

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Istituto di Montecatone Ospedale di riabilitazione</p>	<p>PROCEDURA di Garanzie e diritti degli utenti</p>	 <p>PS06 Rev: 5 Pag. 1/11</p>
---	--	---

PROCEDURA di Garanzie e diritti degli utenti

DATA	REDATTO	VERIFICATO E APPROVATO	Verifica di conformità
07/02/2025	Gruppo operativo coordinato da: Referente URP C. Corsolini Presidente CCM F. Preziosi	Commissario Straordinario M. Tubertini Direttore Sanitario S. Bianchi	Servizio Qualità Accreditamento S. Marani

Stato delle revisioni

Revisione	Data	Causale
5	07-02-2025	<ul style="list-style-type: none"> - Unificata la descrizione del percorso delle segnalazioni e meglio precisato iter di gestione - Precisato tempo di conservazione (10 anni) - Inserito consegna della copia delle risposte agli operatori che hanno collaborato all'istruttoria - Eliminato riferimento al Numero Verde Regionale - Aggiornata tabella responsabilità

S O M M A R I O

1. OGGETTO E SCOPO	3
2. DEFINIZIONI	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
4. MODALITA' OPERATIVE.....	4
4.1 Contenuti generali	4
4.2 Informazione agli utenti sui servizi erogati	4
4.3 Gestione Carta dei Servizi.....	4
4.4 Gestione segnalazioni.....	5
4.4.1 Ricezione delle segnalazioni all'URP	6
4.4.2 Segnalazioni anonime	6
4.4.3 Segnalazioni di disservizi raccolte dai componenti del CCM.....	7
4.4.4 Istruttoria e risposta all'utente	7
4.4.5 Gestione e conservazione delle segnalazioni	7
4.4.6 Analisi periodica delle segnalazioni	8
4.5 Gestione indagini di soddisfazione	8
4.5.1 Effettuazione delle indagini di soddisfazione degli utenti	8
4.5.2 Elaborazione delle indagini di soddisfazione degli utenti	9
5. RESPONSABILITA'	10
6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	11
7. STRUMENTI DI REGISTRAZIONE E ALLEGATI.....	11

1. OGGETTO E SCOPO

La presente procedura descrive le regole applicate a Montecatone R.I. per la tutela dei diritti degli utenti.

Nei paragrafi che seguono vengono descritte le responsabilità e le modalità di gestione inerenti alle attività di:

- informazione circa le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi offerti;
- raccolta/gestione delle segnalazioni inoltrate dagli utenti;
- raccolta ed elaborazione dei dati relativi alle indagini conoscitive per valutare il livello di soddisfazione degli utenti.

2. DEFINIZIONI

Sistema di gestione dei reclami	Nel contesto sanitario, i reclami, i suggerimenti e gli elogi rappresentano precisi indicatori del giudizio dell'utente sulla qualità dei servizi che, se opportunamente letti ed analizzati dall'Azienda come "sensori" e "segnali" permettono l'individuazione di aspetti critici e di punti di forza in ambito professionale, relazionale ed organizzativo e l'attuazione quindi di percorsi di miglioramento.
Reclamo	Un reclamo è una qualsiasi espressione di insoddisfazione degli utenti. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti (DGR 320/2000)
Rilievo	Indicazione di disservizio (anche anonima) che si risolve con una risposta di cortesia e che non attiva la procedura tipica del reclamo.
Suggerimento	Segnalazione del cittadino/utente che ha lo scopo di fornire indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle sue esigenze.
Elogio	Espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente al soggetto erogatore del servizio.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le attività di garanzia dei diritti dell'utente come descritte in questa procedura sono applicate a tutti gli ambiti di Montecatone R.I. (MRI).

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Istituto di Montecatone Ospedale di riabilitazione</p>	<p>PROCEDURA di Garanzie e diritti degli utenti</p>	 <p>PS06 Rev: 5 Pag. 4/11</p>
---	--	---

4. MODALITA' OPERATIVE

4.1 Contenuti generali

Il paziente ha diritto:

- ad essere assistito e curato con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad esercitare il diritto di libera scelta del luogo di cura, compatibilmente con le deliberazioni o scelte organizzative dell'Aziende USL di assistenza;
- ad un'informazione adeguata e chiara sulle modalità di assistenza, sulla diagnosi e sui trattamenti terapeutici applicati, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi;
- ad essere coinvolto nel processo diagnostico-terapeutico che lo riguarda, tramite modalità di informazione sulle proposte di trattamento atte a garantire la piena comprensione dello stesso, al fine di esprimere un consenso informato giuridicamente valido;
- a vedersi assegnato gratuitamente un mediatore culturale preparato, almeno in occasione delle riunioni di progetto, qualora non padroneggi la lingua italiana;
- a vedere presi in considerazione, da parte dell'Istituto, eventuali reclami o elogi;
- a suggerire eventuali correzioni, miglioramenti.

