

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

☎ (+39) 0434 659469

✉ urp@cro.it

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

☎ (+39) 0434 659469

✉ urp@cro.it

SOMMARIO

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. DEFINIZIONI.....	3
4. MODALITÀ DI ESECUZIONE	3
4.1 Modalità di presentazione delle segnalazioni	3
4.2 Trattazione dei reclami	4
4.2.1 Reclami a contenuto tecnico-professionale	5
4.2.2 Richieste di risarcimento danni	5
4.2.3 Formulazione della risposta e trasmissione all'utente.....	5
4.2.4 Tavolo conciliativo	5
4.2.5 Commissione Mista Conciliativa	6
4.3 Trattazione dei rilievi	6
4.4 Trattazione degli elogi.....	6
5. INDICATORI DI MISURAZIONE.....	6
6. ARCHIVIAZIONE.....	7
7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	7
8. RIFERIMENTI NORMATIVI	7
9. DOCUMENTI ALLEGATI.....	8
10. DISTRIBUZIONE	8

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

☎ (+39) 0434 659469

✉ urp@cro.it

1. SCOPO

L'IRCCS Centro di Riferimento Oncologico di Aviano si impegna a garantire la tutela dei cittadini nei confronti dei servizi offerti, in conformità alle vigenti disposizioni di legge.

Il presente regolamento ha lo scopo di definire la procedura di gestione delle segnalazioni (reclami, rilievi ed elogi) pervenute da parte degli utenti e frequentatori dell'Istituto, al fine di garantire:

- modalità omogenee di raccolta, gestione e monitoraggio delle segnalazioni;
- una presa in carico efficace dei reclami e il rispetto dei tempi dichiarati per la risposta;
- la soddisfazione degli utenti rispetto alla gestione delle segnalazioni.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

L'attività di tutela dei cittadini si realizza tramite il sistema di gestione delle segnalazioni.

La procedura si applica alle osservazioni presentate da utenti, istituzioni e associazioni di tutela dei cittadini riferite ad azioni o comportamenti che negano o limitano i diritti o la dignità delle persone.

La Struttura preposta per la gestione delle segnalazioni è l'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione, che rendiconta periodicamente alla Direzione Strategica i risultati della gestione del processo delle segnalazioni. Le diverse Strutture aziendali assicurano la collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione per la risoluzione delle segnalazioni nei tempi previsti dalla normativa vigente.

3. DEFINIZIONI

Con il termine **segnalazione** si intende ogni informazione raccolta dagli utenti e frequentatori relativa ad azioni e comportamenti dell'Istituto.

Le segnalazioni possono essere di tre tipologie:

- **reclamo**: comunicazione scritta o verbale da parte degli utenti per segnalare un problema in relazione a un servizio ricevuto da parte dell'Istituto.
- **rilievo**: indicazione di un suggerimento a cui viene data risoluzione immediata o risposta di cortesia, senza attivare la procedura di istruttoria del reclamo.
- **elogio (ringraziamento)**: esprime la soddisfazione dell'utente all'erogatore del servizio, sotto qualsiasi forma o modalità.

4. MODALITÀ DI ESECUZIONE

La gestione delle segnalazioni (reclami, rilievi, elogi) all'interno dell'Istituto prevede un processo strutturato (*Allegato 1*) attraverso alcuni passaggi di seguito descritti.

4.1 Modalità di presentazione delle segnalazioni

Ai sensi della normativa vigente, le segnalazioni devono essere presentate entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza dell'atto o del comportamento ritenuto lesivo o non soddisfacente dei propri diritti. Qualora vi fossero circostanze giustificanti un eventuale ritardo, saranno prese in esame anche le segnalazioni inoltrate oltre tale termine.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

☎ (+39) 0434 659469

✉ urp@cro.it

Le segnalazioni possono essere presentate personalmente, per il tramite di un familiare (o altra persona delegata) oppure attraverso gli organi di tutela dei diritti delegati, secondo le seguenti modalità:

- **segnalazione verbale:** presentata personalmente dall'utente presso l'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione negli orari di apertura dello sportello (dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 15:00);
- **segnalazione scritta:** mediante compilazione dell'apposito modulo (disponibile sul sito web aziendale alla pagina www.cro.it/it/info/urp). Il modulo compilato e sottoscritto può essere:
 - o consegnato a mano presso l'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione negli orari di apertura;
 - o inviato tramite posta elettronica all'indirizzo urp@cro.it;
 - o inviato tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.cro.it.

Eventuali segnalazioni telefoniche al numero dell'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione (0434 659469) possono essere accettate solo se l'interessato acconsente a inviare per iscritto il consenso al trattamento dei dati personali unitamente a una copia del proprio documento di riconoscimento in corso di validità.

