



i:\delibere\delibere da pubblicare\delib2011\152.doc

Regione Piemonte - Azienda Sanitaria Locale CN2 "Alba - Bra"

D e t e r m i n a z i o n e D i r e t t o r i a l e

NUMERO GENERALE	CODICE PROPOSTA				DATA
	BUDGET	ADOTT.	ANNO	PROGR.	
1152	000	COM	11	0003	20 SETTEMBRE 2011

O G G E T T O :

**ADOZIONE PROCEDURA AZIENDALE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE
SEGNALAZIONI ALL'URP - ASL CN2 ALBA-BRA.**

I L C O M M I S S A R I O

Premesso che:

il rapporto, tra cittadino ed Ente Pubblico, trova nel corpus di leggi emanate negli ultimi dieci anni una piena rivalutazione e definizione dei diritti soggettivi, sul rapporto con il cittadino, basato non solo sulla necessità ma anche sull'obbligo, di comunicare;

Rispettare quest'obbligo significa, per la Pubblica Amministrazione, munirsi di precisi strumenti comunicativi, che realizzino il progetto di apertura, trasparenza e semplificazione, nei confronti di un cittadino che deve sentirsi sempre più partecipe e coinvolto nella sfera pubblica.;

Il più importante e tangibile di questi mezzi è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), previsto dal decreto legislativo n°29/1993 e ridefinito in leggi e normative successive, proprio per sottolinearne l'essenzialità. Questo strumento specificatamente relazionale, al servizio del cittadino, si pone come snodo essenziale del confronto e del dialogo tra chi pensa, organizza e gestisce i servizi, e chi invece li utilizza.

Rendere disponibile all'organizzazione sanitaria delle informazioni sui propri punti di debolezza permettere di raggiungere l'obiettivo ultimo, che è quello di individuare gli elementi di processo o del sistema che intralciano la buona performance nell'erogazione delle prestazioni sanitarie e, di conseguenza, avviare efficaci miglioramenti organizzativi.

Tenuto conto che le funzioni dell'URP sono:

Informazione su: strutture, prestazioni sanitarie, modalità di accesso, procedure di attuazione del diritto di accesso alla documentazione e partecipazione; aprire dei "Punti di Informazione" collocati nelle sedi e nei luoghi di maggior afflusso dell'utenza con compiti di informazione di 1° livello, di distribuzione di materiale informativo e di rilevazione del gradimento dei servizi da parte dell'utenza.

Segue determinazione n. 1152/000/COM/11/0003 del 20 settembre 2011

Accoglienza e accompagnamento: per provvedere alla raccolta delle segnalazioni e curare la definizione dei reclami di immediata soluzione.

Tutela: l'URP nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione dell'Asl per la decisione di merito.

Partecipazione assicurata con: la concessione di spazi per gli organismi di volontariato, la predisposizione di progetti per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini, la rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria.

Considerato che gli obiettivi della procedura gestione, elaborazione segnalazioni URP sono ivi sintetizzati:

- Garantire adeguato ascolto ai cittadini nelle situazioni di disagio
- Permettere ai cittadini/utenti di esercitare i propri diritti di rivalsa/risarcimento;
- Assicurare corretta gestione del percorso del reclamo/segnalazione
- Garantire la corretta classificazione degli eventi e la conseguente attività di report
- Garantire l'integrazione del sistema di risposte da fornire
- Garantire la tutela e la credibilità dell'immagine aziendale
- Garantire corretta documentazione delle procedure

Acquisito il parere favorevole del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;

Vista la Legge n.241 del 7.8.1990;

Visti i DD.LL.gg.ss. n. 502/92, 165/2001 e ss.mm.ii.;

Visto il D.Lgs n.29/93;

Vista la Circolare della Funzione Pubblica n.17 del 27.4.93;

Visto il DPCM del 27.1.94;

Visto il D.P.C.M. del 19.5.95;

Vista la Legge n. 273 dell'11.7.95;

Vista la L.R. n. 10 del 24.01.1995;

Vista la legge n.150 del 7.6.2000, attuata con D.P.R n. 422 del 21.9.2001;

Su proposta del Direttore della S.S.D. Qualità, Risk Management e Relazioni con gli Utenti
Dott. Vero Luciano

D E T E R M I N A

- di adottare, giusto quanto esplicitato in narrativa, la procedura aziendale per la gestione dei reclami e delle segnalazioni all'URP, al fine di realizzare un approccio definito, chiaro e condiviso dell'intero percorso del reclamo/segnalazione, dal suo recepimento alla risposta finale.
- che la procedura aziendale sarà, in prima istanza, a disposizione delle articolazioni aziendali che si occupano in modo specifico di Gestione del Rischio Clinico, Gestione del Contenzioso e precisamente del Servizio Qualità, Risk Management e Relazioni con gli Utenti e Commissione Aziendale Valutazione Sinistri, ma sarà altresì adeguatamente diffusa a tutte le strutture e servizi aziendali;
- che la procedura aziendale per la gestione dei reclami e delle segnalazioni all'URP costituisce uno strumento aziendale, utile a perseguire gli obiettivi esplicitati in premessa e che sarà armonizzato con le altre differenti risorse aziendali, al fine di promuovere la qualità del rapporto

