REGIONE DEL VENETO ULSS4 VENETO ORIENTALE	**PROCEDURA AZIENDALE**	Data	Luglio 2021
		Revisione n.	3
	LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI , DEI RECLAMI, DEI SUGGERIMENTI E DEGLI APPREZZAMENTI AULSS N.4 "VENETO ORIENTALE"	Cadenza revisione	triennale
		Data revisione	Luglio 2024
		n° 1 di tot. pagine	1 di 27

Autore	Responsabile di U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 - URP Dott.ssa Maura CHINELLATO
Approvazione dei contenuti:	Direttore Sanitario Dott.ssa Francesca CIRAOLO
Validazione Sistema Qualità	Responsabile di U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 - URP

Emissione	U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 - URP
Distribuzione	A tutte le UU.OO. / Servizi
Archiviazione	Segreteria U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 - URP Sede Piazza De Gasperi 5 San Dona' di Piave
Revisione	Responsabile di U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 - URP Dott.ssa Maura CHINELLATO

CONTENUTI DEL DOCUMENTO

	INTRODUZIONE	pag.	3
1.	**SCOPO**	pag.	4
2.	**GLOSSARIO**	pag.	5
3.	**TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**	pag.	7
4.	**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' – COMUNICAZIONE**	pag.	8
5.	**GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE**	pag.	10
6.	**PREVENZIONE DEL CONTENZIOSO: FASE DEL RIESAME**	pag.	13
7.	**ACCESSIBILITA'**	pag.	15
8.	**NORMATIVA DI RIFERIMENTO**	pag.	15
--	**ALLEGATI**	pagg.	19/27

INTRODUZIONE

L'ascolto sistemico e continuo del cittadino è vitale per l'organizzazione sanitaria, quale monitoraggio di ciò che accade sulla linea di produzione dei servizi e fonte di informazioni utili alla rilevazione di nuove istanze di salute.

Come affermato dalla "*Citizen's charter complain task force*", un reclamo è definibile come "qualunque espressione di insoddisfazione che richieda una risposta". Esso fornisce una informazione utile all'organizzazione per il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate. Il reclamo, quindi, rappresenta un innovativo strumento gestionale in attuazione di disposizioni normative (art. 14 D.Lgs. n. 502/92) nell'ambito di un processo di riforme dei servizi sanitari pubblici che vede il cittadino in primo piano in quanto fruitore dei servizi sanitari.

"*Chi presenta un reclamo, infatti, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva comprovando, comunque, la sua fiducia nell'istituzione. Quest'ultima, per dimostrare di meritare tale fiducia, deve a sua volta identificare e riconoscere i propri errori, garantendo soluzioni atte a migliorare i servizi dimostrando, in questo modo, ai cittadini che le loro opinioni sono state valutate e considerate.*"[1] Con la messa in atto di azioni proattive conseguenti al reclamo, si innesca così un circolo virtuoso che porta al miglioramento del servizio erogato. Il reclamo è un'occasione preziosa per identificare e correggere eventuali errori, malfunzionamenti o problemi organizzativi ed aumentare la fiducia del cittadino-utente nel sistema sanitario.

La voce del cittadino si può esprimere in forma soggettiva diretta (reclamo, suggerimento, ringraziamento) o in altra conformazione, mediata, attraverso la rappresentanza degli interessi diffusi, o integrativa di quella del singolo cittadino, mediante organismi di tutela dei cittadini.

Ciò permette di sviluppare un ciclo comunicativo tra i riceventi il servizio/prestazione e i produttori (professionisti dell'Azienda).

Tale ciclo favorisce il monitoraggio della qualità dei servizi, il miglioramento della soddisfazione e del consenso riguardo all'organizzazione aziendale, la diffusione di un'immagine di organizzazione attenta alle esigenze e alle retroazioni provenienti dai cittadini.

---

[1] "*Le segnalazioni degli utenti in sanità. Dalla tutela alla partecipazione: il circolo virtuoso del reclamo.*"; AA.VV.; Ed. Franco Angeli; pag. 12.

Per una gestione efficace ed efficiente di tale sistema, l'Atto Aziendale prevede una struttura organizzativa aziendale istituita con un Ufficio Centrale (URP: ufficio relazioni con il pubblico) facente parte della Unità Operativa Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 - URP. Questa Unità Operativa garantisce la gestione completa delle segnalazioni, dei reclami, dei suggerimenti e degli apprezzamenti, consentendo il monitoraggio generale aziendale delle istanze pervenute.

Provvede ad alimentare la banca dati aziendale, alla redazione di analisi statistiche da sottoporre alla Direzione strategica e alle Direzioni di struttura. Nello stesso tempo, la U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 tramite l' URP collabora e si integra profondamente con le strutture ospedaliere, territoriali e centrali, per la diretta responsabilizzazione dei professionisti, con il vantaggio di una maggiore ed approfondita conoscenza del gradimento sulle prestazioni erogate, e per la definizione di standard specifici che considerino il punto di vista dell'organizzazione, dei professionisti e degli utenti.

Le varie iniziative di rilevazione della voce dei cittadini tramite lettere, mailing, telefonate, indagini di qualità percepita e la loro analisi incrociata, vanno a costituire il sistema di *Customer Relationship Management,* per la gestione delle relazioni con l'utente e la sua fidelizzazione.

L'URP interagisce e collabora anche con il sistema aziendale di *risk management* contribuendo alla rilevazione della casistica d'*incident reporting* ed eventualmente alla predisposizione di azioni e piani correttivi, in condivisione ed in collaborazione con i servizi interessati.

Infine l' URP agisce in sinergia con le strutture aziendali, in particolare con la U.O. Affari Generali e Legali, con il responsabile aziendale della sicurezza del paziente e con la dirigenza medica ospedaliera, con le Organizzazioni a tutela del cittadino e con la Commissione Mista Conciliativa per evitare, o quantomeno ridurre al minimo, il contenzioso con gli utenti.

