

SISTEMA INFORMATIVO SEGNALAZIONI URP SANITA'

LINEE GUIDA REGIONALI PER LA GESTIONE DELL'ISTRUTTORIA



Dicembre 2008

Il documento è stato predisposto all'interno del Progetto "Cittadini, comunità e Servizi" dell'Area di programma Accreditamento e Qualità.

La redazione è a cura di

Vittoria Sturlese Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna
Mara Ferrari Auo di Parma
Michele Forlani Auo di Ferrara
Maurizia Gherardi Ausl di Modena
Ornella Guareschi Ausl di Parma
Elisabetta Lenzi Auo S.Orsola di Bologna
Daniela Negrini Istituti Ortopedici Rizzoli
Anna Maria Piraccini Ausl di Cesena
Rita Rambelli Ausl di Ravenna
Mario Salsi Ausl di Reggio Emilia
Manuela Tarozzi Ausl di Bologna

Si ringraziano inoltre tutti i Referenti degli Uffici Relazioni con il Pubblico per l'importante apporto fornito nell'individuazione della casistica aziendale.

PREMESSA

Un gruppo di lavoro costituito in seno agli Urp della RER nel 2007 ha condotto un'analisi sulle variabili che possono influenzare tutto il percorso di gestione delle segnalazioni dal punto di vista dell'impatto organizzativo che esso può avere, anche interagendo con altri percorsi di miglioramento della qualità.

Fra le diverse fasi di questo percorso è sembrato particolarmente cruciale approfondire l'analisi dell'istruttoria aziendale delle segnalazioni e dei singoli passaggi operativi previsti

In seguito all'accoglienza dell'utente e al suo ascolto, ai fini della risoluzione al problema presentato, si apre a livello aziendale un percorso di istruttoria più o meno codificato e circostanziato che chiama in causa differenti livelli organizzativi e seconda del tipo di segnalazione presentata. Vi sono infatti segnalazioni generiche, reclami nominativi (in cui è specificato il nominativo del Coordinatore della U.O., o di un operatore a lui afferente), reclami che richiedono l'assunzione di un parere tecnico-medico, reclami riferiti a presunti errori professionali (che potrebbero sfociare in una richiesta di risarcimento danni), segnalazioni presentate tramite stampa. Il percorso di gestione delle segnalazioni, essendo molto differenziato, necessita contemporaneamente di un certo grado di standardizzazione (modi e tempi di risposta, procedure), ma sempre personalizzando la gestione perché esso abbia una efficacia comunicativa anche al di là della risoluzione formale. Ogni segnalazione chiama in causa differenti attori del sistema-azienda e quindi per una gestione efficace della segnalazione risulta indispensabile la costruzione di un sistema di comunicazione (compito imprescindibile dell'Urp) che consiste nell'attivazione delle reti all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Per quanto riguarda l'esito delle segnalazioni anche qui si possono delineare differenti esiti che richiedono una gestione più complessa, soprattutto là dove si prospetta al cittadino una risoluzione del problema o una assunzione di impegno a rimuovere i vincoli, di non immediata soluzione di qualsiasi genere o natura. Qui la sfida dell'Azienda è trasformare la segnalazione in una assunzione civica di partecipazione al miglioramento dei servizi. A tal fine gli strumenti aziendali devono andare, anche ad opera degli Urp, verso una sempre maggiore integrazione metodologica. Allora all'analisi delle segnalazioni si possono accostare altri strumenti: l'analisi delle azioni di miglioramento in singole strutture, indagini quantitative e qualitative per raccogliere dati di sistema, gli audit fra i diversi servizi interessati dalla segnalazione.

Infine proprio la gestione della reportistica pone un elemento di riflessione ulteriore sulla comunicazione dei dati e delle informazioni raccolte dal sistema informativo delle segnalazioni.

Proprio ai fini di valorizzare tutti i momenti che interessano l'istruttoria e i differenti attori aziendali in essi coinvolti, il gruppo di lavoro ha condotto un percorso di analisi delle istruttorie aziendali ai fini di arrivare alla condivisione di alcuni elementi comuni a livello regionale. Alla fine del percorso di analisi è stato prodotto un documento contenente **LINEE GUIDA REGIONALI** nel quale viene specificato cosa debba esserci all'interno di una procedura di gestione delle segnalazioni e come debbano essere definite le Responsabilità.

Il percorso regionale di analisi dell'istruttoria



LINEE GUIDA REGIONALI PER LA GESTIONE DELL'ISTRUTTORIA DELLE SEGNALAZIONI

| FASI ISTRUTTORIA | |
|---|--|
| FASE 0 INFORMAZIONE/ SENSIBILIZZAZIONE | <p><u>INFORMAZIONE ESTERNA:</u> Informazione alla cittadinanza della opportunità e utilità delle segnalazioni e dei reclami per il miglioramento dei servizi. (campagne informative, coinvolgimento dei CCM). Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campagne informative regionali sull'attività dell'Urp e sull'opportunità/utilità delle segnalazioni. Forma di sostegno all'attività degli Urp da parte della RER • Campagne informative aziendali sulle modalità di presentazione delle segnalazioni, strumenti di facilitazione all'accesso (punti dedicati all'accoglimento del reclamo, ad es. cassette e punti informativi, indirizzi mail del Resp.Urp, mezzo stampa; modulistica disponibile e facilmente scaricabile dal web) e modalità di condivisione dei risultati <p><u>INFORMAZIONE INTERNA:</u> Sensibilizzazione dei professionisti interni a tutti i livelli aziendali del valore positivo del percorso di presa in carico e gestione dell'ascolto del cittadino (la Direzione Strategica attraverso le articolazioni territoriali e ospedaliere). Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il percorso di Accreditamento incentiva la diffusione di una cultura di autoriflessività finalizzata al miglioramento, che utilizza anche la gestione delle segnalazioni come fonte informativa vincolante. • Iniziative di sensibilizzazione/informazione sul processo e sui risultati • Utilizzo della Intranet per la diffusione di procedure, reportistica, ecc • Gruppi di lavoro integrati (CCM, professionisti, direzioni aziendali) |
| FASE 1 RACCOLTA DELLE SEGNALAZIONI | <p>In qualsiasi punto dell'Azienda venga presentata la segnalazione essa deve pervenire, nel minor tempo possibile, all'Urp territoriale o ospedaliero preposto all'avvio della procedura di gestione. In relazione al contenuto delle segnalazioni l'Urp assegna una tipologia (reclamo, rilievo, elogio, suggerimento) e attiva il percorso previsto per ogni tipologia (compresa la registrazione nella Banca dati regionale).</p> |

