

	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	
	<i>Tipo di Documento : Procedura Generale</i>	
	Titolo“ GESTIONE SEGNALAZIONI ” (reclami, rilievi, proposte, elogi)	
Redazione (e)	Cognome/Nome	Funzione
	Sara Castellari	Referente URP Ferrara
	Elisabetta Cattozzi	Referente URP Cento
	Lorena Ceragioli	Referente URP Codigoro/ Comacchio
	Franca Massarenti	Referente URP Lagosanto
	Emanuela Montanari	Referente URP Ferrara
	Annamaria Toschi	Referente URPAgenta/ Portomaggiore
	Enza Zecchi	Referente URP Copparo

1. Oggetto:

La procedura in oggetto descrive l'iter da espletare in presenza di segnalazioni da parte dei cittadini.

2. Scopo/obiettivo:

- Sviluppare comportamenti omogenei rispetto alla gestione dei reclami per assicurare una risposta al cittadino nel rispetto dei tempi indicati dalla normativa vigente (30 giorni);
- Fornire alla Direzione Generale, alle Direzioni di Macrostruttura Ospedaliera, di Distretto, alle Associazioni di Tutela dei Cittadini ed ai CCM, i report trimestrali, semestrali e annuali relativi alla “Gestione delle Segnalazioni URP Sanità”, al fine di attivare eventuali azioni di miglioramento come previsto dalla Procedura Generale “Gestione delle azioni di miglioramento” attualmente in uso.

3. Campo di Applicazione:

La presente procedura si applica a tutte le segnalazioni pervenute agli Uffici URP dell'Azienda USL di Ferrara.

4. Documenti di riferimento:

- DD LLgs n. 502/1992 e n. 517/1993
- D.P.C.M. 19 Maggio 1995 (Carta dei Servizi e U.R.P.)
- Piano Sanitario Nazionale 1998-2000 “Programmazione nazionale per la qualità”
- Delibera della Giunta Regionale 1 Marzo 2000, n. 320: Piano Sanitario Regionale 1999/2001
- PG 02 del 27/12/01 Uff. Qualità Aziendale “Gestione delle azioni correttive e di miglioramento”
- Delibera 336 del 15/4/2003 “Raccordo da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con il Servizio di Medicina Legale in tema di responsabilità professionale e di consenso informato agli atti sanitari”
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";

- Delibera “Linee guida Azienda USL di Ferrara per l’applicazione del TU n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” 15.01.2005;
- Regolamento interaziendale di Pubblica Tutela adottato con delibera della Direzione Generale n° 346 del 12.12.2005;
- Delibera n. 306 del 13.10.2006 “Approvazione del nuovo regolamento Aziendale per la disciplina di esercizio nei casi di esclusione del diritto di accesso ai documenti contenenti dati personali e/o sensibili. Abrogazione del precedente regolamento approvato con atto deliberativo n. 392 del 23.12.2005” e successive.

5. Definizioni e sigle:

URP : Ufficio Relazioni con il Pubblico

RAQ : Responsabile Aziendale Qualità

CCM : Comitati Consultivi Misti

Coord. : coordinatore

MO: Modulo organizzativo

UO: Unità Operativa

Dip.ti: Dipartimenti

CMC : Commissione Mista Conciliativa

Segnalazione : informazioni raccolte dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico o da altre interfacce organizzative e relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie, provenienti dai cittadini-utenti. Esse si specificano in reclami, rilievi, elogi (apprezzamenti/ringraziamenti), proposte (suggerimenti), impropri.

Reclamo : qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti che richiede una risposta. Costituisce un’opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti (DRG 320/2000).

Rilievo: indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di *cortesìa* e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo. Tutte le segnalazioni anonime sono classificate come rilievi.

Apprezzamento/ringraziamento/elogia: espressione di soddisfazione del cittadino-utente, presentata sotto qualsiasi forma o modalità, al soggetto erogatore del servizio.

Suggerimenti/proposte: segnalazioni dei cittadini-utenti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

Segnalazione impropria: segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità dell’Azienda Sanitaria. Non di competenza: può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/apprezzamento, un suggerimento/proposta.

6. Responsabilità:

ATTIVITA'	Coord. URP	Operat. URP	Direttore e Distretto	Direttore e Presidio	Resp. Dip.ti/ UO/ MO	C.M.C.	C.C.M	Direz. Gen. Az.le
Ricevimento della segnalazione	C*	R						
Presa in carico	C*	R						
Istruttoria		C	C	C	R			
Risposta al cittadino	C*	C	R					C
Riesame	C	C	C	C	C	R		C
Elaborazione Report	R	C	C	C	C		C	C
Trasmissione Report	R	C	C	C	C		C	C
Valutazione Report			R	C	C		C	C

* Solo per segnalazioni CTDM

Legenda: R= responsabile C= coinvolto

7. Descrizione della attività :

La gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini può essere suddivisa nelle seguenti fasi:

- 7.1 ricevimento della segnalazione
- 7.2 presa in carico
- 7.3 istruttoria (reclami o rilievi)
- 7.4 risposta all'utente (reclami)
- 7.5 riesame (reclami)
- 7.6 elaborazione report
- 7.7 trasmissione dei report
- 7.7 valutazione report

7.1 RICEVIMENTO DELLA SEGNALAZIONE

Per quanto riguarda il ricevimento della segnalazione, questa può essere inoltrata direttamente ad un Ufficio URP oppure alle Direzioni Generale e Sanitaria Aziendali, alle Direzioni di Presidio Ospedaliero e di Distretto.