La segnalazione deve essere sempre corredata da una copia del documento d'identità valido del reclamante. In caso di presentazione da parte di terzi, è necessario fornire una copia del documento d'identità valido del delegato e del delegante.

Le segnalazioni presentate in forma anonima vengono considerate solo se contengono un contributo utile per eventuali azioni di miglioramento.

Le segnalazioni diffuse dall'utente a mezzo stampa vengono analizzate senza prevedere necessariamente una risposta all'utente.

Ogni segnalazione presentata viene acquisita dal Protocollo generale. L'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione apre la fase pre-istruttoria esaminando i documenti presentati dal segnalante.

L'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione assicura sempre all'interessato una comunicazione interlocutoria di conferma del recepimento della segnalazione, dell'avvio dell'istruttoria e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa. Tale messaggio ha lo scopo di rendere edotto il reclamante circa l'avvio della fase istruttoria e la scadenza dei termini.

4.2 Trattazione dei reclami

L'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione:

- valuta il tipo e il contenuto del reclamo, identifica le persone coinvolte e decide la modalità più consona di attivazione delle figure in grado di fornire elementi utili a chiarire il problema rappresentato;
- risolve autonomamente i casi più semplici, acquisendo in maniera informale presso i referenti delle Strutture le informazioni di cui necessita;
- invia per i casi più complessi una nota scritta a Direttori, Responsabili e coordinatori infermieristici o tecnici dei servizi coinvolti, al fine di verificare le circostanze del fatto segnalato e ottenere le risultanze necessarie.

La Struttura interessata è tenuta a fornire chiarimenti in merito all'accaduto entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo tramite una nota a firma del Direttore di Struttura. La nota deve contenere gli elementi di valutazione delle circostanze segnalate e gli eventuali provvedimenti adottati.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

☎ (+39) 0434 659469

✉ urp@cro.it

L'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione tiene aggiornato il Direttore Sanitario sui reclami presentati dagli utenti, relazionando in merito con cadenza settimanale.

4.2.1 Reclami a contenuto tecnico-professionale

Nel caso in cui dal reclamo presentato possa emergere l'esistenza di un danno anche potenziale all'utente – in particolare se riguarda le competenze tecnico-professionali – il reclamo viene trasmesso al Responsabile del Rischio Clinico Aziendale per l'analisi del caso, al fine di verificare se il rischio che l'evento dannoso si verifichi nuovamente possa essere eliminato o ridotto apportando degli interventi correttivi.

4.2.2 Richieste di risarcimento danni

Le richieste di risarcimento danni che pervengono all'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione vengono trasmesse, per competenza, all'Ufficio Legale, che provvederà agli adempimenti del caso. La medesima nota viene trasmessa, per conoscenza, al Direttore del Dipartimento interessato.

L'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione invierà inoltre una comunicazione scritta all'utente sull'avvenuta trasmissione della pratica all'Ufficio Legale per il seguito di competenza.

4.2.3 Formulazione della risposta e trasmissione all'utente

La risposta è formulata tenendo conto delle informazioni provenienti dall'istruttoria e dalle istanze dell'utente raccolte alla presentazione del reclamo. La risposta contiene una valutazione esaustiva dell'accaduto dal punto di vista dell'Istituto e l'indicazione delle azioni che intende adottare, o ha già adottato, per evitare il ripetersi della situazione che ha generato il reclamo.

La risposta per i casi semplici è telefonica o informatica, a firma dell'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione.

La risposta per i casi complessi, di notevole impatto e con evidenza di possibili ulteriori azioni prevede una lettera formale, a firma del Direttore Sanitario o suo delegato.

L'Istituto garantisce la trasmissione di una risposta scritta e protocollata in tempi non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, salvo supplementi d'indagine necessari per la complessità del reclamo stesso (in questi casi si prevede una risposta non oltre i 60 giorni, dandone informazione preliminare all'utente).

La risposta finale viene trasmessa per conoscenza anche ai Direttori e Responsabili delle Strutture coinvolte nel procedimento.

4.2.4 Tavolo conciliativo

Nei casi in cui durante l'istruttoria emerga l'opportunità di realizzare un incontro finalizzato a un migliore e reciproco chiarimento dei fatti, l'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione, in accordo con le strutture coinvolte, può convocare il Tavolo conciliativo. Durante l'incontro viene redatto un modulo di tavolo conciliativo che, oltre a documentare l'avvenuto incontro, costituisce la risposta scritta alla segnalazione.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

☎ (+39) 0434 659469

✉ urp@cro.it

4.2.5 Commissione Mista Conciliativa

Nei casi in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta alla sua segnalazione, può richiedere la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (CMC) che rappresenta il secondo livello di tutela. La Commissione deve essere attivata dal Responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione entro 30 giorni dalla richiesta.

