



Sistema di Garanzia

Carta del Servizio

Sistema di Garanzia
INDICE

1.	Premessa	3
2.	Sistema di Garanzia: Visione e Missione	3
	Modalità di accesso al Sistema di Garanzia	5
2.1	I soggetti legittimati	5
2.2	Le fattispecie sensibili	5
	Attivazione del Sistema di Garanzia	6
2.2.1.	<i>Attivazione del Sistema di Garanzia da parte dei Pazienti / Utenti</i>	6
2.2.1.	<i>Attivazione del Sistema di Garanzia da parte degli Operatori</i>	8
2.3	Accesso alla documentazione	8
3.	I livelli del servizio (S.L.A.: Service Level Agreement)	9
4.	Gestione dei reclami e delle segnalazioni	10
4.1	Modalità di gestione dei reclami	10
5.	Misurazione della soddisfazione degli Operatori PTV	10
6.	Allegati	11

Causale preparazione / modifica documento:

Prima emissione

Redazione RSP/P (D. Bova)	Approvazione RSP/SdG (G.P. Milano)	Validazione UATP-URP (dr.ssa M.R. Loria)	Emissione RSP/P (D. Bova)

Sistema di Garanzia

1. Premessa

Questa **Carta del Servizio** è stata realizzata con lo scopo di informare e agevolare i **soggetti legittimati ad accedere al sistema di garanzia** secondo procedure stabilite.

La Carta del Servizio contiene le informazioni essenziali relative al Sistema di Garanzia, alla “visione e alla missione”, alle caratteristiche del servizio, oltre che agli standard qualitativi (SLA: Service Level Agreement) che il Sistema di Garanzia stesso si impegna a garantire.

2. Sistema di Garanzia: Visione e Missione

Visione

Il valore di fondo del **Sistema di Garanzia per la tutela dei cittadini e delle professioni sanitarie** è quello di offrire ai cittadini ed ai propri operatori una struttura di riferimento e supporto, nonché di assistenza e consulenza per tutti gli aspetti legati alla professione sanitaria, medica e non.

Nell’ambito della Fondazione PTV Policlinico di Tor Vergata e in collaborazione con la Facoltà di Giurisprudenza e con la Scuola di specializzazione delle professioni legali dell’Università di Tor Vergata, il Sistema si struttura nel Comitato di Garanzia, nel Nucleo Esecutivo e nelle seguenti Commissioni: Commissione per la Gestione dei danni e dei reclami, Commissione per la Formazione e Commissione Controllo e miglioramento della qualità dei servizi.

Il Sistema, in virtù della propria visione, intende impegnarsi per:

- fornire un supporto di valutazione e di intervento organizzativo ed operativo sul livello qualitativo dei servizi
- prevenire, per quanto possibile, il contenzioso ed intervenire in materia di danni favorendo la transazione in contraddittorio con le assicurazioni e le parti lese
- svolgere attività di formazione ed aggiornamento nei confronti degli operatori sanitari

Missione

La missione del **Sistema di Garanzia per la tutela dei cittadini e delle professioni sanitarie** si manifesta tramite il **Comitato di Garanzia**, organo di riferimento istituzionale del Direttore Generale. Il **Comitato di Garanzia**, nella sua espressione operativa costituita dal **Nucleo Esecutivo**, si propone come strumento di tutela:

Sistema di Garanzia

- dei cittadini, come istanza di riferimento consultivo e valutativo sui contenuti, le modalità di erogazione ed il livello qualitativo dei servizi sanitari e delle attività assistenziali;
- degli operatori sanitari, come istanza di supporto e collaborazione dialettica e referente per le fattispecie di danno o torto riconducibili a responsabilità professionale o disservizi

Per il conseguimento degli obiettivi istituzionali e in virtù della propria missione, che vede la centralità dei cittadini e delle professioni sanitarie,

il **Comitato di Garanzia** provvede a:

