

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Pr. 10 Ed. 01 Rev. 00 Del 07.08.2023
	GESTIONE RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "R.S.A. SAN ANTONIO DA PADOVA"

VIA ARNO 9 – MESAGNE (BR)

INDICE DELLE REVISIONI					
Ed.	REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA	SEZIONI MODIFICATE	PAGINE MODIFICATE
00	00	07.01.2020	PRIMA STESURA	TUTTE	TUTTE
01	00	07.08.2023	REVISIONE GENERALE	TUTTE	TUTTE
EMISSIONE A CURA DI RQ – SUOR SANDHYA			VERIFICA: RSTR – SUOR SANDHYA	APPROVAZIONE: DIR – SUOR ANNA FUMAROLA	

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Pr. 10 Ed. 01 Rev. 00 Del 07.08.2023
	GESTIONE RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	

1. Scopo

Lo scopo della presente procedura è quello di definire, sulla base di quanto prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 e dal Regolamento Regionale n. 4 del 21.01.2019, le modalità attraverso le quali la **RSA SANT'ANTONIO DA PADOVA** raccoglie:

- ✓ le segnalazioni;
- ✓ i reclami;
- ✓ i suggerimenti

provenienti da:

- gli ospiti residenti;
- *i caregiver* e/o i familiari degli ospiti;
- parti interessate interne ed esterne in genere.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami possono riguardare:

- ✓ la qualità dei servizi socio-sanitari offerti;
- ✓ la qualità dei servizi correlati (lavanderia, farmacia, servizi accessori ecc...)
- ✓ la relazione con il personale di **RSA SANT'ANTONIO DA PADOVA**;
- ✓ la gestione amministrativa;
- ✓ regolamenti interni.

2. Campo di Applicazione

La procedura si applica a tutte le segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti alla **RSA SANT'ANTONIO DA PADOVA (MESAGNE)** attraverso i canali comunicativi ufficiali, di seguito indicati.

3. Riferimenti

Il presente documento si basa sui riferimenti normativi di seguito elencati:

- ✓ Legge Regionale n. 9 del 02 Maggio 2017
- ✓ Legge Regionale n. 65 del 22 Dicembre 2017
- ✓ Regolamento Regionale n. 4 del 21 Gennaio 2019
- ✓ Regolamento Regionale n. 16 del 23 Luglio 2019
- ✓ UNI EN ISO 9001:2015 punto 10.2

4. Sigle e Abbreviazioni

DIR	Direzione
RQ	Responsabile del Sistema di Gestione Qualità
RSTR	Responsabile della Struttura
AQ	Addetta Qualità
OP	Personale coinvolto nell'applicazione
NC	Non Conformità
AC	Azione Correttiva
PR	Procedure
MOD	Moduli di registrazione
SGQ	Sistema di Gestione Qualità

5. Responsabilità

La responsabilità per l'elaborazione, la verifica, l'approvazione/modifica/revisione e attuazione dei contenuti relativi alla presente procedura, sono di seguito descritti:

Elaborazione del documento	RQ
Verifica del documento	RQ
Approvazione del documento	DIR
Modifiche e/o revisioni del documento	RQ
Attuazione dei contenuti riportati	RSTR – per la raccolta dei reclami, delle segnalazioni e suggerimenti ricevuti

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Pr. 10 Ed. 01 Rev. 00 Del 07.08.2023
	GESTIONE RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	
	RSTR/RQ - effettua una prima valutazione circa i contenuti dei reclami, segnalazioni e suggerimenti ricevuti, con particolare riferimento all'attendibilità e al livello di dettaglio delle informazioni presenti. DIR/RSTR – determinano le eventuali correzioni e/o azioni correttive da intraprendere, nei casi di reclami considerati fondati, pertinenti e impattanti sulle attività quotidiane della struttura. RSTR/RQ – monitora sugli esiti derivanti dalle correzioni apportate e/o azioni correttive determinate e attuate.	

6. Modalità Operative

6.1. Aspetti Generali

In coerenza con quanto richiesto dalla norma sulla gestione dei sistemi qualità e dai regolamenti regionali per l'accreditamento delle strutture sanitarie presso la regione Puglia, **RSA SANT'ANTONIO DA PADOVA** definisce le situazioni/eventi/comportamenti che possono generare un 'reclamo', quelli che possono generare una 'segnalazione' e quelli definibili come semplici "suggerimenti".