1. SCOPO

La presente procedura, nel rispetto dei principi fissati dal vigente Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale veneto, adottato in Azienda e da ultimo modificato con deliberazione del Direttore Generale n. 823 del 10.11.2017, ha lo scopo di:

1.1 favorire la tempestiva risoluzione delle problematiche rilevate/evidenziate dai reclami/segnalazioni prevedendo regole e tempi di risposta al cittadino;

1.2 definire le regole di dettaglio per gestire i reclami/segnalazioni riguardanti la gestione e le politiche dell'organizzazione;

1.3 categorizzare e regolamentare le modalità di comunicazione dall'esterno e con l'esterno (segnalazioni, reclami, suggerimenti, apprezzamenti), al fine del confronto con periodi precedenti;

1.4 incoraggiare le comunicazioni da parte del cittadino fornendo indicazioni e supporto nelle revisioni della Carta dei Servizi affinché questa divenga sempre più efficace strumento di conoscenza degli impegni che l'Amministrazione ha assunto con i cittadini nonché definire l'organizzazione dei punti di raccolta delle stesse, visibili e disseminati in tutto il territorio aziendale, di uno spazio specifico nel sito informatico aziendale (sito web), di moduli di rilevazione, standardizzati e predisposti in diverse lingue (vengono allegate alla presente procedura, oltre che in lingua italiana, anche le versioni in lingua inglese, francese e tedesca);

1.5 definire il sistema della riservatezza per la gestione delle comunicazioni dei cittadini.

2. GLOSSARIO

Viene riportata di seguito la definizione di alcuni termini usati nella presente procedura:

2.1 **SEGNALAZIONE**: "rendere noto qualcosa a qualcuno. Comunicare il caso alle Autorità competenti".[2]

2.2 **RECLAMO**: "lagnanza formale per una reale o presunta irregolarità a proprio danno." "Protesta formale che si avanza verbalmente o per iscritto quando si ritiene di essere stati vittima di un'ingiustizia o di un danno".[3]

2.3 **SUGGERIMENTO**: "consiglio, proposta con cui si indica a qualcuno come deve comportarsi, ciò che deve dire o fare, anche quando viene suggerito".[4]

2.4 **RINGRAZIAMENTO – ELOGIO**: il ringraziamento è la manifestazione, scritta od orale, di gratitudine per aver ottenuto qualcosa in generale (in senso lato "risultato"); l'elogio è la manifestazione, scritta od orale, in cui si espongono i meriti di qualcuno (in senso lato "impegno"). Entrambi vengono sussunti nella categoria in quanto apprezzamenti positivi.

---

2 Definizione tratta dal dizionario "Sabatini Coletti".

3 *ut supra* nota 2

4 *ut supra* nota 2

2.5 PRIMA RISPOSTA dell'Azienda: è il messaggio aziendale, posto all'inizio della fase istruttoria, di norma in forma speculare a quella utilizzata dal cittadino e comunque effettuato con modalità che ne garantiscano la tempestività e privilegino la snellezza gestionale, che ha lo scopo di rendere comunque informato il cittadino sul recepimento e presa in carico della sua comunicazione.

2.6 RISPOSTA FINALE: è il messaggio aziendale, posto alla fine della fase istruttoria, scritto e di norma inviato in forma speculare a quella utilizzata dal cittadino, che ha lo scopo di comunicare al medesimo le risultanze delle verifiche e delle valutazioni effettuate in Azienda rispetto a quanto da lui comunicato (segnalazione, reclamo, suggerimento).

2.7 CHIUSURA DELLA PRATICA: è la fase che si realizza con una comunicazione aziendale, da parte dell'URP o, in casi particolari concordati, dalla Direzione Strategica, di riscontro scritto che completi la sequenza comunicativa attivata dal cittadino e, pertanto, la "chiusura d'ufficio" è la fase procedurale, differente e del tutto interna, che si realizza in situazioni in cui non è possibile completare la sequenza comunicativa al cittadino e, di conseguenza, pone fine alla relativa istruttoria, fatte comunque salve le attività proattive atte ad analizzare quanto segnalato al fine dell'eventuale adozione di azioni correttive nell'ottica del miglioramento continuo.

2.8 COMUNICAZIONE SCRITTA da parte del cittadino: è la comunicazione, in qualsiasi modo pervenuta all'URP , che possa essere riprodotta su un supporto che ne consenta la registrazione a protocollo generale aziendale secondo le procedure tecniche e tecnologiche in atto in Azienda; tale protocollazione deve essere il più tempestiva possibile al fine di consentire la conseguente tempestiva apertura di un'istruttoria.

2.9 COMUNICAZIONE VERBALE da parte del cittadino: è qualsiasi comunicazione diversa da quella scritta; qualora si configuri quale mera richiesta d'informazione viene trattata come tale e se possibile riscontrata contestualmente e verbalmente dal servizio che riceve la comunicazione verbale oppure inoltrata all'ufficio competente. Quando invece si configuri, per i relativi contenuti, quale segnalazione o reclamo, per ottenere un riscontro formale da parte dell'Azienda, è necessario che il contatto verbale sia trasformato in comunicazione scritta. In caso di rifiuto da parte del cittadino di produrre una comunicazione scritta, quest'ultima sarà eccezionalmente formata a cura dell'URP, con modalità operative dallo stesso definite, che procederà comunque anche a rilevare i dati identificativi del cittadino su supporto cartaceo, constatando il rifiuto a produrre comunicazione scritta, e la invierà alla debita protocollazione.

2.10 COMUNICAZIONE IMPROPRIA: trattasi di comunicazione scritta riferita a un fatto, a un evento o a un'attività non di competenza dell'Azienda ULSS n. 4 Veneto Orientale. In tal caso è trasmessa all'Ente ritenuto competente, dandone avviso al cittadino interessato. Si intende tale anche la comunicazione fatta dal dipendente aziendale all'URP per rapporti (di servizio, lavoro, ecc.) dello stesso con l'Azienda: in tal caso detta comunicazione è trasmessa alla struttura aziendale competente, dandone avviso al dipendente interessato.

2.11 COMUNICAZIONE ANONIMA: è qualsiasi comunicazione, scritta o verbale, in qualsiasi modo pervenuta all'Azienda, della quale non si conosca o non possa essere attribuita la paternità. Tale genere di comunicazione viene chiusa d'ufficio per impossibilità oggettiva di riscontro. Si intendono tali anche gli articoli di stampa: in tal caso, però, la determinazione dell'azione aziendale da attuare in proposito è decisa dalla Direzione Generale che può, eventualmente, assegnarne caso per caso le competenze istruttorie e di riscontro.

3. TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Azienda ULSS n. 4 Veneto Orientale ritiene la riservatezza un diritto inviolabile della persona. Ciò implica il pieno rispetto delle libertà fondamentali e della dignità della persona.

Le informazioni e ogni altro dato personale, acquisiti in applicazione della presente procedura, sono trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy secondo il D.Lgs. n. 196 del 30.6.2003.