4.2 Informazione agli utenti sui servizi erogati

Allo scopo di fornire ai pazienti un'adeguata informazione sui servizi offerti, Montecatone R.I. garantisce che:

- Il paziente possa usufruire di un **Ufficio per le Relazioni con il Pubblico** (URP) con il compito di gestire i rapporti con i pazienti e di fornire su loro richiesta le informazioni del caso. Tale ufficio è operativo nei locali del piano terra **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00**; la sede e l'orario dedicati a ricevere gli utenti di persona saranno indicati nella pagina ad hoc del sito www.montecatone.com. L'URP collabora con ogni articolazione aziendale preposta al contatto con pazienti e parenti, per garantire la migliore comunicazione con l'utenza.
- L'Istituto sia dotato di una **segnaletica** appositamente studiata per facilitare l'accesso alle varie UU.OO. e Servizi;
- L'utenza possa accedere - attraverso il **Sito Internet Aziendale** ogni altro strumento tecnologico - ad informazioni costantemente aggiornate;

4.3 Gestione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi esplicita il tipo di prestazioni, servizi e standard di qualità generali che l'Istituto si impegna a garantire nei confronti dei propri utenti. La Carta dei Servizi è definita secondo le normative vigenti, con il coinvolgimento del personale.

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Istituto di Montecatone Ospedale di riabilitazione</p>	<p>PROCEDURA di Garanzie e diritti degli utenti</p>	 <p>PS06 Rev: 5 Pag. 5/11</p>
---	--	---

Per garantire un costante aggiornamento della Carta, tutti gli operatori nonché i pazienti o familiari che lo desiderano, possono inviare le proposte circa i cambiamenti da apportare al Referente URP all'indirizzo urp@montecatone.com.

Il Referente URP sottopone le proposte alla valutazione della Direzione aziendale per un eventuale aggiornamento della Carta stessa. Nel caso di cambiamenti rilevanti rispetto al funzionamento complessivo dell'Istituto è richiesto il coinvolgimento del Comitato Consultivo Misto (CCM).

Almeno con cadenza annuale viene effettuata una verifica del contenuto della Carta per apportare tutte le modifiche necessarie. Ogni edizione è validata dalla Direzione aziendale ed è messa a disposizione degli interessati attraverso l'apposita sezione del sito istituzionale.

Con la stessa periodicità è garantito l'aggiornamento dell'INF55 "Quaderno di ingresso" contenente informazioni aggiornate sulla degenza e sulle norme da rispettare durante il ricovero. Anche questo documento è messo a disposizione degli interessati attraverso un'apposita sezione del sito istituzionale.

4.4 Gestione segnalazioni

Il sistema di gestione delle segnalazioni (reclami, rilievi, suggerimenti, elogi) è uno strumento di comunicazione che si inserisce fra quelli che valorizzano, da parte dell'Istituto, un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza al fine di garantire un riscontro sulle proprie attività.

Ha come principali obiettivi:

- dotare l'Istituto di uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente;
- analizzare i reclami, gli elogi ed i suggerimenti per orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento della qualità dei servizi offerti;
- mettere a conoscenza i professionisti di quanto comunicato dagli utenti, perché possa essere occasione di conferma e di stimolo nel percorso di costante miglioramento della qualità dei servizi offerti.

In questo senso occorrono modalità chiare e trasparenti per la gestione delle segnalazioni che:

- rendano facilmente accessibili agli utenti la possibilità di comunicare eventuali disservizi/proposte di miglioramento /ringraziamenti;
- contemporaneamente permettano agli operatori di "apprendere" da eventuali errori o segnalazioni di disservizi segnalati e/o di ricevere conferme circa la correttezza e l'efficacia dell'attività svolta.

Tutti gli operatori che ricevono segnalazioni di reclami o suggerimenti devono dimostrare disponibilità ad ascoltare il problema esposto, ma nello stesso tempo astenersi dal fornire giudizi o possibili soluzioni e invitare l'utente a presentarsi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

4.4.1 Ricezione delle segnalazioni all'URP

Il Referente URP incontra o ascolta telefonicamente la persona per dare, laddove possibile, una risposta tempestiva all'utente, dimostrando la disponibilità dell'Istituto all'"ascolto"; a tal fine, può contattare direttamente il Referente Aziendale diretto del gruppo di lavoro impegnato nell'area oggetto di segnalazione.