Le modalità di gestione di un reclamo, di una segnalazione e di un suggerimento sono differenti.

La corretta attribuzione della classificazione delle comunicazioni pervenute è un compito di RQ/RSTR, da eseguire dopo aver raccolto, letto, analizzato e valutato i contenuti. Nel caso di ambiguità o dubbio circa la corretta attribuzione, RQ/RSTR, in ottica di prudenza, attribuisce sempre la classificazione di reclamo.

I suggerimenti sono, invece, facilmente identificabili e non richiedono un'attività valutativa preventiva da parte di RQ/RSTR.

Di seguito le tipologie di comunicazione che possono pervenire in struttura:

- **Reclamo:** espressione di una insoddisfazione percepita e manifestata dagli ospiti residenti, dalle famiglie, dai caregiver, dalle parti interessate interne ed esterne coinvolte. Esso rappresenta un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi erogati e uno strumento necessario per monitorare anche le performance dei processi.
- **Segnalazione:** è un'indicazione di un disservizio e/o di un malfunzionamento relativa ad un servizio offerto dalla RSA o ad elementi strutturali e risorse materiale della stessa. Le segnalazioni possono essere usate anche con una accezione positiva (ad esempio un ringraziamento/elogio che è espressione della soddisfazione del segnalante per l'erogazione del servizio o la gestione di un processo specifico).
- **Suggerimento:** osservazioni che gli interessati possono decidere di condividere con la struttura per fornire degli spunti di miglioramento relativi ad un processo specifico o al servizio erogato.

6.2. Ricevimento e accettazione reclami

Tutte le parti interessate coinvolte, siano esse interne (operatori, ospiti residenti) o esterne (familiari degli ospiti, caregiver, enti pubblici, fornitori ecc), possono presentare reclami per esprimere insoddisfazione generata dall'erogazione del servizio o di un processo in genere o dovuto, nei casi più gravi, a comportamenti che negano o limitano i diritti, lesivi della dignità delle persone.

I reclami, seppure dovrebbero essere presentati nell'immediatezza dell'evento per consentirne un più efficace approfondimento, possono essere proposti in ogni momento, senza alcun limite temporale.

I reclami possono essere trasmessi a **RSA SANT'ANTONIO DA PADOVA** con le seguenti modalità:

Esposizione verbale: il reclamo viene presentato personalmente dall'ospite residente o da un proprio familiare o delegato alla RSTR, presso l'ufficio amministrativo di **RSA SANT'ANTONIO DA PADOVA**, illustrando, in forma verbale, l'accaduto con l'indicazione dei dettagli e delle circostanze ritenuti utili per la valutazione o richiesti ad integrazione dalla RSTR. Il reclamo viene trascritto da RSTR sull'apposito modello "MOD.01.10 "RECLAMO, SEGNALAZIONE, SUGGERIMENTO", firmato dal reclamante, ove non desideri rimanere anonimo, e successivamente registrato.

Esposizione scritta:

a) tramite l'apposito modello "Mod. 01.10 "RECLAMO, SEGNALAZIONE, SUGGERIMENTO" disponibile sia in formato cartaceo, presso la reception della sede della RSA e all'interno degli spogliatoi, riservati al personale, sia in formato elettronico, sul sito ufficiale <http://www.rssasuoreantoniane.it/>.

L'interessato può scegliere di sottoscrivere il reclamo o presentarlo in forma anonima.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Pr. 10 Ed. 01 Rev. 00 Del 07.08.2023
	GESTIONE RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	

Nel caso di sottoscrizione, è importante indicare il proprio indirizzo e-mail e il numero telefonico per ricevere gli aggiornamenti sullo stato di gestione del processo e per essere contattati dalla RSTR per raccogliere ulteriori elementi ed informazioni sull'oggetto del reclamo.

Il modello, opportunamente compilato, può essere:

- ✓ inserito nella cassetta dei reclami, presente alla reception;
- ✓ trasmesso, a mezzo e-mail, all'indirizzo suoreantonianemesagne@gmail.com;
- ✓ consegnato *brevi manu*, presso l'ufficio amministrativo.

E' compito di RSTR verificare, con cadenza settimanale, la presenza di reclami nella cassetta apposita e all'indirizzo di posta elettronica.

