

Procedura del Sistema di Gestione per la Qualità
Gestione dei reclami, suggerimenti ed encomi da parte dei cittadini utenti

PSGQ07

REV. 7

Pagina 1 di 7

1.0	Scopo e campo di applicazione	2
2.0	Riferimenti	2
3.0	Terminologia e abbreviazioni	2
4.0	Responsabilità	3
5.0	Modalità operative	4
5.1	Generalità	4
5.2	Gestione dei reclami, suggerimenti ed encomi pervenuti all'ATP-URP	4
5.3	Controllo, reporting e riesame	5
5.4	Archiviazione	6
6.0	Registrazioni, moduli, documenti	6
7.0	Requisiti e criteri di eccezione	6
8.0	Segnalazioni ricevute tramite social network	6
9.0	Archiviazione e Diffusione	7
10.0	Bibliografia e Sitografia	7
11.0	Criteri e strumenti di valutazione	7

Causale preparazione / modifica documento	Redazione ATP-URP	Verifica DS	Verifica DA	Approvazione DG	Emissione RSGQ/PTV
Revisione cruscotto e Integrazione indice	Maria Rosa Loria	Andrea Magrini	Francesco Quagliariello	Giuseppe Quintavalle	Barbara Passini
Settima Revisione	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:
	F.to M.R.Loria	F.to A.Magrini	F.to F.Quagliariello	F.to G.Quintavalle	F.to B.Passini

*Procedura del Sistema di Gestione per la Qualità***Gestione dei reclami, suggerimenti ed encomi da parte dei cittadini utenti**

PSGQ07

REV. 7

Pagina 2 di 7

1.0 Scopo e campo di applicazione

La procedura ha lo scopo di assicurare che il PTV abbia la capacità di raccogliere e trattare i reclami, i suggerimenti e gli encomi dei cittadini/utenti, al fine di conoscere e risolvere le segnalazioni e provvedere ad azioni correttive e di miglioramento.

Allo scopo la presente procedura stabilisce i criteri e le modalità da applicare per:

- la ricezione / raccolta dei reclami, dei suggerimenti e degli encomi dei cittadini/utenti;
- la registrazione e l'apertura dell'istruttoria per la gestione delle segnalazioni;
- il trattamento e la risoluzione delle segnalazioni;
- la gestione della raccolta dati sulle segnalazioni dei cittadini/utenti finalizzata a:
 - creare e gestire indicatori sulla qualità dei servizi;
 - individuare le aree dove sviluppare azioni correttive ed azioni di miglioramento efficaci per la prevenzione delle cause che generano le segnalazioni dei cittadini/utenti;
 - elaborare report periodici sulle segnalazioni ricevute.

La procedura si applica alla raccolta e al trattamento dei reclami, dei suggerimenti e degli encomi dei cittadini/utenti in merito ai servizi del PTV pervenuti a:

- ATP-URP;
- direttamente alle UU.OO;
- alle Direzioni del PTV.

Per i reclami, suggerimenti ed encomi pervenuti ad ATP-URP, la procedura prende in considerazione il contributo al trattamento del reclamo fornito dal personale della UO.

2.0 Riferimenti

PSGQ02 "Audit interni"

PSGQ04 "Azioni correttive, preventive e di miglioramento", in merito alle azioni da intraprendere per la prevenzione dei possibili motivi di insoddisfazione del cittadino/utente.

PSGQ05 "Definizione e gestione della carta dei servizi", in merito all'informazione sulle modalità per presentare una segnalazione.

3.0 Terminologia e abbreviazioni

Reclamo: contestazione o insoddisfazione espressa dal cittadino/utente per iscritto, per via telefonica, o nel contatto diretto con il personale dell'ATP-URP o delle UU.OO., in riferimento al servizio.

<u>Suggerimento:</u>	proposta espressa dal cittadino / utente per iscritto, per via telefonica, o nel contatto diretto con il personale dell'ATP-URP o delle UU.OO., in riferimento al servizio.
<u>Encomio:</u>	apprezzamento espresso dal cittadino / utente per iscritto, per via telefonica, o nel contatto diretto con il personale dell'ATP-URP o delle UU.OO., in riferimento al servizio.
<u>Segnalazione:</u>	reclamo, suggerimento o encomio espressi dal cittadino / utente per iscritto, per via telefonica, o nel contatto diretto con il personale dell'ATP-URP o delle UU.OO., in riferimento al servizio.