L'Azienda ULSS. n. 4 Veneto Orientale, con il proprio regolamento aziendale sulla Privacy, garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati, con particolare riferimento alla riservatezza e alla sicurezza dei dati, seguendo le indicazioni di seguito riportate.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 11 del suddetto decreto legislativo, i dati personali, di cui l'Azienda ULSS n. 4 Veneto Orientale viene a conoscenza ai fini della presente procedura, saranno:

- limitati a quelli strettamente necessari a verificare la fondatezza della comunicazione e alla relativa gestione;

- gestiti in regime di riservatezza, con applicazione delle dovute misure di sicurezza; comunicati esclusivamente agli incaricati competenti ad avviare la verifica dei fatti e ad adottarne le misure correttive, migliorative, preventive.

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'-COMUNICAZIONE

4.1 **Comunicazione verbale diretta e/o telefonica**. Qualora sia una mera richiesta d'informazione, è trattata come tale e, se possibile, riscontrata contestualmente e verbalmente dal servizio che la riceve. Oppure, se vi è la necessità di particolari informazioni, inoltrata all'ufficio competente.

Quando invece si configuri quale importante segnalazione o reclamo, è opportuno che il contatto verbale sia trasformato in comunicazione scritta.

In caso di rifiuto da parte del cittadino e di contestuale manifestazione di conferma della volontà di considerare "comunicazione" quella effettuata in forma orale, è necessario produrre una comunicazione scritta che sarà eccezionalmente formata a cura dell'URP, nella persona dell'incaricato che la riceve, con modalità operative definite dall'URP stesso. In tal caso si procederà comunque a rilevare i dati identificativi del cittadino su supporto cartaceo, riportando anche il rifiuto a produrre comunicazione scritta, e si invierà il modulo prodotto alla debita protocollazione. Nel caso il cittadino si rifiuti di fornire i dati identificativi il modulo andrà comunque redatto e protocollato, ma la comunicazione verrà trattata come comunicazione anonima.

Le sedi Aziendali più opportune dove ciò avviene sono l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ubicato presso la Sede Direzionale dell'Azienda in piazza De Gasperi n. 5 a San Dona' di Piave, o in subordine, le segreterie di Unità Operativa delle strutture ospedaliere o territoriali, qualora lo spostamento del cittadino si rendesse oggettivamente difficoltoso.

4.2 **Comunicazione tramite modulo aziendale**, compilato, datato e sottoscritto, disponibile presso le varie sedi aziendali o scaricato dal sito WEB Aziendale, all'indirizzo http://www.aulss4.veneto.it , entrando nell'area "Modulistica", qui reso disponibile anche in alcune lingue straniere.

Il modulo in questione potrà essere:

4.2.1 collocato nell'apposita cassetta di raccolta posizionata nelle diverse strutture aziendali dell'Ospedale, del Distretto e del Dipartimento di Prevenzione;

4.2.2 spedito per posta all'URP in piazza De Gasperi n. 5, San Donà di Piave (VE);

4.2.3 inoltrato per posta elettronica all' indirizzo e - mail : urp@aulss4.veneto.it;

4.2.4 inoltrato per posta certificata all'indirizzo PEC : protocollo.aulss4@pecveneto.it;

4.2.5 consegnato a mano presso l'ufficio protocollo generale della sede centrale dell'Azienda ULSS n. 4 in piazza De Gasperi n. 5, a San Dona' di Piave (VE).

L'URP provvederà, per il tramite di un proprio addetto, a raccogliere, almeno settimanalmente, le comunicazioni reperite presso le apposite cassette di raccolta. In tale attività potrà essere coadiuvato anche dalle direzioni ospedaliera, distrettuale e del Dipartimento di Prevenzione, che, attraverso loro operatori appositamente incaricati, provvederanno alla raccolta ed al successivo inoltro all'URP.

4.3 Comunicazione in carta semplice inviata:

4.3.1. all' indirizzo: URP - piazza De Gasperi n. 5, San Dona' di Piave (VE);

4.3.2. via posta certificata all'indirizzo PEC: protocollo.aulss4@pecveneto.it ;

4.3.3. via posta elettronica all'indirizzo e-mail: urp@aulss4.veneto.it ;

4.3.4. consegnata a mano presso l'ufficio protocollo generale della sede centrale dell'Azienda ULSS n. 4 in piazza De Gasperi 5, a San Dona' di Piave;

4.3.5. via fax al n. 0421-228064 (protocollo) o al n. 0421-228110 (URP);

4.3.6. invio di e-mail con l'utilizzo del modulo "contattaci" del sito web dell'Azienda.

Nella comunicazione del cittadino è necessario che siano indicati il nome e cognome di chi sottoscrive la lettera/modulo, l'indirizzo di residenza o domicilio al quale poter rispondere oppure l'indirizzo di posta elettronica o il numero di telefono per poter prendere contatto.

È inoltre fondamentale che, per reclami/segnalazioni puntuali su uno specifico caso, siano comunicati anche il nome ed il cognome del soggetto interessato e possibilmente la data e il luogo dove si siano svolti i fatti.

Qualora la comunicazione fosse inoltrata per errore con modalità o in luogo aziendale diverso da quelli descritti nella presente procedura, il soggetto Aziendale ricevente ne curerà l'inoltro all'ufficio protocollo nel più breve tempo possibile, al fine della sua protocollazione in arrivo ed avviare con ciò correttamente l'*iter* gestionale della stessa.

Il cittadino può effettuare la presentazione del reclamo/segnalazione, nel rispetto delle modalità indicate sopra, anche avvalendosi della collaborazione delle Associazioni di volontariato e degli Organismi per la tutela del malato.

4.4 Comunicazione tramite modulo regionale (TOTEM), compilato, datato e sottoscritto, messo a disposizione presso apposite postazioni (TOTEM), operative dal marzo 2018,

ubicate presso l'ingresso di ciascun presidio ospedaliero aziendale, dotate di apposita casetta per la ricezione e cassetta per i moduli su supporto cartaceo.

5. GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE: MODALITA' E TEMPISTICA

L'*iter* di gestione della comunicazione ha inizio dalla protocollazione della stessa. L'Ufficio Protocollo aziendale, della U.O.C. Affari Generali e Legali, protocolla la comunicazione, proveniente sia dall'esterno che da struttura interna, nello stesso giorno di arrivo della comunicazione, e la assegna per competenza all'URP. Le segnalazioni su modulo regionale, provenienti dai Totem, nonché ogni altra segnalazione proveniente dalla Regione (tramite Numero Verde, Segnalazioni Salute, Segreteria della Presidenza, Segreteria dell'Assessorato alla Sanità, etc.) vengono gestite internamente con le medesime modalità delle altre tipologie di segnalazione.

