


 BETAMEDICA SRL	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	Codice Documento:
		Autore:

## SEGNALAZIONE RECLAMI

### INDICE

- 1 Premessa
- 2 Riferimenti
- 3 Definizioni
- 4 Responsabilità e diffusione
- 5 Ambito di applicazione
6. Tempi di risposta
7. Azioni di miglioramento
8. Diffusione delle azioni di miglioramento
- 9 Modulo di segnalazione

Revisione	Data di Emissione	Redatto da RSGQ	Verificato da DS	Approvato da DG
0	28/02/2020		Dott. VIRGILIO D'OFFIZI Direttore Sanitario Hospice Santa Rita 	

## 1. Premessa

La presente procedura ha lo scopo di istituire chiari ed identificati canali informativi idonei a garantire la ricezione, l'analisi e il trattamento di reclami provenienti da tutti gli operatori della struttura o dagli utenti.

## 2. Definizioni

**Segnalazione:** indicazione di un disservizio che richiede un intervento attivo su problemi connessi all'assistenza.

**Reclamo:** espressione di insoddisfazione degli utenti per lamentare il mancato o cattivo esercizio di una prestazione professionale in ambito assistenziale e/o amministrativo. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi.

## 4. Responsabilità e diffusione

La procedura è disponibile in formato elettronico nel sito internet:

<http://www.villabenedettagroup.it/hospicesantarita>

Il modulo per la segnalazione è presente in struttura, in accettazione e nelle sale comuni ai piani.

Le segnalazioni e i reclami possono pervenire all'RSGQ attraverso le seguenti modalità:

- 1) consegna diretta del modulo compilato dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00;
- 2) consegna nella cassetta delle segnalazioni posta nell'atrio della struttura (per le segnalazioni dell'utenza) oppure nell'area dedicata ai dipendenti (per le segnalazioni degli operatori)
- 3) invio email al seguente indirizzo: [segreteria@hospicesantarita.it](mailto:segreteria@hospicesantarita.it)

Nel corpo della email devono essere indicati i seguenti riferimenti:

- Nome e Cognome della persona che effettua la segnalazione;
- Recapito Telefonico della stessa;
- Disservizio rilevato;
- Data/periodo di rilevazione del disservizio

L'oggetto della email dovrà riportare il seguente testo "Segnalazione disservizio" 3) Segnalazione diretta attraverso il sito internet [www.villabenedettagroup.it/hospicesantarita](http://www.villabenedettagroup.it/hospicesantarita)

## 5. Ambito di applicazione

Questa procedura si applica alle funzioni previste in ambito assistenziale e amministrativo.

## 6. Tempi di risposta

Il Coordinatore operativo (per i disservizi segnalati dai dipendenti) e il Direttore Sanitario (per i reclami segnalati dagli utenti) si impegnano a fornire adeguata risposta alle istanze sollevate dall'utenza nel tempo di 10 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione stessa.

## **7. Azioni di miglioramento**

Ricevute le segnalazioni si procede alle seguenti azioni:

- 1) Inoltro al responsabile del setting assistenziale della segnalazione ricevuta;
- 2) Discussione in ambito di equipe per l'individuazione della azioni correttive;
- 3) Messa in atto e vigilanza da parte dei responsabili delle suddette azioni.

## **8. Diffusione delle azioni di miglioramento**

Il personale coinvolto nelle azioni di miglioramento viene informato attraverso le seguenti iniziative:

- 1) Riunione d'equipe;
- 2) Invio di email da parte dei responsabili dei servizi.