PTV	Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata
DIR	Direzione
RSP	Responsabile
DG	Direzione Generale
DA	Direzione Amministrativa
DS	Direzione Sanitaria
PSS	Area Funzionale delle Professioni Sanitarie e Sociali
ATP-URP	UOSD Accoglienza Tutela Partecipazione – Ufficio Relazioni con il Pubblico
UO	Unità Operativa
UU.OO.	Unità Operative
RSGQ/PTV	Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità del PTV
RSP/UO	Responsabile di UO
* Qualità di UORSP/P	Responsabile di processo in ambito UO

4.0 Responsabilità

ATP-URP ha il compito e la responsabilità di:

- raccogliere i reclami, suggerimenti e gli encomi dei cittadini/utenti pervenuti direttamente all'ATP-URP;
- gestire il trattamento e la risoluzione dei reclami, suggerimenti ed encomi pervenuti direttamente all'ATP-URP (risposte da dare al cittadino/utente ed eventuali azioni), coinvolgendo eventualmente le UU.OO. direttamente interessate e DA, DIPS e/o DS;
- gestire il trattamento e la risoluzione dei reclami, suggerimenti ed encomi pervenuti direttamente alle UU.OO. e da queste trasmessi a ATP-URP;

*Procedura del Sistema di Gestione per la Qualità***Gestione dei reclami, suggerimenti ed encomi da parte dei cittadini utenti**

PSGQ07

REV. 7

Pagina 4 di 7

- mantenere le registrazioni dei reclami, suggerimenti ed encomi gestiti;
- elaborare report periodici sulle segnalazioni ricevute;
- sottoporre gli encomi all'attenzione della DG che li comunica ai RSP/UO interessati.

Le Direzioni Aziendali e tutte le UU.OO. hanno la responsabilità di invitare coloro che intendessero inoltrare una segnalazione a rivolgersi direttamente a ATP-URP o a trasmettere a ATP-URP tutti i reclami, i suggerimenti e gli encomi eventualmente ricevuti direttamente, per la successiva gestione a cura di ATP-URP.

5.0 Modalità operative**5.1 Generalità**

Il cittadino/utente riceve informazioni su come presentare reclami, suggerimenti ed encomi/ tramite:

- Carta dei Servizi del PTV;
- Sito internet www.ptvonline.it;
- postazioni per informazioni e accoglienza presenti nella struttura del PTV;
- personale delle Direzioni Aziendali;
- personale delle UU.OO. presso cui riceve le prestazioni;
- l'ATP-URP.

Per reclami, suggerimenti ed encomi sono messi a disposizione del cittadino/utente i moduli MOD-RCU "Scheda di segnalazione di reclami, suggerimenti ed encomi da parte del cittadino utente". Tali moduli sono disponibili presso:

- le postazioni per informazioni e accoglienza presenti nella struttura del PTV;
- il sito internet www.ptvonline.it
- le UU.OO.;
- l'ATP-URP.

Una segnalazione espressa tramite MOD-RCU "Scheda di segnalazione di reclami, suggerimenti ed encomi da parte del cittadino/utente" e firmata dal cittadino/utente è da considerarsi a tutti gli effetti come segnalazione scritta.

5.2 Gestione dei reclami, suggerimenti ed encomi pervenuti all'ATP-URP

*Procedura del Sistema di Gestione per la Qualità***Gestione dei reclami, suggerimenti ed encomi da parte dei cittadini utenti**

PSGQ07

REV. 7

Pagina 5 di 7

ATP-URP raccoglie e registra (su apposito software predisposto per la gestione delle segnalazioni ricevute dall'ATP-URP):

- i reclami, suggerimenti ed encomi pervenuti direttamente a ATP-URP in forma scritta o per contatto diretto;
- i reclami, suggerimenti ed encomi eventualmente trasmessi dalle Direzioni Aziendali e dalle UU.OO..