Laddove sia impossibile acquisire una risposta soddisfacente in tempi brevi e/o di fronte alla richiesta esplicita di esporre un reclamo, l'Referente URP compila direttamente o consegna la "Scheda segnalazione di reclami e suggerimenti" (M034) che viene compilata secondo le seguenti modalità:

1. indicazione dei dati anagrafici di chi fa la segnalazione e del paziente (nel caso di persona diversa);
2. descrizione in modo dettagliato del fatto accaduto;
3. compilazione delle restanti parti del modulo;
4. raccolta della firma di chi ha fatto la segnalazione e firma a sua volta.

La segnalazione può essere trasmessa all'URP anche utilizzando la pagina dedicata del sito aziendale, oppure scrivendo all'indirizzo urp@montecatone.com, oppure utilizzando le apposite cassetine presenti ai vari piani dell'Istituto, che vengono quotidianamente controllate da un operatore del servizio relazioni esterne.

Nel caso di ringraziamenti, reclami, o altro, recapitati non all'URP ma alla Direzione Sanitaria, Direzione Generale o altro Professionista, occorre che chi ha ricevuto la segnalazione la inoltri all'URP. Il Referente URP procede come descritto nei paragrafi precedenti.

4.4.2 Segnalazioni anonime

Nel caso in cui l'utente non desideri formalizzare il reclamo e/o non si sia rivolto direttamente all'URP, è compito di chi raccoglie la segnalazione di comunicarla al Referente URP che provvede alla registrazione e alla compilazione della "Scheda segnalazione di reclami e suggerimenti" evidenziando che non è sottoscritto dall'utente e quindi risulta come reclamo anonimo.

Anche le segnalazioni anonime possono essere trasmesse all'URP utilizzando la pagina dedicata del sito aziendale, depositandole nelle cassette presenti all'interno dell'Istituto oppure scrivendo all'indirizzo urp@montecatone.com, specificando la richiesta dell'anonimato.

In questi casi non si fornisce risposta diretta all'autore anonimo della segnalazione, ma si possono concordare con il CCM forme diverse di restituzione all'utenza delle misure adottate dalla Direzione, rispetto al problema segnalato (incontri, affissione di comunicazioni circolari, notizie sul sito, ecc.).

Il Referente URP è tenuto al segreto professionale. Quando colui che segnala esprime il desiderio di rimanere nell'anonimato non devono essere diffuse notizie neppure agli

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Istituto di Montecatone Ospedale di riabilitazione</p>	<p>PROCEDURA di Garanzie e diritti degli utenti</p>	 <p>PS06 Rev: 5 Pag. 7/11</p>
---	--	---

operatori che hanno in carico il paziente, fatte salve le necessità di istruttoria. Sul punto si rimanda anche all'allegato 1 al DOC39 (MOG 231 parte generale) riferito alla tutela del segnalante (cd. Whistleblower).

4.4.3 Segnalazioni di disservizi raccolte dai componenti del CCM

I componenti del CCM – specialmente se si tratta di ex pazienti di Montecatone o comunque di persone che vivono una condizione di disabilità – hanno spesso modo di raccogliere dall'utenza segnalazioni di disservizi o disagi che vengono presentati come confidenze tra pari. Pur con il necessario rispetto di chi non desidera sporgere reclamo nemmeno in forma anonima, e nella consapevolezza che alcuni fatti non giustificano l'attivazione dell'intero percorso "reclami", si ritiene comunque importante che queste segnalazioni possano essere tenute in considerazione per migliorare il servizio dell'Istituto.

Se si ritiene che tali informazioni giustifichino l'attivazione del percorso reclami, occorre che l'utente sia invitato a prendere contatto con l'Urp con le modalità previste.

4.4.4 Istruttoria e risposta all'utente

Il Referente URP predispone l'apposita istruttoria consultando i Responsabili interessati per acquisire un parere circa l'applicabilità dei provvedimenti suggeriti e copia della documentazione utile alla predisposizione di una risposta; nel caso di elogi, perché ne diano comunicazione ai professionisti coinvolti.

Alla luce degli elementi raccolti predispone risposta scritta che sottopone alla Direzione Generale o alla Direzione Sanitaria a seconda degli ambiti di competenza.