Segue determinazione n. 1152/000/COM/11/0003 del 20 settembre 2011

con il cittadino, tra gli operatori e tra operatori e cittadino;

- di adeguare i contenuti della procedura aziendale per la gestione dei reclami e delle segnalazioni all'URP secondo quanto verrà progressivamente richiesto dalla normativa e dagli organi aziendali e regionali;
- di favorire la diffusione della procedura all'interno dell'Azienda;
- di garantire agli operatori coinvolti l'accesso alle informazioni necessarie;
- di dichiarare la presente determinazione, vista l'urgenza di provvedere in merito, immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 28, comma 2 della Legge Regionale 24 gennaio 1995, n. 10.

Letto, approvato e sottoscritto.

IL COMMISSARIO
Giovanni MONCHIERO
F.TO MONCHIERO

Sottoscrizione per conferma del parere richiamato nel contesto della determinazione:

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Gianni BONELLI
F.TO BONELLI

IL DIRETTORE SANITARIO
Francesco MORABITO
F.TO MORABITO

Sottoscrizione del proponente:

**IL DIRETTORE S.S.D. QUALITÀ-RISK
MANAGEMENT E RELAZIONI CON GLI
UTENTI**
Luciano VERO
F.TO VERO

*Archivio: I.3.3
Cod. Delega: ECO/3
TR/lm*

Segue determinazione n. 1152/000/COM/11/0003 del 20 settembre 2011

<p>Invio al controllo della Giunta della Regione, ex art. 2, c. 1, L.R. 30 giugno 1992, n. 31 prot. n. _____ del _____, ricevuta dalla Regione in data _____</p> <p>Richiesta chiarimenti da parte della Regione prot. n. _____ del _____</p> <p>Risposta chiarimenti da parte della Regione con nota prot. n. _____ del _____, ricevuta dalla Regione in data _____</p> <p>Provvedimento conclusivo del procedimento n. _____ del _____</p> <p> <input type="checkbox"/> declaratorio di nullità o decadenza <input type="checkbox"/> di annullamento o non approvazione <input type="checkbox"/> di approvazione </p>	<p>Invio al Collegio Sindacale Prot. n. _____ del _____</p> <hr/> <p>Invio alla Rappresentanza della Conferenza dei Sindaci: Prot. n. _____ del _____</p> <hr/> <p>CERTIFICATO DI REGISTRAZIONE CONTABILE Si dichiara l'avvenuta registrazione contabile da parte della S.O.C. Gestione Economico-Finanziaria Alba, li _____ IL FUNZIONARIO INCARICATO _____</p> <hr/> <p>CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE Si certifica che la presente determinazione è stata posta in pubblicazione presso l'Albo dell'A.S.L. CN2, il _____ per quindici giorni consecutivi IL FUNZIONARIO INCARICATO S.O.C. AFFARI GENERALI <i>Silvia BARACCO</i> F.TO BARACCO </p>		
<p align="center">CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Provvedimenti soggetti al controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il _____</p> <p> <input type="checkbox"/> per decorrenza dei termini <input type="checkbox"/> per approvazione da parte della Giunta della Regione </p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Provvedimenti <u>non</u> soggetti al Controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il 20 SETTEMBRE 2011</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> essendo immediatamente eseguibile <input type="checkbox"/> essendo trascorsi dieci giorni dalla pubblicazione (art. 3, L.R. 30/06/92, n. 31) </p> </td> </tr> </table> <p align="center"> IL FUNZIONARIO INCARICATO S.O.C. AFFARI GENERALI <i>Silvia BARACCO</i> F.TO BARACCO </p>		<p>Provvedimenti soggetti al controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il _____</p> <p> <input type="checkbox"/> per decorrenza dei termini <input type="checkbox"/> per approvazione da parte della Giunta della Regione </p>	<p>Provvedimenti <u>non</u> soggetti al Controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il 20 SETTEMBRE 2011</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> essendo immediatamente eseguibile <input type="checkbox"/> essendo trascorsi dieci giorni dalla pubblicazione (art. 3, L.R. 30/06/92, n. 31) </p>
<p>Provvedimenti soggetti al controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il _____</p> <p> <input type="checkbox"/> per decorrenza dei termini <input type="checkbox"/> per approvazione da parte della Giunta della Regione </p>	<p>Provvedimenti <u>non</u> soggetti al Controllo della Giunta della Regione</p> <p>Si certifica che la presente determinazione è divenuta esecutiva il 20 SETTEMBRE 2011</p> <p> <input checked="" type="checkbox"/> essendo immediatamente eseguibile <input type="checkbox"/> essendo trascorsi dieci giorni dalla pubblicazione (art. 3, L.R. 30/06/92, n. 31) </p>		