In base all'oggetto della segnalazione, ATP-URP valuta se:

- la segnalazione possa essere gestita direttamente da ATP-URP senza coinvolgimento di DA, PSS, DS o altre UU.OO.; in tal caso ATP-URP:
 - definisce le modalità per il trattamento e la risoluzione;
 - risponde al cittadino/utente;
 - registra (sul software per la registrazione delle segnalazioni) la chiusura della segnalazione unitamente alle modalità di risoluzione specificando il feedback ricevuto da parte della U.O. coinvolta e allegando l'eventuale documentazione ricevuta e/o prodotta;
- la segnalazione debba essere gestita con il coinvolgimento di DS, PSS, DA e/o altre UU.OO.; in tal caso:
 - trasmette copia della segnalazione alle parti da coinvolgere;
 - si coordina con le altre parti coinvolte per definire le modalità per il trattamento e la risoluzione;
 - risponde al cittadino/utente;
 - registra (sul software per la registrazione delle segnalazioni) la chiusura della segnalazione unitamente alle modalità di risoluzione specificando il feedback ricevuto da parte della U.O. coinvolta e allegando l'eventuale documentazione ricevuta e/o prodotta.

La procedura relativa ad un reclamo o ad una segnalazione si considera conclusa con la comunicazione della risposta all'utente da parte del PTV.

5.3 Controllo, reporting e riesame

I reclami, suggerimenti ed encomi e il relativo stato sono tenuti sotto controllo a cura dell'ATP-URP.

L'ATP-URP utilizza le registrazioni disponibili sul software per la registrazione delle segnalazioni per:

- analisi e comunicazioni a DS, alle UU.OO., a PSS e a DA, con evidenza di eventuali tipi di segnalazioni ricorrenti al fine dell'analisi e della rimozione delle cause;

*Procedura del Sistema di Gestione per la Qualità***Gestione dei reclami, suggerimenti ed encomi da parte dei cittadini utenti**

PSGQ07

REV. 7

Pagina 6 di 7

elaborazione di report annuali sulle segnalazioni ricevute che vengono pubblicati al fine della diffusione sul sito www.ptvonline.it nella sezione “Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP” e su intranet.ptv nella sezione “Carta e Guide ai Servizi”;

- elaborazione di report periodici sulle segnalazioni ricevute che vengono pubblicati su intranet.ptv nella sezione “Carta e Guide ai Servizi”;

Le analisi sulla gestione dei reclami costituiscono un elemento in ingresso al Riesame di Direzione annuale.

5.4 *Archiviazione*

L'ATP-URP provvede all'archiviazione di tutte le segnalazioni e delle relative risposte, sia quelle pervenute e gestite direttamente che quelle pervenute e gestite da servizi esterni a ATP-URP.

6.0 *Registrazioni, moduli, documenti*

MOD-RCU	“Scheda di segnalazione di reclami, suggerimenti ed encomi da parte del cittadino utente”
MOD-RRCU	“Registro reclami, suggerimenti ed encomi dei cittadini utenti” o software equivalente

L'ATP-URP conserva le registrazioni dei reclami, suggerimenti ed encomi.

7.0 *Requisiti e criteri di eccezione*

I reclami, suggerimenti ed encomi pervenuti in forma scritta richiedono per lo più una risposta in forma scritta; la risposta al cittadino/utente va fornita entro 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione. Può configurarsi come risposta *informativa* e non *conclusiva* soltanto in caso di necessità di ulteriori accertamenti di tipo medico-legale o tecnico-professionale.

Efficacia ed efficienza nella gestione dei reclami, suggerimenti ed encomi sono tenute sotto controllo mediante gli indicatori riportati nel paragrafo “Criteri e strumenti di valutazione”.

8.0 *Segnalazioni ricevute tramite social network*

I reclami, suggerimenti ed encomi possono pervenire anche attraverso i canali social predisposti dal Policlinico Tor Vergata.

I cittadini/utenti possono utilizzare la pagina Facebook del Policlinico Tor Vergata per:

- Esprimere un generico apprezzamento dell'esperienza avuta, senza specificarne i motivi
- Esprimere un generico non apprezzamento dell'esperienza avuta, senza specificarne i motivi
- Presentare un reclamo, suggerimento o encomio motivato e circostanziato.

Nei primi due casi il parere viene semplicemente conteggiato.

Nel terzo caso la segnalazione è trattata, per quanto possibile, applicando le modalità descritte al paragrafo 5.0.

9.0 *Archiviazione e Diffusione*

- Report annuali sulle segnalazioni pubblicati sul sito www.ptvonline.it nella sezione "Accoglienza, Tutela e Partecipazione - URP" e su intranet.ptv nella sezione "Carta e Guide ai Servizi";
- Report periodici sulle segnalazioni pubblicati su intranet.ptv nella sezione "Carta e Guide ai Servizi";

10.0 *Bibliografia e Sitografia*

-

11.0 *Criteri e strumenti di valutazione*

Indicatori riferiti alla gestione delle segnalazioni.