



Nucleo Speciale Organizzazione dei Rapporti con il Pubblico

ATTIVITA 1 – Istituzione di un flusso di comunicazioni provenienti dal pubblico dirette all’Ente con lo scopo di far pervenire reclami o suggerimenti.

Obiettivi:

Avviare un corretto sistema di comunicazione reciproca tra gli utenti e la struttura, basata su segnalazioni formalizzate degli utenti e relativa risposta da parte dell’Ente.

Razionalizzare le procedure di reclamo.

Individuare percorsi propedeutici all’istituzione dell’URP.

Riconoscere la funzione della qualità percepita come ulteriore strumento per la definizione degli obiettivi dell’Ente.

Modalità attuative:

- Procedura
- Strumenti
- Soggetti

Procedura:

L’Ente mette a disposizione del pubblico moduli prestampati, sui quali è possibile fare delle segnalazioni di reclamo o di suggerimento. I moduli saranno diffusi presso gli ambulatori delle diverse UU.OO. dell’Area Sanitaria e Socioassistenziale e presso gli uffici della Segreteria e Direzione e del Servizio Amministrativo.

Gli utenti potranno compilare il modulo e riporlo in appositi raccoglitori che verranno predisposti negli stessi locali.

Essi potranno riportare o meno i loro dati (nome, cognome, indirizzo), negli appositi spazi del modulo. Nel primo caso avranno diritto ad una risposta scritta da parte di un’apposita commissione entro venti giorni dal ricevimento della comunicazione.

Qualora l’utente non desideri farsi riconoscere non avrà diritto ad alcuna risposta, tuttavia la direzione potrà decidere di dare comunque riscontro affiggendo una propria comunicazione in un’apposito albo, qualora il reclamo – o suggerimento – risulti circostanziato, degno di ascolto o promosso da diversi soggetti in diverse occasioni.

Strumenti:

Modulo di comunicazione (vd. allegato A)

Lettera di risposta (vd. allegato B)

Cassette tipo postale per la raccolta delle comunicazioni, con chiave per garantire all'utente che le comunicazioni non vengano asportate da persone diverse da quelle competenti (n° 5).

Albo delle comunicazioni, al quale verrà affisso l'elenco dei titoli delle risposte date dalla Commissione a seguito di suggerimenti e reclami **privati di tutte le indicazioni riferibili a persone** e le risposte a comunicazioni anonime ritenute circostanziate, sensate e/o frequenti a insindacabile giudizio della Commissione

Soggetti:

Commissione per l'esame dei reclami e dei suggerimenti: composta da almeno due membri del N.S. Organizzazione dei rapporti con il pubblico e di volta in volta integrata con le figure che hanno competenze e responsabilità connesse con la specifica comunicazione.

Dirigente d'Area sanitaria e Socioassistenziale: raccoglie periodicamente tutte le comunicazioni, ne dà una prima valutazione e provvede ad articolare gli incontri e a convocare i componenti della Commissione in base a quanto riportato in ciascuna comunicazione.

Le risposte alle comunicazioni non anonime, verranno date entro 20 giorni dal ricevimento del modulo e consegnate a mano o spedite tramite servizio postale

La presente attività dovrà essere preventivamente approvata con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione.

Budget:

L'attività prevede un costo di avviamento di circa **€ 500** per l'acquisto delle cassette e della bacheca per l'Albo – Spese per l'arredo, quindi un costo di funzionamento limitato alle spese di produzione della modulistica, riconducibile al normale andamento delle spese per l'ufficio.

Non sono previsti oneri aggiuntivi per la partecipazione del personale alle procedure.

Limitazioni:

Non verranno prese in considerazione:

- comunicazioni dai contenuti offensivi;
- comunicazioni contenenti notazioni che prevarichino i limiti della tutela della privacy degli ospiti, dei loro familiari e del personale;
- comunicazioni diverse dai reclami e dai suggerimenti, alle quali verrà data eventualmente notifica della corretta procedura da seguire.

Non verrà dato corso a:

- provvedimenti nei confronti degli ospiti;
- provvedimenti nei confronti del personale sulla base del solo reclamo, poiché in ogni caso la mancanza dovrà essere rilevata dai preposti e la procedura da seguirsi dovrà essere quella indicata nel CCNL Sanità;
- diffusione delle comunicazioni al di fuori degli organismi preposti (Dirigente d'Area sanitaria e Socioassistenziale, Commissione per l'esame dei reclami e dei suggerimenti).



OPERA PIA COIANIZ

33017 TARCENTO (Udine)

Via P. Coianiz, n. 8

☎ 0432 780711-780737

📠 0432 780715

Cod. F. e Part. IVA 00512430307

N.S. Organizzazione dei rapporti con il pubblico

ISTRUZIONI E PROCEDURE

*Il presente modulo, una volta compilato dovrà essere imbucato in una delle apposite cassette postali chiuse a chiave recanti la dicitura "**Cassetta per la raccolta delle comunicazioni dell'utente**"*

Esse si trovano:

- presso il Servizio Amministrativo, nel corridoio;*
- presso l'Ambulatorio della Prima Infermeria;*
- presso l'Ambulatorio della Seconda Infermeria e del Modulo RSA;*
- presso l'Ambulatorio del reparto Principale;*
- nella sala all'ingresso del reparto Ovest (prefabbricato).*

*Le comunicazioni saranno raccolte dalla Dirigente d'Area Sanitaria e Socioassistenziale, quindi esaminate da un'apposita **Commissione** che provvederà ad elaborare una risposta entro 20 giorni dal ricevimento del modulo.*

Coloro che avranno indicato i loro dati nel modulo riceveranno in ogni caso una risposta che verrà loro recapitata a mano o tramite il servizio postale.

*Chi invece non vorrà indicare i propri dati avrà diritto ad una risposta solo se il reclamo o suggerimento verrà ritenuto circostanziato e/o degno d'ascolto. La risposta verrà affissa ad un **apposito Albo** sistemato presso il corridoio degli Uffici dell'Amministrazione e resa così pubblica, non potendosi rintracciare il mittente.*

Parimenti verrà affisso periodicamente allo stesso Albo un elenco dei titoli delle risposte date dalla Commissione a seguito di suggerimenti e reclami privati di tutte le indicazioni riferibili a persone.

Non verranno prese in considerazione:

- *comunicazioni dai contenuti offensivi;*
- *comunicazioni contenenti notazioni che prevarichino i limiti della tutela della privacy degli ospiti, dei loro familiari e del personale;*
- *comunicazioni diverse dai reclami e dai suggerimenti, alle quali verrà data eventualmente notifica della corretta procedura da seguire.*

Non verrà dato corso a:

- *provvedimenti nei confronti degli ospiti;*
- *provvedimenti nei confronti del personale sulla base del solo reclamo, poiché in ogni caso la mancanza dovrà essere rilevata dai preposti e la procedura da seguirsi dovrà essere quella indicata nel CCNL Sanità;*
- *diffusione delle comunicazioni al di fuori degli organismi preposti (Dirigente d'Area sanitaria e Socioassistenziale, Commissione per l'esame dei reclami e dei suggerimenti).*



OPERA PIA COIANIZ

33017 TARCENTO (Udine)

Via P. Coianiz, n. 8

☎ 0432 780711-780731

☎ 0432 750715

Cod. F. e Part. IVA 00512430307

N.S. Organizzazione dei rapporti con il pubblico

Prot. N.

Tarcento, li

Risposta a com. n.

del

(destinatario)

Comunicazione n°		del
esaminata il		
Commissione :		
Membri		Incarico

Risposta:

[testo ...]

Allegato B