La stessa procedura può essere attivata dalle Associazioni di volontariato e di tutela, in relazione a segnalazioni a loro stesse presentate.

La Commissione Mista Conciliativa è composta da:

- un rappresentante della Direzione Centrale Salute Protezione Sociale, che funge da presidente;
- un rappresentante dell'Istituto;
- un rappresentante dell'Associazione di volontariato e di tutela dei cittadini che ha inoltrato il reclamo o che sia stata scelta dall'interessato.

La Commissione riesamina la pratica, può richiedere ulteriori informazioni e fornisce una valutazione conclusiva.

4.3 Trattazione dei rilievi

Il rilievo o suggerimento, verbale o scritto, prevede una risoluzione immediata o una risposta di cortesia. L'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione provvede a verificare l'eventuale azione intrapresa senza attivare la procedura di istruttoria del reclamo.

4.4 Trattazione degli elogi

L'elogio, verbale o scritto, da parte degli utenti prevede un ringraziamento da parte dell'Istituto. L'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione provvede a inoltrare l'elogio alle Strutture interessate e predisporre un ringraziamento scritto.

5. INDICATORI DI MISURAZIONE

Tutte le segnalazioni vengono inserite in un sistema di classificazione condiviso a livello regionale che prevede le seguenti 10 aree:

1. Aspetti relazionali
2. Umanizzazione
3. Informazioni
4. Tempo
5. Comfort e aspetti alberghieri
6. Offerta, sicurezza, strutture e logistica
7. Accessibilità e procedure amministrative
8. Aspetti tecnico-professionali
9. Richieste improprie o non evadibili
10. Altro (per contenuti non classificabili in nessuna delle categorie precedenti)

I reclami e le segnalazioni formalmente pervenute vengono inserite nell'applicativo regionale per la gestione delle segnalazioni predisposto da INSIEL (reclamiurp.sanita.fvg.it) che consente l'estrazione periodica dei dati sull'andamento delle segnalazioni in base a:

- numero complessivo di segnalazioni;

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

☎ (+39) 0434 659469

✉ urp@cro.it

- classificazione delle segnalazioni;
- strutture coinvolte;
- richieste degli utenti.

A cadenza almeno semestrale l'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione elabora specifici report sull'andamento di segnalazioni, reclami ed elogi (distinti per categoria e Struttura) da inviare alla Direzione Strategica e a tutte le Strutture e servizi coinvolti.

6. ARCHIVIAZIONE

L'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione conserva copia delle segnalazioni degli utenti e delle risposte inviate, nonché tutta la documentazione inerente l'attività istruttoria e provvede alla loro registrazione, anche informatizzata, coerentemente con le indicazioni regionali in materia.

La documentazione viene conservata per 10 anni.

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Titolare del trattamento dei dati è il Centro di Riferimento Oncologico di Aviano.

I dati forniti dall'utente saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003) esclusivamente per:

- le comunicazioni e le relazioni con l'utenza e per le altre finalità istituzionali dell'Ufficio relazioni con il pubblico e Comunicazione;
- lo svolgimento delle attività di gestione delle segnalazioni, reclami, richieste di indicazioni e chiarimenti;
- le attività del Servizio di Rischio clinico, in caso di richiesta di risarcimento del danno;
- la comunicazione e l'invio di materiali informativi per cui il soggetto abbia espresso interesse;
- lo svolgimento di indagini dirette a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti o richiesti;
- in forma anonima, al fine di elaborare le relazioni periodiche sulla partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi.

Per il trattamento dei dati verranno utilizzati supporti cartacei, informatici e/o telematici e procedure idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza necessarie, secondo una logica connessa alle finalità del trattamento.

I dati forniti saranno comunicati solo se strettamente necessario ai fini della verifica delle circostanze segnalate ed esclusivamente a persone autorizzate al trattamento e tenute all'obbligo di riservatezza nell'ambito della loro attività lavorativa.

L'apposita informativa sul trattamento dei dati personali, ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679, è resa disponibile sul sito web aziendale, nonché in forma cartacea in calce al modulo di presentazione delle segnalazioni.