- definire gli indirizzi di carattere generale e le strategie a medio-lungo termine (obiettivi quantitativi e qualitativi da perseguire ogni triennio)
- svolgere funzioni di impulso, di valutazione e, laddove occorra, di ratifica, delle attività poste in essere dalle Commissioni di cui di seguito
- deliberare, per il tramite del Nucleo Esecutivo, l'istituzione di commissioni ad hoc per la risoluzione di casi straordinari, avvalendosi anche di consulenze legali e professionali specifiche
- individuare particolari strumenti di valutazione e verifica da inquadrare in un più generale Sistema Integrato della Qualità

La **Commissione per la Gestione dei danni e dei reclami** provvede a:

- assicurare supporto in ordine alla gestione del reclamo e del danno/disservizio ed alla soluzione delle controversie

La **Commissione per la Formazione** provvede a:

- assicurare supporto in materia di formazione ed aggiornamento professionale

la **Commissione Controllo e miglioramento della qualità dei servizi** provvede a:

- operare per la prevenzione del danno/disservizio sotto il profilo clinico e organizzativo-gestionale
- verificare l'efficacia delle misure intraprese per il miglioramento della qualità del servizio

Il Nucleo Esecutivo è il centro operativo del Comitato e rappresenta il punto di raccordo e attivazione delle competenze delle varie Commissioni.

Il Nucleo Esecutivo offre un diretto supporto operativo in ordine a:

- l'individuazione delle aree di criticità (sia dal punto di vista organizzativo che da quello tecnico-professionale), con particolare attenzione alle attività suscettibili di dar vita a contenzioso
- l'individuazione delle azioni correttive, la definizione delle priorità di intervento e la verifica dei risultati conseguiti
- supporto e riferimento per i lavori delle varie Commissioni garantendo

Sistema di Garanzia

l'interazione tra di esse e con il Comitato di Garanzia.

L'attività del Nucleo si realizza anche al di fuori di formali riunioni con le Commissioni interagendo con singoli membri delle stesse a seconda delle fattispecie evidenziate o delle professionalità interessate.

Modalità di accesso al Sistema di Garanzia

2.1 I soggetti legittimati

I soggetti legittimati ad accedere al sistema di garanzia sono:

- Utenti/pazienti che hanno usufruito di prestazioni assistenziali presso il PTV ricomprese nelle “fattispecie sensibili” (si veda il successivo paragrafo 3.2), per fatto dell'Azienda o del personale che a vario titolo vi opera;
- Utenti/pazienti che, pur avendone fatto richiesta o avendo già provveduto a prenotare e/o pagare prestazioni assistenziali presso il PTV, non ne abbiano potuto usufruire per fatto imputabile all'Azienda e/o ai suoi Operatori;
- Visitatori occasionali che ritengono di aver subito un disservizio o ricevuto un torto e/o un danno direttamente imputabile all'Azienda e/o ai suoi operatori;
- I congiunti stretti dei soggetti di cui ai punti precedenti.

2.2 Le fattispecie sensibili

L'accesso al **Sistema di Garanzia** e l'attivazione delle relative procedure è previsto per le seguenti fattispecie sensibili:

- Prestazione assistenziale in regime ambulatoriale, di ricovero ordinario, diurno (day hospital e day surgery) ed in regime di emergenza/urgenza e breve osservazione, che si sia svolta con modalità o tempi incongrui o abbia determinato esiti sfavorevoli o arrecato danni all'utenza;
- Trattamento terapeutico, riabilitativo e/o farmacologico svolto nelle predette condizioni o con i detti esiti;
- Disfunzioni organizzative o disservizi dell'Azienda e/o comportamenti omissivi o commissivi dei suoi Operatori, tali da determinare torti o disservizi o danni agli utenti/pazienti/visitatori occasionali;
- Danni riconducibili ad eventi accidentali;
- Soprusi, maltrattamenti o violenze in danno dei pazienti e loro congiunti.

Il Sistema di Garanzia è altresì attivabile nei casi in cui gli utenti chiedano il rimborso per:

- Cambiamento di preventivo;
- Mancata esecuzione della prestazione già pagata;

Sistema di Garanzia

- o Interruzione del trattamento.

Attivazione del Sistema di Garanzia

2.2.1. Attivazione del Sistema di Garanzia da parte dei Pazienti / Utenti

I soggetti legittimati possono accedere al sistema in relazione alle “fattispecie sensibili”, nel rispetto delle seguenti procedure.