Con cadenza settimanale viene effettuato un incontro con la Direzione Aziendale in cui viene esaminato l'andamento delle segnalazioni pervenute nel periodo (protocollate a tutto il giorno precedente) e la U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP riceve indicazioni sulla gestione delle stesse.

Ai fini della presente procedura con il termine "giorno" si intende "giorno lavorativo".

L'URP a questo punto:

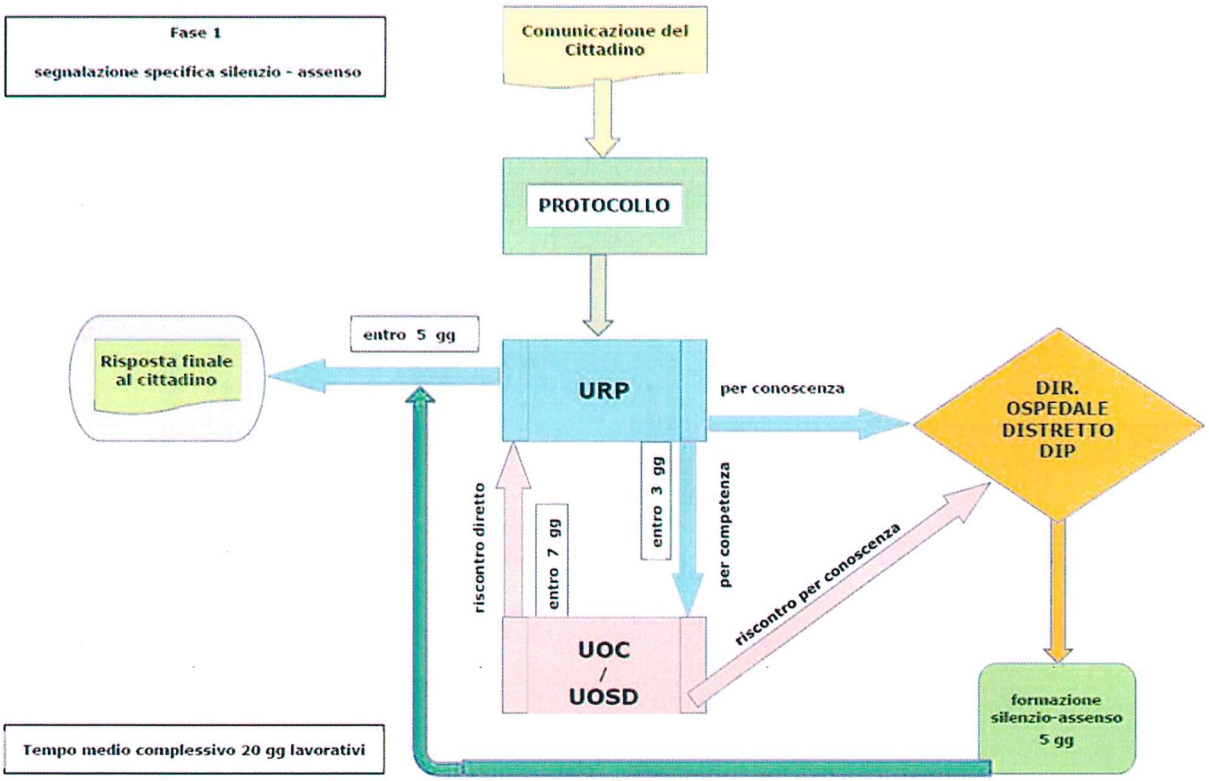
a. **RISCONTRO DIRETTO DA URP**. la U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP procede a riscontrare quando trattasi di segnalazione di carattere generale e/o generico o comunque semplice e di univoca ed immediata soluzione, provvedendo direttamente all'istruttoria ed alla relativa definizione secondo le indicazioni emerse durante l'incontro settimanale direzionale, e procede pertanto all'invio del riscontro finale, di norma entro **7 giorni**;

b. **RISCONTRO URP MEDIATO DA U.O.:** qualora, invece, pervengano segnalazioni specifiche e quindi l'URP non possa rispondere direttamente, provvede tempestivamente, di norma entro **3 giorni**, ad assegnare la segnalazione/reclamo per competenza alla U.O.C. o U.O.S.D. interessata e, per conoscenza, alla Direzione di struttura competente.

Il Direttore di U.O.C. / Responsabile di U.O.S.D., entro **7 giorni** dal ricevimento della comunicazione, esperite le opportune verifiche, relaziona per iscritto in merito ed espone le proprie valutazioni sui fatti, direttamente alla U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP e per conoscenza, alla DIREZIONE DI STRUTTURA competente.

In caso di concordanza della DIREZIONE DI MACROSTRUTTURA competente, su quanto espresso dal Direttore di U.O.C., o in mancanza di necessità di approfondimento dei fatti, varrà il tacito assenso da parte della stessa, che si realizza con il trascorrere di **5 giorni**.

Pertanto, la U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP qualora non riceva alcuna comunicazione entro **5 giorni** da parte della DIREZIONE DI STRUTTURA competente, ha facoltà di predisporre la risposta al cittadino/altri soggetti istituzionali sulla base di quanto relazionato/valutato dal solo direttore di U.O.C. / Responsabile di U.O.S.D., procedendo all'invio della risposta finale al cittadino di norma entro i successivi **5 giorni** e chiude tale fase della procedura, come descritto nel seguente diagramma di flusso:

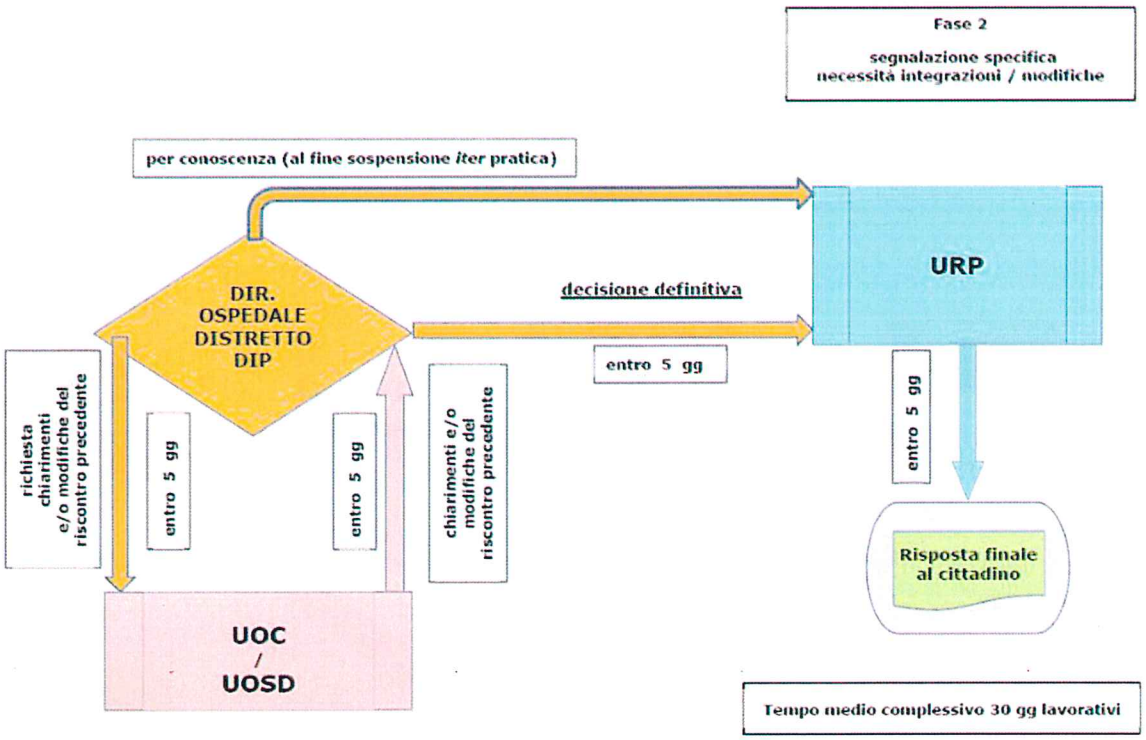


Nel caso, invece, di discordanza della DIREZIONE DI STRUTTURA competente su quanto espresso dal Direttore di U.O.C. / Responsabile di U.O.S.D. o qualora ravvisi la necessità di approfondire i fatti o parte degli stessi, la DIREZIONE DI STRUTTURA competente si attiva ed entro **5 giorni** dal ricevimento della suddetta valutazione, comunica l'eventuale parere contrario, o la necessità di integrazioni. Tale richiesta di riverifica viene inviata sia al Direttore di U.O.C. / Responsabile di U.O.S.D., sia, per conoscenza, alla U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP, che sospende temporaneamente la prosecuzione della corrispondente pratica.

Il Direttore di U.O.C. / Responsabile di U.O.S.D., a questo punto, ha **5 giorni** per riscontrare nel merito la DIREZIONE DI STRUTTURA competente che, a sua volta, ha ulteriori **5 giorni** per comunicare alla U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP la propria decisione e la propria posizione definitiva nei confronti della segnalazione.

La U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP, entro **5 giorni** dal ricevimento della decisione definitiva della DIREZIONE DI STRUTTURA competente, procederà ad inviare la risposta definitiva al cittadino.

Le fasi descritte rispettano così il limite dei 30 giorni complessivi per la risposta al cittadino e sono sinteticamente descritte nel diagramma di flusso che segue:



La U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP, per i casi più complessi e, se necessario, sentito il Direttore Sanitario e/o di Area, potrà chiedere integrazioni di documentazione alle Unità Operative. Negli altri casi, completerà l'iter istruttorio predisponendo la risposta definitiva al cittadino, per la chiusura della pratica.

Qualora la comunicazione riguardi aspetti di possibile contenzioso medico legale, di diritto di rivalsa o di risarcimento danno, l'URP ne dà opportuna e tempestiva comunicazione al Direttore dell'U.O.C. Affari Generali e Legali ed al Responsabile della sicurezza del paziente, anche solo a mezzo assegnazione mediante la procedura informatica di protocollo generale, per le verifiche di specifica competenza.

Le segnalazioni anonime sono comunque inviate alla Direzione di U.O.C. / Responsabile di U.O.S.D. e alla Direzione di struttura competente per approfondimenti generali rispetto a quanto comunicato e per l'eventuale adozione, ove possibile, di azioni correttive, nell'ottica del miglioramento continuo e di verifica della qualità percepita dall'utenza. In ogni caso, tali comunicazioni vengono chiuse d'ufficio, ai fini statistico/gestionali dell'U.R.P., per impossibilità oggettiva di riscontro.

Analogamente, le comunicazioni emergenti da articoli di stampa, qualora la Direzione Strategica non sia altrimenti intervenuta, possono essere fatte proprie dall'URP, sempre in un'ottica di miglioramento continuo e di verifica della qualità percepita dall'utenza, che provvede, di norma entro 24 ore, a chiedere una relazione in ordine ai fatti oggetto dell'articolo al Direttore della struttura competente, il quale provvederà, a sentire il Direttore della U.O.C. / Responsabile di U.O.S.D. interessata. Per tale fattispecie e da questa fase la procedura prosegue come sopra delineato, con la sola differenza che non avrà come esito la comunicazione verso l'esterno ma verrà utilizzata solo al fine interno del miglioramento continuo.

In ogni caso, l'invio del riscontro finale è effettuato dalla U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP su delega del Direttore Generale, solo nei casi in cui l'istruttoria e le relazioni dei Direttori di U.O.C. / Responsabili di U.O.S.D. interessata o dei Direttori della struttura non siano in conflitto con le direttive impartite in sede del settimanale incontro direzionale; in caso di discrepanza, la proposta di risposta finale sarà sottoposta alla decisione definitiva della Direzione Aziendale.

