

## REGOLAMENTO PER LA PRESENTAZIONE DEI E RECLAMI

### OBIETTIVI

Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione del reclamo per atti e comportamenti con i quali viene negata o limitata la fruibilità delle prestazioni di assistenza sociale, sanitaria e alberghiera erogate dal CIASS e per situazioni di disservizio che costituiscano violazione ai principi ed agli impegni contenuti nella Carta dei Servizi CIASS.

Il presente documento segue le indicazioni della DGR n. 850 del 6 apr. 2001 “disposizioni attuative L.R. 5/2000 art. 58 e L.R. 5/2001, art. 41 comma 4” e individua le procedure di gestione ed i relativi responsabili ai sensi della L. 241/90.

Fa inoltre riferimento alla D.G.R. (Veneto) n. 2280 del 22 giugno 1998 “Approvazione schema tipo di Regolamento di Pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale” e al documento di indirizzo “IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RELAMI: riferimenti metodologici e esperienze” del Ministero della Sanità Dipartimento di Programmazione, Dicembre 1997.

### PRINCIPI ISPIRATORI

E' interessante per il consorzio conoscere i reclami per instaurare e mantenere un rapporto di fiducia con l'ospite, indispensabile nella relazione assistenziale.

Ai fini del miglioramento della qualità, il CIASS tutela il diritto degli ospiti di manifestare attraverso il reclamo il disagio e l'insoddisfazione sofferta in rapporto alle prestazioni o trattamento ricevuto.

Il CIASS si impegna ad offrire modalità di presentazione del reclamo che siano di facile accessibilità, comprensione e utilizzazione.

### MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Possono presentare reclami gli ospiti, parenti o affini e le organizzazioni di cittadini e del volontariato impegnate nella tutela dei diritti dell'ospite nel termine di 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza di atti o comportamenti lesivi dei propri diritti o delle proprie legittime aspettative.

I reclami possono essere presentati in **forma verbale**, personalmente o telefonicamente; o in **forma scritta** personalmente, per via postale o fax.

I soggetti indicati nel comma 1 che intendono segnalare il caso in forma verbale, possono recarsi presso gli uffici del responsabile amministrativo di struttura o dell'assistente sociale siti nella sede centrale di via Roma n. 673 nel comune di Corbola o presso le sedi residenziali di Taglio di Po via Romea Vecchia n. 80 ed Ariano nel Polesine via Aldo Moro n.7/a, negli orari di ricevimento per la funzione URP.

In alternativa può essere compilato l'apposito modulo per il reclamo da inserire nelle apposite cassette portalettere poste presso l'ingresso delle tre strutture residenziali negli orari di apertura delle stesse.

Sarà cura del vigile del comune verificare bisettimanalmente la presenza di moduli nelle cassette, provvedere al loro protocollo ed inoltrarli al Direttore e al Coordinatore.

**In caso di segnalazioni verbali** le stesse vengono annotate dai responsabili amministrativi di struttura o dall'assistente sociale in appositi moduli predisposti dal CIASS che distinguono tra comunicazioni telefoniche e colloqui.

In quest'ultimo caso il segnalante apporrà la propria firma, controfirmata dal responsabile amministrativo o dall'assistente sociale.

L'amministrazione darà avvio al procedimento per i reclami firmati da uno dei soggetti aventi diritto; negli altri casi le segnalazioni verranno utilizzate dal CIASS al fine del monitoraggio interno della qualità del servizio.

### **GESTIONE DEL RECLAMO SEMPLICE**

Qualora si tratti di semplici segnalazioni o di reclami di univoca e immediata soluzione e che non necessitano dell'intervento della funzione gerarchica, il Responsabile amministrativo di struttura o l'assistente sociale su delega della Direzione provvede direttamente all'istruttoria, alla definizione e alla comunicazione della risposta all'utente che dovrebbe avvenire di norma entro le 24 ore.

Il gestore del reclamo semplice provvede inoltre ad informare il Direttore e il Coordinatore sul reclamo e soluzioni adottate.

### **GESTIONE DEL RECLAMO COMPLESSO**

L'addetto alla raccolta dei reclami provvede all'immediata comunicazione del reclamo al Direttore Generale e Coordinatore delle strutture del C.I.A.S.S.

Il coordinatore, avvia la fase istruttoria, richiedendo relazioni o pareri ai referenti di nucleo, agli infermieri ai medici o altri professionisti coinvolti, al fine di acquisire ogni elemento necessario alla definizione del reclamo.

All'utente viene data comunicazione dell'avvio dell'istruttoria e dei tempi di risposta., tramite apposito stampato firmato dal Direttore del CIASS.

L'istruttoria è di competenza del Coordinatore C.I.A.S.S., che deve predisporre e inoltrare al Direttore un'adeguata relazione illustrativa e qualora il reclamo sia legittimo, l'indicazione delle misure e dei tempi ritenuti necessari per l'eliminazione del motivo del reclamo.

Quando la segnalazione/reclamo proviene da un ospite, il coordinatore si impegna a dare in prima istanza una risposta verbale nel minor tempo possibile.

Il Direttore, predispone la risposta da comunicare all'utente nel tempo massimo di 30 giorni dal momento della ricezione del reclamo stesso (fa fede la data di protocollo). Qualora la complessità del caso imponga un procedimento più lungo, il Direttore provvede a darne tempestiva comunicazione all'interessato chiarendo i motivi del ritardo.

Il Direttore, nel caso siano necessarie azioni correttive valuta le proposte che provengono dal Coordinatore e dai professionisti coinvolti e definisce le misure ed i tempi per l'eliminazione della causa di reclamo.

## **MISURE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

Il gestore del reclamo consegna copia dei moduli segnalazioni/reclami/suggerimenti, con il riscontro dei provvedimenti adottati al Responsabile della Qualità che provvede per conto della Direzione Generale al monitoraggio e analisi degli stessi e all'eventuale definizione di azioni preventive da proporre alla Direzione.

Il Responsabile della qualità provvede altresì ad informare periodicamente la Direzione sull'andamento dei reclami e soluzioni adottate.