Presso l'**Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP** opera in orari prefissati (dal lunedì al venerdì ore 09.00-18.00) un “**Punto garanzia**” affidato ad un operatore in grado di offrire assistenza ai Pazienti / Utenti. L'Ufficio Accoglienza Tutela e Partecipazione rappresenta, pertanto, il primo livello di tutela dei pazienti/utenti.

I Pazienti / Utenti interessati possono presentare:

- a) esposti o reclami;
- b) richieste di ristoro per torti;
- c) istanze di risarcimento per danni;

compilando, con l'assistenza dell'Operatore del “**Punto garanzia**”, apposito modulo, debitamente sottoscritto, in cui vengono sommariamente descritte le modalità di svolgimento dei fatti, la tipologia dell'evento lamentato e formulate le richieste del Paziente/Utente.

L'Operatore del “Punto garanzia” trasmette il modulo alla responsabile UATP-URP che valuta l'eventuale trasmissione al Nucleo, onde consentire, previo accertamento dei fatti, l'adozione dei provvedimenti o degli interventi del caso. Sarà cura dei componenti del Nucleo Esecutivo provvedere alla valutazione dei reclami ricevuti secondo le modalità sopra riportate.

Il Nucleo Esecutivo, per il tramite dell'Ufficio aziendale competente, dà immediata notizia al Paziente/Utente dell'apertura della posizione; lo informa poi degli ulteriori sviluppi, e provvede ad acquisire sue ulteriori informazioni o documenti o elementi istruttori ritenuti utili dal Nucleo Esecutivo; infine notifica tempestivamente all'interessato e ai servizi o uffici della Fondazione controinteressati, le determinazioni conclusive del Nucleo stesso.

A seconda della fattispecie, il Nucleo Esecutivo può decidere di avvalersi della consulenza o della collaborazione di professionalità individuate ad hoc; nelle fattispecie di maggior complessità o nelle ipotesi di transazioni per risarcimento danni può demandare la gestione del caso alla Commissione per la Gestione dei danni e dei reclami.

Sistema di Garanzia

Le conclusioni di detta Commissione, quand'anche assentite da tutte le parti interessate al contenzioso, debbono essere portate, per il tramite del Nucleo Esecutivo, all'approvazione definitiva del Comitato di Garanzia.

Sistema di Garanzia

2.2.1. Attivazione del Sistema di Garanzia da parte degli Operatori

È legittimato ad attivare il Sistema di Garanzia anche il personale che opera all'interno della Fondazione nelle seguenti fattispecie:

- Operatori che intendono avvalersi dei meccanismi di tutela da parte della Fondazione a fronte di denunce/reclami o eventuali contenziosi proposti dai Pazienti / Utenti;
- Operatori che intendono segnalare disservizi o anomalie nelle modalità di erogazione assistenziale della Fondazione o della struttura cui afferiscono;
- Operatori che intendono denunciare un malfunzionamento del servizio cui sono addetti, da cui derivi un danno sul piano della propria professionalità o immagine.

Nei casi predetti gli interessati possono accedere al servizio di garanzia compilando un apposito modulo presso la Segreteria del Nucleo Esecutivo nel quale vengono enunciati i fatti o segnalate le anomalie. Quanto esposto sarà coperto dalle norme sul rispetto della privacy (rif. D.Lgs. 196/03 e s.m.i.) e, in taluni casi più delicati e su richiesta dell'Operatore assentita dal Nucleo, con garanzia dell'anonimato.

Sulla base dell'esposto il Nucleo esecutivo, ove non sia in grado di risolvere direttamente la problematica, può investire la Direzione Generale ovvero richiedere l'intervento – in sede consultiva o decidente - delle Commissioni in ragione della specifica competenza; può altresì incaricare qualificate figure professionali esterne, per un parere a beneficio dell'Operatore che ha inoltrato l'esposto o per un giudizio pro-veritate sulla fattispecie in esame, o, su richiesta dell'Operatore, per assicurargli assistenza legale in sede giudiziale.

2.3 Accesso alla documentazione

L'Atto costitutivo e il Regolamento del Sistema di Garanzia, con le procedure operative e la relativa modulistica, sono pubblicamente disponibili ed accessibili alle parti interessate.