La risposta all'utente, firmata dalla Direzione Generale o dalla Direzione Sanitaria, deve essere data in forma scritta entro 30 giorni dalla data di registrazione. Copia della risposta viene inoltrata agli operatori che hanno collaborato alla sua elaborazione.

Nel caso in cui non sia possibile fornire una risposta adeguata entro il termine dei 30 giorni (per necessità di inserire altra documentazione, pareri complessi che concernono ipotesi di responsabilità, ecc.) il Referente URP scrive a chi ha presentato il reclamo illustrando le difficoltà che comportano una istruttoria più lunga (interruzione dei termini).

4.4.5 Gestione e conservazione delle segnalazioni

Le segnalazioni vengono raccolte e registrate dal Referente URP che provvede a protocollarle e conservarle insieme alle risposte nell'archivio situato presso l'URP e nell'apposita directory sul server aziendale; il referente URP ha la responsabilità della corretta conservazione della documentazione custodita nel rispetto della normativa sulla privacy (D.Lg. 196/03 e regolamento europeo 679/2016). L'archivio annuale delle segnalazioni URP viene conservato per dieci anni.

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Istituto di Montecatone Ospedale di riabilitazione</p>	<p>PROCEDURA di Garanzie e diritti degli utenti</p>	 <p>PS06 Rev: 5 Pag. 8/11</p>
---	--	---

4.4.6 Analisi periodica delle segnalazioni

Il Referente URP di Montecatone R.I.:

- registra i dati relativi alle segnalazioni nell'apposito file aziendale che trasmette ogni sei mesi al Referente Sistema Qualità, all'Organismo di Vigilanza ai sensi del decreto 231, al RPCT, al gruppo ad hoc del CCM e alla Direzione Aziendale la quale decide eventualmente di avviare Azioni Correttive come definito nella procedura PS04 Gestione non conformità e miglioramento.
- inserisce i dati relativi alle segnalazioni nell'apposito banca dati regionale, secondo le direttive della Regione Emilia Romagna (Cfr. SegnalER).

Il Referente Servizio Qualità Accreditamento

- rende disponibili i Report prodotti ai Direttori e Coordinatori di UU.OO. per la redazione della Relazione di Riesame di U.O.

I dati vengono altresì utilizzati per la redazione annuale del Riesame Aziendale.

4.5 Gestione indagini di soddisfazione

4.5.1 Effettuazione delle indagini di soddisfazione degli utenti

M058 "Questionario di Soddisfazione Utenti"

La somministrazione guidata dei questionari, effettuata di norma 1 volta all'anno, ha una durata di circa 1 settimana/10 giorni per coinvolgere un campione significativo di utenti presenti in Struttura, con una particolare attenzione nel garantire il coinvolgimento dei pazienti che sono ricoverati da più tempo.

Gli operatori designati alla effettuazione dell'indagine devono essere persone non coinvolte direttamente nelle attività dell'Istituto; in primo luogo sono coinvolti i componenti del CCM. Gli operatori illustrano le finalità dell'indagine e spiegano le modalità di compilazione del questionario, nonché informano gli utenti sulle garanzie per assicurare l'anonimato. Invitano gli utenti a rispondere alle domande del questionario e consegnano i questionari compilati al Referente URP, che al termine dell'indagine li inoltra all'operatore del Servizio Relazioni Esterne per la registrazione su apposito file. Il file, al termine della compilazione, viene inviato al Referente del Servizio Qualità.

M339 "Questionario sulla qualità della cura in Ospedale"

Qualche giorno prima della dimissione, un operatore del Servizio Relazioni Esterne consegna a tutti i pazienti il questionario proponendone la compilazione in autonomia da parte del paziente.

La restituzione del questionario avviene inserendo lo stesso nell'apposito contenitore di raccolta presente all'ingresso principale dell'Istituto di MRI.

I questionari vengono raccolti dal Referente URP ogni quattro mesi; un operatore del Servizio Relazioni Esterne provvede alla registrazione su apposito file. Il file viene inoltrato al Referente del Servizio Qualità a cadenza quadrimestrale.

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Istituto di Montecatone Ospedale di riabilitazione</p>	<p>PROCEDURA di Garanzie e diritti degli utenti</p>	 <p>PS06 Rev: 5 Pag. 9/11</p>
---	--	---

Altre Indagini

La Direzione Aziendale può pianificare altre indagini di approfondimento per raccogliere dai pazienti/utenti elementi qualitativi più dettagliati utili a comprendere meglio i fattori di criticità. In questo caso la Direzione Aziendale ed il CCM definiscono raccolte dati specifiche (attraverso l'utilizzo di vari strumenti: focus group, interviste non strutturate, diari, ecc.), l'eventuale campionatura e le modalità di rilevazione.