RECLAMO

FASE 2: ANALISI DEL CONTENUTO (*)

L'analisi del contenuto dei reclami può essere fatta dal Resp.Urp singolarmente o in accordo con la Direzione aziendale/territoriale/ospedaliera secondo le procedure in vigore nelle singole aziende. In base alla gravità del contenuto del reclamo si possono seguire percorsi gestionali diversi.

() Per un'analisi specifica relativa ai reclami di interesse per la Gestione del Rischio vedi documento "L'analisi delle segnalazioni di interesse per la gestione del rischio".*

Tipologia reclami

- RECLAMI CON RICHIESTA RISARCIMENTO
- RECLAMI SENZA ESPLICITA RICHIESTA DI RISARCIMENTO di natura tecnico-professionale, assistenziale o relazionale importanti
- RECLAMI riguardanti disservizi di entità minore, ad es. burocratico amministrativi, tempi, strutturali, ecc.. e comunque previsti dalla classificazione CCRO
- RECLAMI PERVENUTI A MEZZO STAMPA, di diversa natura che prefigurino un danno d'immagine dell'azienda

Tipologia percorsi secondo le procedure aziendali:

- Istruttoria interna a servizio interessato in stretta collaborazione con i Direttori di distretto/presidio/dipartimento
- Invio a Servizio legale, medico-legale, assicurativo per competenza
- Ascolto del reclamante attraverso colloquio
- Eventuale attivazione del servizio di ascolto/mediazione
- Eventuale interessamento del Servizio Risk Management
- Eventuale interessamento della Direzione Generale

FASE 3: ISTRUTTORIA PER TUTTI I RECLAMI

Qualunque sia il percorso assegnato secondo le procedure aziendali, occorre sempre:

1. Individuare le Strutture Coinvolte
2. Presidiare la costruzione degli elementi utili per rispondere comprensivi delle eventuali iniziative intraprese per risolvere il problema evidenziato, secondo tempi utili a rispettare il termine di risposta prevista ex lege (entro 30 giorni)
3. Monitorare i tempi di risposta da parte delle strutture coinvolte (UU.OO./stabilimento/mediazione)
4. Sollecitare risposta in caso di inadempienze temporali interne
5. Comunicare al cittadino l'eventuale dilatazione dei tempi di risposta

| | |
|---|---|
| | <p>6. Formulare la risposta e inviarla</p> <p>7. Registrazione del reclamo nel Database regionale¹</p> |
| FASE 4: INVIO RISPOSTA AL CITTADINO | <p>La risposta, a firma di coloro che sono individuati dalle singole procedure interne aziendali, deve essere inviata entro e non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo (salvo precedente comunicazione di dilatazione dei tempi).</p> <p>I soggetti coinvolti nella gestione del reclamo sono tenuti ad applicare quanto previsto dalla normativa a tutela della privacy.</p> |
| FASE 5: RIESAME | <p>Se l'utente non è soddisfatto della risposta è necessario attivare le diverse modalità di riesame previste dalle procedure/regolamenti di pubblica tutela. Si riporta di seguito alcune modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesaminare le segnalazioni e valutare come procedere • Ri-verificare l'istruttoria interna • Effettuare un colloquio diretto con il reclamante • Attivare eventualmente il Servizio di Mediazione • Altro <p>La seconda istanza non necessariamente richiede una risposta scritta. Anche la seconda istanza va registrata attraverso l'apposito flag presente nel Database regionale.</p> |
| FASE 6: ELABORAZIONE REPORTISTICA E PUBBLICIZZAZIONE | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione report finale (annuale) • Invio alla Direzione Strategica e alle diverse articolazioni territoriali e ospedaliere secondo quanto previsto sulla Guida per "Condividere i dati tratti dal "Sistema informativo delle segnalazioni dei cittadini". Possono essere redatti report specifici a cadenza concordata con le diverse articolazioni aziendali che ne fanno richiesta. • Pubblicizzazione della reportistica secondo modalità individuate nella Guida per "Condividere i dati tratti dal "Sistema informativo delle segnalazioni dei cittadini". |
| FASE 7: PREDISPOSIZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO | <p>DA APPROFONDIRE TRAMITE PERCORSO DI ANALISI INTEGRATO FRA RESPONSABILI URP E REFERENTI AZIENDALI DELLA QUALITA'.</p> |

¹ Per reclami attinenti alla Gestione del Rischio vedi documento "L'analisi delle segnalazioni di interesse per la gestione del rischio". Per reclami inviati al servizio di mediazione inserire flag "Mediazione".