telefonico o di persona) con risposta immediata;
- segnalazione verbale (telefonico o di persona) con attivazione di istruttoria;
- segnalazione scritto (inviato per posta, per telefax o per posta elettronica) con risposta immediata;
- segnalazione scritto (inviato per posta, per telefax o per posta elettronica) con attivazione di istruttoria.

5.1. GESTIONE

Chi riceve la telefonata ovvero accoglie l'Utente ascolta l'esposizione della segnalazione, registrandolo sulla "Scheda reclamo/disservizio"

Se chi riceve la segnalazione è in possesso di tutti gli elementi necessari alla risoluzione fornisce immediatamente risposta al segnalante.

Se chi riceve la segnalazione non è in possesso di tutti gli elementi necessari alla risoluzione, trasmette copia della scheda alla Direzione Sanitaria e al Responsabile Gestione Qualità.

Acquisite le informazioni necessarie si contatta il segnalante oralmente o per iscritto, per fornire l'esito dell'istruttoria.

La segnalazione scritta, compilata su apposito modulo in distribuzione libera è depositato presso la Segreteria che lo trasmette al Responsabile Gestione Qualità per conoscenza e alla Direzione Sanitaria che cura la risposta immediata nelle situazioni nelle quali ciò è possibile o inizia l'istruzione della pratica attraverso la richiesta ai Responsabili degli uffici coinvolti di una risposta scritta con analitica descrizione dell'evento all'origine della segnalazione.

L'istruttoria ha il compito di

- analizzare, in collaborazione con il Responsabile della Struttura coinvolta, le cause che hanno generato la segnalazione;
- individuare, in collaborazione con il Responsabile, le azioni da porre in essere per la risoluzione.
- predisporre ed inviare l'esito dell'istruttoria all'Utente.

Per gestire correttamente il **disservizio** è importante:

- individuare, all'interno del processo, le fasi nelle quali è possibile che si verifichino disservizi (errori, ritardi, incomprensioni tra operatore e utente);
- classificare i tipi di disservizio prevedibili (ad esempio: legati ai tempi; legati alla relazione tra utente e personale del servizio), rispetto alle attese dei pazienti, familiari ed utenti;
- definire le modalità di gestione dei diversi tipi di disservizi (cosa fare e chi ne è responsabile, gestire la fase di comunicazione)
- ove possibile definire anche cosa viene fatto per prevenire possibili disservizi futuri;

 Samadi Spa Struttura Residenziale Psichiatrica	Procedura Gestione Reclamo / Disservizio Data di Applicazione 05/09/2021	P 19A Rev. 4 Pag. 4/4
--	--	-----------------------------

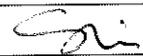
- monitorare il sistema e verificare in particolare se si verificano frequentemente disservizi non presi in considerazione, e quali tra quelli individuati come possibili accadimenti, si verificano effettivamente.

Per effettuare questa attività, la Direzione ha proceduto ad utilizzare un modello che in parte riprende quello per l'Analisi e Trattamento dei Rischi, in quanto la individuazione di punti "critici" e gli interventi (piani di azione) molto richiama la gestione dei Rischi

La griglia ed il suo contenuto devono considerarsi parte integrante della procedura, in quanto nella prima parte sono riportate le possibili situazioni di disservizio, le azioni di contenimento e quello che le funzioni responsabili sono tenute a fare per la gestione; nella seconda parte si indicano quali sono gli strumenti di monitoraggio, la cadenza e il risultato finale annuale, in modo da poter effettuare una valutazione degli accadimenti, in termini numerici e di impatto, e attuare se necessario, dei miglioramenti.

Si allegano:

- Scheda Reclamo / disservizi
- Griglia dei disservizi

REDAZIONE	05/09/2021	RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ	
VERIFICA	05/09/2021	DIRETTORE SANITARIO	
APPROVAZIONE	05/09/2021	LEGALE RAPPRESENTANTE	



Samadi Spa
Struttura Residenziale Psichiatrica

SCHEDA RECLAMO / DISSERVIZIO

Data di applicazione: 05.03.2020

P19A R01

Rev. 3

Pag. 1/1

SCHEDA

*Campo 1:

Cognome..... Nome

Indirizzo C.A.P.....

Città Provincia Telefono

Per conto o in rappresentanza legale di

Come preferisce ricevere la nostra risposta?

- Per lettera
- Via Fax n°
- Per E-Mail@.....
- Telefono n°
- Non Applicabile
- Personalmente

*Campo 2: Area

- Accettazione/Amministrazione**
- Semplicità delle procedure
- Orientamento, accoglienza, informazione sui servizi
- Ospitalità - confort/pulizia**
- Assistenza Sanitaria**
- Personalizzazione e umanizzazione
- Completezza, chiarezza sull'informazione sanitaria
- Altro**

*Campo 3: Circostanze dei fatti ed eventuali ulteriori informazioni

.....
.....
.....
.....

Data..... *Firma

**Campo 4: Soluzioni adottate per la risoluzione (a cura del RGQ)

- Non Applicabile Applicabile
-
.....
.....

Documenti di riferimento

- Non conformità n° del
- Altro

Firma RGQ

Data

*Campi 1, 2, 3 da compilarsi a cura del soggetto reclamante(utente, familiare, personale), i dati anagrafici e la firma sono obbligatori solo nel caso si intenda sporgere una segnalazione non anonima ed ottenere una risposta personale ed ufficiale

**Campo 4 da compilarsi a cura del RGQ