8. RIFERIMENTI NORMATIVI

- L. n. 241 del 7 agosto 1990, modificata dalla L. 15/2005 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi", che ha fornito all'utente il diritto soggettivo alla trasparenza e all'accesso agli atti nella Pubblica Amministrazione.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

☎ (+39) 0434 659469

✉ urp@cro.it

- D.Lgs. n. 502 del 30 dicembre 1992 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’articolo 1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421”, modificato dal D.Lgs. n. 517/1993 e dal D.Lgs. n. 229/1999, che all’art. 14 sancisce in sanità il diritto dell’utente alla partecipazione e tutela del cittadino nell’ambito della sanità.
- D.Lgs. n. 29 del 3 febbraio 1993 “Razionalizzazione dell’organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell’articolo 2 della L. del 23 ottobre 1992, n. 421”, modificato dal D.Lgs. n. 165/2001 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche” e aggiornato alla Legge di conversione del 7 agosto 2012 n. 135.
- DPCM del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- DPCM dell’11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”.
- DPCM del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della ‘Carta dei servizi pubblici sanitari’”, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 31 maggio 1995, n. 125.
- Ministero della Sanità, Linee guida 2/95 “Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale”, Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 31 agosto 1995, n. 108.
- L. n. 273 dell’11 luglio 1995 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- L. n. 150 del 7 giugno 2000 “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”.
- D.Lgs. n. 231 dell’8 giugno 2001 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”.
- D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016.
- Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

9. DOCUMENTI ALLEGATI

- Allegato 1: “Flow chart percorso delle segnalazioni”.

10. DISTRIBUZIONE

Il presente regolamento entra in vigore dal giorno della sua adozione e pubblicazione sulla sezione “Amministrazione trasparente” (ex D.Lgs. 33/2013).

Per l’effetto dell’entrata in vigore del regolamento viene meno l’efficacia delle precedenti disposizioni interne relative alla materia.

Tale regolamento viene distribuito ai Direttori di Dipartimento, Direttori e Responsabili di Struttura, Funzioni Organizzative, coordinatori tecnici e infermieristici che hanno la responsabilità di divulgarlo ai loro collaboratori.

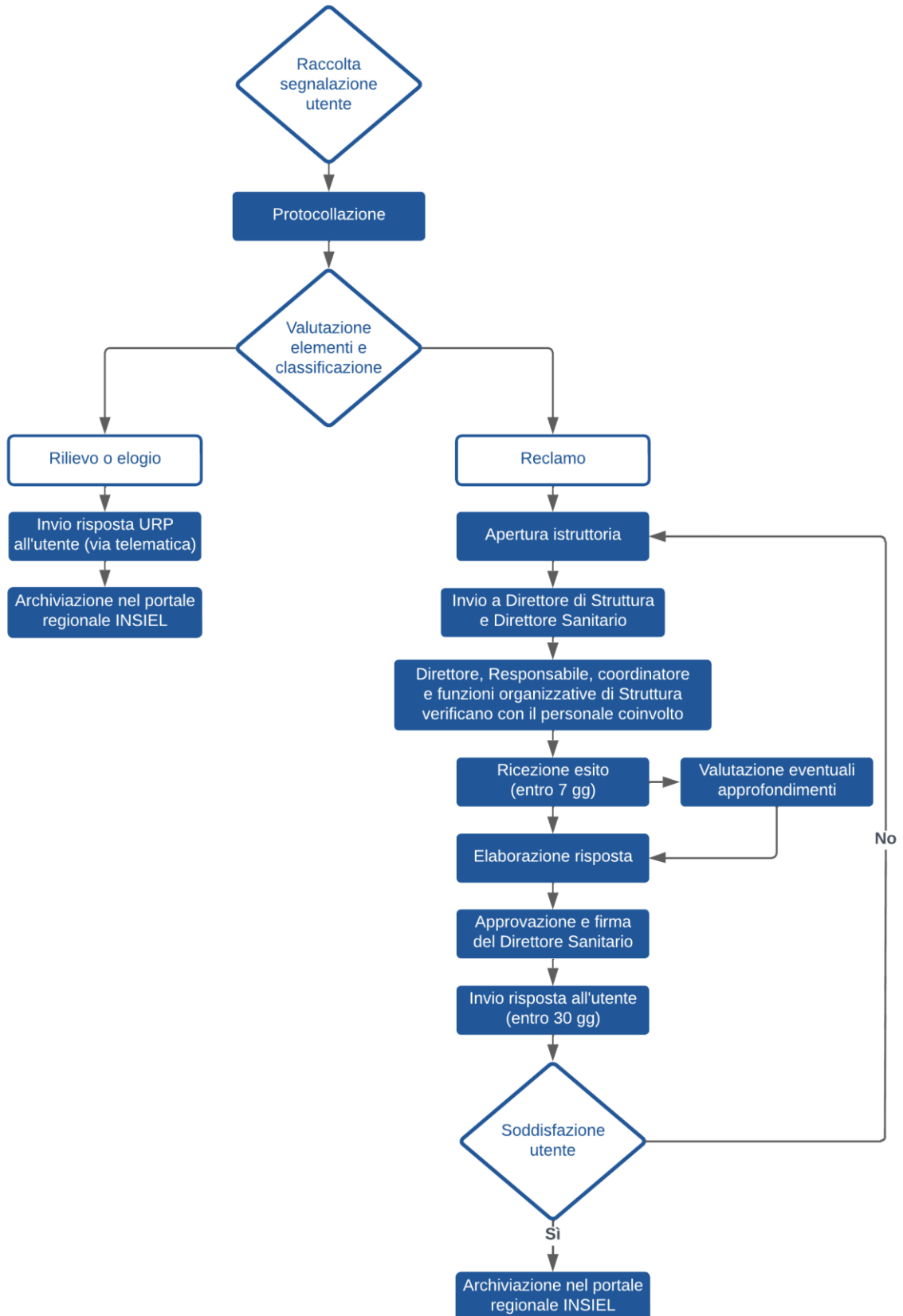
Il regolamento è consultabile da tutti gli operatori attraverso la rete intranet aziendale.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E COMUNICAZIONE