Nel rispetto della normativa sulla privacy (rif. D.Lgs. 196/03 e s.m.i.), possono avere accesso alla documentazione relativa alla singola pratica solo il Paziente / Utente che ha esposto il reclamo, compilando l'apposita modulistica, o il soggetto che ne abbia avuto delega espressa per ragioni professionali o per rapporti di parentela.

Sistema di Garanzia

3. I livelli del servizio (S.L.A.: Service Level Agreement)

Il Sistema di Garanzia esegue il monitoraggio dei processi servendosi di indicatori e relativi target riferiti agli SLA dei servizi.

I	Obiettivo	Descrizione indicatore	Target
I-1	Garantire tempestività nel fornire notizia dell'apertura della posizione al Paziente / Utente che ha presentato un esposto o un reclamo	N° di giorni intercorrenti fra data esposto o reclamo e data comunicazione apertura posizione	≤ 15 gg
I-2	Garantire tempestività nel notificare le determinazioni conclusive del Nucleo al Paziente / Utente che ha presentato un esposto o un reclamo, rispettando i termini comunicati in sede di apertura della posizione	N° di giorni intercorrenti fra data comunicazione apertura posizione e data notifica delle determinazioni conclusive del Nucleo	≤ 60 gg
I-3	Garantire tempestività nel fornire notizia dell'apertura della posizione all'Operatore Sanitario del PTV che ha presentato un esposto o un reclamo	N° di giorni intercorrenti fra data segnalazione e data comunicazione apertura posizione	≤ 15 gg
I-4	Garantire tempestività nel notificare le determinazioni conclusive del Nucleo all'Operatore Sanitario del PTV che ha presentato una segnalazione, rispettando i termini comunicati in sede di apertura della posizione	N° di giorni intercorrenti fra data comunicazione apertura posizione e data notifica delle determinazioni conclusive del Nucleo	≤ 60 gg

Sistema di Garanzia

4. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

I pazienti/utenti interessati al servizio del Sistema di Garanzia possono esporre i problemi rilevati o presentare un reclamo contattando l'Ufficio Accoglienza, Tutela e Partecipazione –URP.

Nome	Ruolo	e-mail	Tel e Fax
Operatore UATP-URP	Operatore dell'Ufficio Assistenza, Tutela e Partecipazione	relazioni.pubblico@ptvonline.it	Tel 06-20902020 Fax 06-20902021

Per quanto riguarda le segnalazioni del personale del PTV, gli operatori interessati possono prendere contatti con il Nucleo Esecutivo per il tramite della Segreteria del Nucleo Esecutivo.

Nome	Ruolo	e-mail	Tel e Fax
Dr. Daniele Bova	Segretario del Comitato di Garanzia	daniele.bova@ptvonline.it	Tel 06-2090 0173

Il Sistema di Garanzia ritiene la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti un'azione fondamentale per l'organizzazione in quanto fornisce spunti per il miglioramento.

4.1 Modalità di gestione dei reclami

Il Sistema di Garanzia, anche per il tramite degli uffici aziendali competenti, si impegna a gestire i reclami ricevuti per quanto possibile in via immediata.

La risposta viene fornita a chi invia il reclamo nei seguenti modi:

- o telefonicamente (la risposta telefonica viene comunque seguita da una lettera o e-mail);
- o per lettera o e-mail;
- o proponendo un incontro per valutare il problema e le modalità di risoluzione, cui segue una lettera o e-mail.

5. Misurazione della soddisfazione degli Operatori PTV

Al fine di meglio interpretare le esigenze degli Operatori del PTV che nel recente passato si siano rivolti al servizio con segnalazioni, il Sistema di Garanzia si impegna a monitorare e misurare il grado di soddisfazione degli Operatori stessi somministrando con frequenza annuale un questionario concepito in modo da

Sistema di Garanzia

evidenziare esigenze espresse e inesprese così da volgere, per quanto possibile, le attività del servizio verso tali esigenze.

6. Allegati

- Questionari per la rilevazione della soddisfazione delle parti interessate al servizio:
 - SdG_MOD-QS “Questionario soddisfazione Operatori PTV”