6. PREVENZIONE DEL CONTENZIOSO: FASE DEL RIESAME

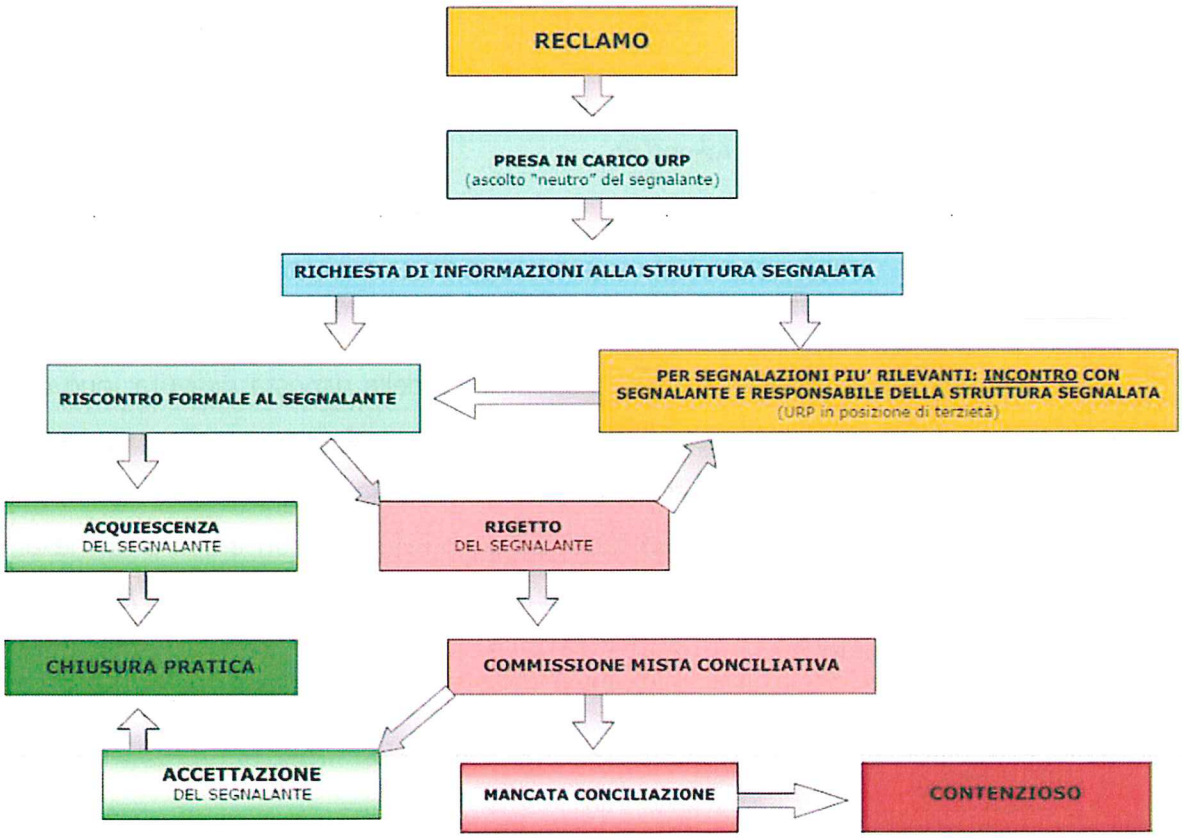
Qualora il cittadino non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, purché motivatamente, un riesame, avvalendosi delle medesime regole previste per la presentazione della segnalazione stessa. Nel caso il cittadino introducesse nuovi e diversi elementi, comunque relativi al medesimo fatto già segnalato, ciò non attiverà un riesame ma comporterà l'apertura di una nuova ed autonoma pratica, che seguirà *ex novo* l'*iter* procedurale definito al precedente punto 5.

La Direzione di U.O.C. competente, riesamina l'istruttoria della pratica e procede con le modalità di cui al punto 5, ove applicabili. Di norma la fase di riesame, che non riapre la pratica, si conclude con una ulteriore comunicazione scritta al cittadino.

La DIREZIONE DI STRUTTURA competente potrà, in alcuni casi più complessi e con la presenza neutrale della U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP, procedere ad incontrare in cittadino segnalante, al fine di approfondire ulteriormente la dinamica dei fatti e di ascoltare le perplessità dello stesso.

Nell'ipotesi in cui il cittadino si ritenga insoddisfatto delle risposte ricevute dall'Azienda, il medesimo potrà comunque chiedere l'attivazione della Commissione Mista Conciliativa (commissione paritetica), prevista dal Regolamento di Pubblica Tutela adottato con Delibera del D.G. del 13 gennaio 2004 n.21 e da ultimo modificato con deliberazione del Direttore Generale n. 823 del 10.11.2017, che ha le funzioni di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause, per contribuire al loro superamento.

Il percorso complessivo di gestione, comprensivo della fase di riesame, è sintetizzato nel seguente diagramma di flusso:



7. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

La U.O. Qualità e Adempimenti L.R. 22/2002 – URP analizza periodicamente le segnalazioni, comunicandone i dati derivanti alle unità operative interessate. Predispone, inoltre, una relazione annuale al fine di dare sistematicità alle criticità rilevate e, in sinergia con i direttori di unità operativa, evidenziare le azioni di miglioramento messe in atto per superare le medesime.

8. ACCESSIBILITA'

La presente procedura è resa disponibile a chiunque ne abbia interesse attraverso il sito internet aziendale e, su richiesta, attraverso l'URP.

9. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Costituzione della Repubblica Italiana;

- Legge 7 giugno 2000, n. 150: "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Legge 30 luglio 1998, n. 281: "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti";
- Legge 7 agosto 1990, n. 241: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82: "Codice dell'Amministrazione Digitale";
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196: "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Decreto legislativo 11 maggio 1999, n. 135: "Disposizioni integrative della Legge 31 dicembre 1996, n. 676, sul trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici";
- D.P.R. 11 Febbraio 2005 , n. 68: "Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3";
- Direttiva del 19 dicembre 2006: "Per una Pubblica Amministrazione di qualità";
- Direttiva del Ministro dell'Innovazione e Tecnologie del 4 gennaio 2005: "Linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione";

- Direttiva dei Ministri per l'Innovazione e le Tecnologie e della Funzione Pubblica del 27 luglio 2005: "Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti";
- Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica, ottobre 2005: "Direttiva sulla semplificazione del linguaggio della Pubblica Amministrazione";
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche Amministrazioni";
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004: "Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Direttiva P.C.M. 7 febbraio 2002: "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Circolare del Ministro della Funzione Pubblica 27 aprile 1993, n. 17/93: "Art. 12 del Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29. Istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità";
- Direttiva P.C.M. 11 ottobre 1994: "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il Pubblico";
- D.P.C.M. 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»".
- Ministero della Sanità: "Il sistema di gestione dei reclami- Riferimenti metodologici ed esperienze. I laboratori n. 4";
- Legge regionale del Veneto n° 56/1994: "Norme e principi per il riordino del servizio sanitario regionale, in attuazione del D. Lgs. n° 502/1992";
- D.G.R.V. n. 2711 del 30.09.2008: "Valorizzazione ed implementazione del ruolo degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico – URP. Approvazione Protocollo d'Intesa sulla "Rete degli URP";
- D.G.R.V. n. 2280 del 22.06.1998: "Approvazione schema-tipo di Regolamento di Pubblica Tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale";
- DGRV 2240 del 25 luglio 2003: "DGR n. 2280 del 22 giugno 1998 'Approvazione schema-tipo di Regolamento di Pubblica Tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale'. Modifiche ed integrazioni";
- Delibera del Direttore Generale (DDG)n. 21 del 13 gennaio 2004: "Regolamento di Pubblica Tutela";
- deliberazione del Direttore Generale n. 823 del 10.11.2017