☎ (+39) 0434 659469

✉ urp@cro.it

Allegato 1: Flow chart percorso delle segnalazioni



Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: LORENA BASSO
CODICE FISCALE: BSSLRN70L63I403Q
DATA FIRMA: 15/09/2022 15:20:00
IMPRONTA: 89FEF4483246A462F64D6DA9CC3804355A688270F6F148F35707ED0EEF7E7747
5A688270F6F148F35707ED0EEF7E77472413FF4E833D8626DD7F93BC6F82DAC0
2413FF4E833D8626DD7F93BC6F82DAC0939770E2489C317028B5EBB41C0A6BC6
939770E2489C317028B5EBB41C0A6BC6FFCB933A04461C9BE0CE246A44AC8121

NOME: SILVIA FRANCESCHI
CODICE FISCALE: FRNSLV55B49F205D
DATA FIRMA: 15/09/2022 15:26:03
IMPRONTA: 1D1DA3336DDEAC11D2CC2A72BAD76E50C2428EB5D602F5E1BFCC0EC3CE64A629
C2428EB5D602F5E1BFCC0EC3CE64A6294C9347B1793C801E35DA43AEE3270AE6
4C9347B1793C801E35DA43AEE3270AE63039B1F6C14A2CCF61572037A8F76796
3039B1F6C14A2CCF61572037A8F7679600C60B66FDEB31EC5ED0E6E5F1B13592

NOME: NELSO TRUA
CODICE FISCALE: TRUNLS68E13C352L
DATA FIRMA: 15/09/2022 15:34:34
IMPRONTA: 58819D3F367D5B4E8E7A1560F2C8B214199C9806CF5654688D64BAB524D50DA0
199C9806CF5654688D64BAB524D50DA01A2C9DF47C4154C50E00720DE3CFafa6
1A2C9DF47C4154C50E00720DE3CFafa6F907E5C86EFDA7A5F6CA4F7DC831D407
F907E5C86EFDA7A5F6CA4F7DC831D40708C68A70E6A3A1EF773111CB15A397E9

NOME: CRISTINA ZAVAGNO
CODICE FISCALE: ZVGCST68P69Z401X
DATA FIRMA: 15/09/2022 15:40:24
IMPRONTA: 6232FB4E62D88F46E109369B6FC60F286664B9BA9F5DB9D5D8DCB03A4AA576C
6664B9BA9F5DB9D5D8DCB03A4AA576CF84DC946D7460BFE8A60156891F866D6
F84DC946D7460BFE8A60156891F866D67A196F093265031542257D750BF83B9A
7A196F093265031542257D750BF83B9A7E6C47B5B2E6468FDD5911CFF3AA9DDF

NOME: "FRANCESCA TOSOLINI"
CODICE FISCALE: TSLFNC68M54L483X
DATA FIRMA: 15/09/2022 15:59:12
IMPRONTA: 99EBC2375C8FE301DC39D55185262732175AA38F0C107EE966DFEB93D4504997
175AA38F0C107EE966DFEB93D45049972B4D4ED61D1D1A303C0EB9C8773F8897
2B4D4ED61D1D1A303C0EB9C8773F889704EDDFD0A6A23FDCDED80DB841E6AE76
04EDDFD0A6A23FDCDED80DB841E6AE76F2507C05F5BC2AEDDD9E9526AED19702