Esposizione telefonica: chiamando il numero 0831/771955 ed esponendo alla Responsabile di Struttura (RSTR) l'oggetto del reclamo. RSTR/RQ informa, per trasparenza, il reclamante che provvederà ad inviargli, a mezzo e-mail, il "MOD.01.10 "RECLAMO, SEGNALAZIONE, SUGGERIMENTO"; debitamente compilato con le argomentazioni dallo stesso esposte.

Tutti i reclami sono presi in carico, esaminati e gestiti, purché siano verificabili, dettagliati e precisi, completi dell'indicazione chiara degli eventi, dei soggetti coinvolti e delle motivazioni che hanno determinato l'insoddisfazione.

Tali caratteristiche devono essere presenti soprattutto nei reclami anonimi, per i quali non è possibile un successivo confronto e/o una richiesta di integrazioni.

In assenza di tali requisiti, il reclamo non può essere preso in carico e viene cestinato.

Tutti i reclami ricevuti sono registrati all'interno del Registro dei Reclami, Mod. 02.10

6.3 *Analisi, determinazione dell'azione correttiva e attuazione*

Per ciascun reclamo registrato, RSTR effettua una prima valutazione in merito ai contenuti espressi:

- qualora il reclamo abbia ad oggetto episodi o situazioni non particolarmente rilevanti, in quanto circoscritti ed idonei a determinare conseguenze pregiudizievoli per i soggetti interessati e per le attività della struttura, RSTR può decidere autonomamente la correzione da attuare, determinando, come azione correttiva, il monitoraggio nel tempo della situazione evidenziata.
- nel caso si tratti di episodi e/o situazioni particolarmente rilevanti, riferiti a comportamenti degli operatori e, quindi, idonei a provocare pregiudizio agli ospiti ed alla struttura, eventualmente anche con conseguenze di natura legale, RSTR coinvolge nel processo la DIR al fine di determinare congiuntamente le azioni da intraprendere, le relative aspettative, le modalità di comunicazione con il reclamante e/o con eventuali autorità. La DIR può disporre l'avvio di una indagine interna, affidandone la responsabilità dell'esecuzione ad una funzione, interna o esterna, di propria fiducia.

Il reclamante viene informato sull'esito della gestione del reclamo, secondo le modalità di comunicazione dallo stesso indicate, entro 30 gg. dal ricevimento della comunicazione da parte della struttura. Il reclamante verrà altresì informato, nello stesso termine, qualora l'indagine avviata, a seguito del reclamo, richieda tempi più lunghi di quelli previsti per la sua risoluzione. La comunicazione finale contiene l'indicazione dell'azione correttiva deliberata e le modalità di verifica della sua efficacia.

Infine, in caso di reclamo anonimo, gli aggiornamenti saranno resi pubblici mediante affissione in bacheca, presso la RSA.

6.4 *Ricevimento ed accettazione segnalazioni*

Le segnalazioni possono pervenire alla RSA secondo le stesse modalità indicate al par. 6.2 per i reclami.

6.5 *Gestione delle segnalazioni*

RSTR, dopo aver classificato la comunicazione come segnalazione, procede con la presa in carico per gestire e risolvere la causa del disservizio, coinvolgendo anche le funzioni responsabili del processo interessato.

La risoluzione viene comunicata al segnalante da RSTR/RQ entro 30 gg dal suo ricevimento.

6.6 *Ricevimento ed accettazione suggerimenti*

I suggerimenti possono pervenire alla RSA secondo le stesse modalità indicate al par. 6.2 per i reclami.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	Pr. 10 Ed. 01 Rev. 00 Del 07.08.2023
	GESTIONE RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI	

6.7 *Gestione dei suggerimenti*

Tutti suggerimenti sono tenuti in considerazione dalla RSTR che li esamina e li valuta nell'ottica di migliorare i propri servizi e di soddisfare le esigenze delle parti interessate.

Non è previsto un riscontro o comunicazione formale all'interessato sull'esito della valutazione svolta.

6.8 *Non Conformità*

Tutti i reclami comportano l'apertura di un Verbale di non Conformità, gestito secondo quanto descritto nella procedura

Pr. 11 Non Conformità e Azioni Correttive

7. *Moduli Allegati*

RIF.	MODULI
Mod.01.10	MODULO RECLAMO, SEGNALAZIONE, SUGGERIMENTO
Mod.02.10	REGISTRO RECLAMI