- DDG n. 498 del 22 maggio 2015: "Approvazione piano aziendale sicurezza paziente 2015 e altre misure a supporto del modello regionale di gestione diretta dei sinistri di responsabilità civile verso terzi.";
- DDG n. 247 del 24 marzo 2014 all'oggetto "Adozione dell'atto aziendale in seguito all'approvazione di cui al decreto del direttore generale dell'area sanità e sociale della regione Veneto n. 28 del 6 marzo 2014";
- DDG n. 712 del 14 agosto 2014 all'oggetto "Atto Aziendale approvato con la delibera del direttore generale n. 247 del 24.03.2014: riforma in adempimento del decreto del direttore generale dell'area sanità e sociale della regione Veneto n. 28/2014";
- DDG n. 569 del 12 giugno 2015 all'oggetto "Atto aziendale: aggiornamento dell'assetto organizzativo approvato con la delibera n.712 del 14.08.2014";
- DDG n. 925 del 2 ottobre 2015 all'oggetto "Adozione dell'aggiornamento dell'atto aziendale a seguito dell'approvazione del direttore dell'area sanità e sociale della regione del Veneto di cui al decreto n. 276 del 17 settembre 2015";
- DDG n. 24 del 1° febbraio 2011: "Revisione del regolamento in materia di diritto di accesso alla documentazione amministrativa".

SEGUONO ALLEGATI

Autore	Responsabile di U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 – URP Dott.ssa Maura CHINELLATO
Approvazione dei contenuti:	Direttore Sanitario Dott.ssa Francesca CIRAOLO
Validazione Sistema Qualità	Responsabile di U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 - URP

Emissione	U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 - URP
Distribuzione	A tutte le UU.OO. / Servizi
Archiviazione	Segreteria U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 - URP Sede Piazza De Gasperi 5 San Dona' di Piave
Revisione	Responsabile di U.O.S. Qualità e Adempimenti LR 22/2002 - URP Dott.ssa Maura CHINELLATO

REGIONE DEL VENETO

ULSS4 VENETO ORIENTALE

MODULO DI SEGNALAZIONE:

(scaricabile anche dal sito www.aulss4.veneto.it)

- ☐ **Suggerimento / osservazione**
- ☐ **Reclamo**
- ☐ **Ringraziamento / elogio**

Richieste : ☐ **informazioni**

☐ .....

SEGNALANTE :

Cognome ..... Nome .....

Codice Fiscale | | | | | | | | | | | | | | | |

Residente in via ..... n° .....

Città ..... Provincia ..... CAP .....

Telefono / cellulare ..... e-mail .....

*PER CONTO DELL'UTENTE * :*

*= il presente riquadro deve essere compilato qualora la persona protagonista dell'evento sia diversa dal segnalante

Cognome ..... Nome .....

OSSERVAZIONI (specificare data, luogo ed ogni altra informazione/elemento ritenuto utile)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CONTINUA A RETRO --->

Modello 2018/1

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto, a conoscenza che nel sito ufficiale dell'Azienda (www.aulss4.veneto.it) è pubblicato il regolamento sulla privacy e la relativa informativa, esprime il proprio consenso affinché i dati personali forniti, compresi quelli sensibili, possano essere trattati nel rispetto del D.Lgs. n. 196 del 2003, per gli adempimenti connessi alla presente pratica.

Data, ... ***Firma*** .....

nome e cognome del segnalante

Per inviare il presente modulo si può scegliere di:

⇒ imbucarlo nell'apposita cassetta di raccolta, ubicata nelle diverse sedi aziendali

⇒ inviarlo a mezzo e-mail a urp@aulss4.veneto.it o a mezzo PEC a protocollo.aulss4@pecveneto.it

⇒ inviarlo per posta a: Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza De Gasperi n. 5, 30027 San Donà di Piave (VE)

PARTE RISERVATA ALL'URP (nella eccezionalità di segnalazione telefonica)

segnalazione trasmessa da : .....

in data: .....

ore : .....

ricevuta da: .....

(cognome e nome in stampatello)

firma dell'operatore (previa acquisizione, con richiesta esplicita, del consenso del segnalante al trattamento dei dati personali)

(nome e cognome)

Modello 2018/1

REGIONE DEL VENETO

ULSS4 VENETO ORIENTALE

REPORT FORM

(also available for downloading on www.aulss4.veneto.it website)

☐ **Suggestion / remarks**

☐ **Complaint**

☐ **Appreciation / Praise**

Requests: ☐ **information**

☐ .....

REPORTING PERSON :

Family name ..... Name .....

Address ..... n° .....

City ..... Province ..... Postal Code .....

Tel. / mobile phone ..... e-mail .....

*ON BEHALF OF USER * :*

*= this section must be filled in, only if the person who has experienced the event does not correspond to the reporting person

Family name ..... Name .....

REMARKS (please add date, place of the event and any other useful information/element)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

see next page --->

Model 2018/1

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

The undersigned declares to be aware that the privacy code and the related information documents are available in the Local Health Unit's official website (www.aulss4.veneto.it) and expresses the consent to the processing of provided personal data, included sensitive personal data, in compliance with Italian Legislative Decree n. 196 of 2003, for the fulfillment connected to this procedure.

Date ..... ***Signature*** .....
reporting person's family name and name

Submit the report form as follows:

⇒ by post using the provided box available in the different Health Department Offices

⇒ by e-mail to urp@aulss4.veneto.it or to protocollo.aulss4@pecveneto.it

⇒ by post to: Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza De Gasperi n. 5, 30027 San Donà di Piave (VE)

SECTION RESERVED TO THE PUBLIC INFORMATION OFFICE (only in case of telephone reporting)

Reporting person: .....

date: .....

time: .....