4.5.2 Elaborazione delle indagini di soddisfazione degli utenti

Il Referente del Servizio Qualità Accreditamento riceve i file con le registrazioni dei due questionari e provvede ad effettuare la relativa elaborazione dei dati, al fine di redigere un Report statistico di analisi dei dati di soddisfazione che consenta di valutare il livello di soddisfazione degli utenti.

I report vengono redatti:

- Subito dopo la rilevazione, per il questionario M058;
- Annualmente, per il questionario M339.

e successivamente inviati alla Direzione Aziendale, al CCM e al Referente URP.

Il Referente URP presenta i report durante la riunione periodica del Comitato Consultivo Misto.

La sintesi dei report viene pubblicata annualmente sul sito aziendale e viene inserita nella Relazione Annuale sulla Sicurezza delle Cure, anch'essa pubblicata sul sito aziendale.

5. RESPONSABILITA'

<div style="text-align: right;">Funzione</div> <div style="text-align: left;">Attività</div>	Direzione Aziendale	Referente URP	Operatore Servizio relazioni esterne	CCM	Referente Servizio Qualità Accreditemento
Gestione dei rapporti con i pazienti per fornire informazioni		R			
Stesura e aggiornamento della Carta dei Servizi		R			
Validazione della Carta dei Servizi	R	C		C	
Monitoraggio del rispetto dei diritti degli utenti definiti nella Carta dei Servizi	R			C	
Controllo quotidiano delle cassette URP			R		
Raccolta segnalazioni e inserimento in DB aziendale e Regionale		R			
Presentazione dei report periodici sulle segnalazioni pervenute ai referenti aziendali e attivazione ODV e RPCT in caso di non conformità di loro competenza		R			
Predisposizione di apposita istruttoria in caso di reclamo, consultando i Responsabili interessati		R			
Trasmissione di suggerimenti ed elogi ai referenti aziendali interessati		R			
Predisposizione di risposta scritta alle segnalazioni		R			
Firma risposta alle segnalazioni	R				
Conservazione delle segnalazioni e delle risposte		R			
Consegna del Questionario sulla qualità della cura in Ospedale			R		
Redazione di report statistico di analisi di dati di soddisfazione ed invio alla Direzione Aziendale			C		R
Indagine Soddisfazione utenti		C		R	
Avvio azioni correttive in caso di criticità dell'indagine di soddisfazione	R				

R = Responsabile

C = Collabora

I= informato

 <p>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Istituto di Montecatone Ospedale di riabilitazione</p>	<p>PROCEDURA di Garanzie e diritti degli utenti</p>	 <p>PS06 Rev: 5 Pag. 11/11</p>
---	--	--

6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Legge Regionale 04 novembre 2019, n. 22 "Nuove norme in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private, abrogazione della legge regionale n. 34 del 1998 e modifiche alle leggi regionali n. 2 del 2003, n. 29 del 2004 e n. 4 del 2008";
- D.L. 502-517 (1992-93)
- D.P.C.M. 19 maggio 1995 (Carta dei Servizi e URP)
- D.L. 229/1999
- L. n. 150 del 7 giugno 2000
- L.R. 19 – 1994, modificata da L.R. 11 – 2000
- Delibera Regionale 320/2000 "LG per adeguamento strutture organizzative e organismi per la comunicazione con il cittadino nelle strutture sanitarie dell'Emilia R."
- Regione Emilia R. - Direzione generale Sanità – protocollo n. 35646 del 01-10-2003, sistema informativo a supporto della gestione dei reclami
- L. 24/2017 Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie.
- PS04 Gestione non conformità e miglioramento
- PS05 Gestione Riesame della Direzione
- PP43 Gestione del contenzioso
- DOC35 Regolamento del Comitato Consultivo Misto
- DOC30 Atto Aziendale
- DOC60 Codice Etico e comportamentale
- DOC59 Regolamento Aziendale Privacy - Linee Guida
- Allegato 1 a DOC39 parte generale: whistleblowing

7. STRUMENTI DI REGISTRAZIONE E ALLEGATI

- M034 Scheda segnalazione di reclami e suggerimenti
- M058 Questionario di soddisfazione utenti
- M339 Questionario sulla qualità della cura in ospedale
- INF55 Quaderno di ingresso