Receiving person:

.....
(Family name and name in block letters)

Operator signature (after obtaining with a precise request, the reporting person's consent for the processing of personal data)

(name and family name)

Model 2018/1

REGIONE DEL VENETO

ULSS4 VENETO ORIENTALE

FORMULAIRE DE SIGNALEMENT

(aussi disponible sur le site web www.aulss4.veneto.it)

☐ **Suggestion / Observation**

☐ **Plainte**

☐ **Remerciement / éloge**

Demandes: ☐ **renseignements**

☐ .....

Le déclarant:

Nom ..... Prénom .....

Adresse ..... n° .....

Ville ..... Province ..... Code Postal .....

Tel. /téléphone mobile ..... e-mail .....

Pour le compte de l'usager :*

*= à remplir seulement dans le cas où le protagoniste de l'événement ne correspond pas au déclarant

Nom ..... Prénom .....

OBSERVATIONS (veuillez fournir la date, le lieu de l'événement et toute autre information/élément que vous jugez utile)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

voir à la page suivante --->

Model 2018/1

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Le soussigné, étant conscient que sur le site web officiel de l'Unité Sanitaire Locale (www.aulss4.veneto.it) est publié le règlement pour la protection des données à caractère personnel et du materiel d'information, exprime son consentement à ce que les données à caractère personnel fournies, y compris les données sensibles, soient traitées conformément au décret législatif n. 196 du 2003, pour les formalités liées à cette pratique.

Date ..... ***Signature*** .....

Prénom et nom du déclarant

Le formulaire peut être transmis de la façon suivante:

⇒ par courrier en utilisant le boîtes aux lettres disponibles dans les différents bureaux de l'unité sanitaire locale

⇒ par courrier électronique: urp@aulss4.veneto.it ou protocollo.aulss4@pecveneto.it

⇒ par courrier: Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza De Gasperi n. 5, 30027 San Donà di Piave (VE)

PARTIE RÉSERVÉE AU BUREAU D'INFORMATION AU PUBLIQUE (seulement en cas d'usage du service téléphonique de signalement)

Le déclarant: .....

date: .....

heure: .....

Personne recevante:

.....

(Nom et prénom en lettre majuscule)

Signature de l'opérateur (le déclarant, faisant suite à une demande explicite, doit consentir à l'avance au traitement de ses données à caractère personnel)

(prénom et nom)

Model 2018/1

REGIONE DEL VENETO

ULSS4 VENETO ORIENTALE

BEWERTUNGSFORMULAR

(das Formular steht auf der Website www.aulss4.veneto.it zum Herunterladen zur Verfügung)

☐ **Anregung / Anmerkung**

☐ **Beschwerde**

☐ **Dank / Lob**

Anfrage: ☐ **Informationen**

☐ .....

BERICHTSPFLICHTIGE:

Familienname ..... Vorname .....

Adresse ..... n° .....

Wohnort ..... PLZ .....

Tel. / Handynummer ..... e-mail .....

*IM AUFTRAG DES NUTZERS * :*

*= das vorliegende Feld muß ausschließlich ausgefüllt werden, im Fall der Nutzer dem Berichtspflichtingen nicht entspricht.

Familienname ..... Name .....

ANMERKUNGEN (geben Sie bitte Datum, Ort des Ereignisses sowie jede andere einschlägige Information/Element an)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

siehe Hinterseite --->

.....

Model 2018/1

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Der Unterzeichnete erklärt, daß ihm die auf der offiziellen Webseite des Gebietes (www.aulss4.veneto.it) veröffentlichten Datenschutzverordnung und -Erklärung bekannt sind, und äußert seine Einwilligung in die Verarbeitung der gelieferten personenbezogenen Daten, einschließlich der sensiblen Daten, unter Beachtung des Gesetzesdekretes 196/2003 und im Zusammenhang der Bearbeitung dieses Vorgangs.

Datum .....

Unterschrift .....
Vorname und Familienname des Berichtspflichtigen

Dieses Formular kann auf folgendem Weg eingerichtet werden:

⇒ durch die Briefkästen, die in den verschiedenen Betriebsabteilungen zur Verfügung stehen

⇒ per e-mail an urp@aulss4.veneto.it oder an protocollo.aulss4@pecveneto.it

⇒ per Post an: Ufficio Relazioni con il Pubblico, Piazza De Gasperi n. 5, 30027 San Donà di Piave (VE)

IN DIE ZUSTÄNDIGKEIT DES BÜROS FÜR BÜRGERANLIEGEN (nur im Fall telephonischer Bewertung)

Berichtspflichtige: .....

Datum: .....

Uhrzeit: .....

Empfangender Beamter:

.....
(Familienname und Vorname in Großbuchstaben)

Unterschrift des zuständigen Beamten (nachdem der Berichtspflichtige, nach genauen Vorgaben, seine Einwilligung zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten erteilt hat)

(Vorname und Familienname)

Model 2018/1

Allegato – modulo segnalazione modello regionale per TOTEM

REGIONE DEL VENETO

ULSS4 VENETO ORIENTALE

Spett.le

DIREZIONE GENERALE
Azienda Ulss 4 Veneto Orientale

S E D E

Gentile Signore/Signora,
ogni segnalazione sarà gradita perchè ci fornirà indicazioni utili per migliorare i servizi di questa Azienda.
Grazie per la collaborazione.

DATI DI CHI PRESENTA LA SEGNALAZIONE:

COGNOME ..... NOME .....

NATO/A IL ..... ABITANTE A .....PROV. ..... CAP.....

IN VIA .....

CELLULARE .....TELEFONO ..... E-MAIL .....

PRESENTA

[ ] SUGGERIMENTO [ ] RECLAMO [ ] APPREZZAMENTO

Unità Operativa/Servizio interessato.....

Data dell'evento segnalato .....

Motivazione:

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

DATA ..... FIRMA .....

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La informiamo che i dati raccolti mediante la compilazione del presente modulo saranno trattati nel rispetto di quanto stabilito dal D.Lgs. 196/03 e ss.mm.ii. per la tutela dei dati personali. Per informazioni: www.aulss4.veneto.it
Il Suo nominativo sarà comunicato al/ai soggetto/i coinvolti nella segnalazione e/o richiesta.

CONSENSO DELL'INTERESSATO (ex art. 13 D.Lgs. 196/03 e ss.mm.ii.):

Il sottoscritto _____ attesta il proprio libero consenso al trattamento necessario dei propri dati personali ai fini della tutela dei propri diritti in seguito alla presente segnalazione.