Qualora la segnalazione non sia ricevuta direttamente da un Ufficio URP, le Direzioni dei Servizi che la accolgono ne dovranno inviare copia all'Ufficio URP competente per territorio.

Le segnalazioni possono pervenire con modalità diverse :

- tramite contatto diretto o telefonico con l'operatore URP
- tramite le cassette collocate nei diversi punti dei presidi/distretti dell'Azienda
- tramite posta elettronica
- tramite fax
- tramite lettera
- tramite mass-media

MODALITÀ DI ACQUISIZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Acquisizione diretta da parte dell'operatore URP:

Azioni dell'operatore URP:

- ascolta il resoconto dell'utente ed effettua eventuali domande per completare le informazioni;
- compila l'apposita scheda provvista di sezione per il consenso informato (allegato n.2);
- informa il cittadino della possibilità di compilare direttamente la scheda, se vuole e della necessità di firmarla se si tratta di reclamo;
- la rilegge all'utente per verificare di aver compreso correttamente e di aver raccolto e scritto tutto quello che il cittadino intende dichiarare;
- firma la scheda e la fa firmare anche all'utente se questi lo desidera, comunque sempre in caso di reclamo;
- informa il cittadino sui tempi della risposta.

Segnalazioni raccolte nelle cassette dei CCM collocate nei diversi punti dei presidi/distretti dell'Azienda

Presso le diverse sedi dell'Azienda USL di Ferrara sono collocate cassette dei CCM dove l'utente può inserire le apposite schede (allegato n.3) per le segnalazioni.

Le schede vengono raccolte almeno una volta al mese da un operatore referente, e inserite nel "Sistema informativo regionale" di gestione delle segnalazioni.

Tramite lettera, telefono, posta elettronica, fax

Il cittadino può effettuare la segnalazione anche tramite lettera, telefono, fax e posta elettronica (allegato n.4). Le Associazioni di tutela possono effettuare la segnalazione tramite lettera, debitamente firmata e provvista di delega al trattamento dei dati, se si tratta di reclamo.

Tramite mass-media

Le segnalazioni che appaiono sugli organi di stampa vengono raccolte e qualora siano sufficientemente circostanziate, viene data una risposta da parte dell'Ufficio Comunicazione.

7.2 PRESA IN CARICO

La responsabilità della presa in carico del reclamo o del rilievo è dell'operatore URP che la riceve. Tutti i reclami, indipendentemente dalla modalità di ricevimento, devono essere debitamente firmati dal cittadino e dall'operatore URP nel caso questi lo raccolga direttamente.

Tutti i reclami devono essere protocollati e registrati a livello locale su appositi registri (allegato 5). Entro tre giorni dal ricevimento della scheda o lettera di reclamo, l'operatore URP trasmette la pratica con lettera di trasmissione a firma del Direttore del Distretto, ai Direttori di Presidio e/o Direttori di Dipartimento, UU.OO., MM.OO. competenti.

Qualora la segnalazione sia ricevuta da altre strutture aziendali, queste dovranno trasmetterla all'URP competente ed attivare contemporaneamente l'istruttoria.

Per quanto riguarda i rilievi, vanno debitamente registrati sul registro reclami (vedi allegato 5) a livello locale e trasmessi al servizio competente con lettera di trasmissione, riportante numero di registrazione della stessa segnalazione e firma dell'operatore URP che li ha ricevuti/raccolti.

Gli elogi vengono raccolti, registrati e trasmessi ai servizi interessati e non prevedono risposta scritta.

Presso gli URP è presente un apposito registro cartaceo (allegato 5) ed è operativo un programma informatizzato in cui inserire le segnalazioni raccolte ai fini della gestione del percorso.

CASSETTE:

Nelle riunioni dei CCM viene esposto il contenuto delle schede prelevate dalle cassette da parte dell'operatore referente. Il CCM Distrettuale durante la riunione:

- Elimina le schede non contenenti segnalazioni
- Verifica le segnalazioni di disservizio contenute in schede anonime
- Trasmette le schede all'URP

L'URP Distrettuale riceve le schede alle quali applica la procedura per la gestione delle segnalazioni.

7.3 ISTRUTTORIA

I tempi decorrono dalla data di protocollo e, per la definizione del caso, non dovranno superare i 30 giorni.

La sequenza dell'istruttoria si attiene ai seguenti tempi:

Entro tre giorni dal ricevimento del reclamo l'operatore URP protocolla e registra la scheda/lettera. La sottopone all'attenzione del Direttore di Distretto che ne valuta l'assegnazione e la trasmette ai Direttori di Presidio e/o Direttori di Dipartimento, UU.OO., MM.OO. competenti.

- costoro, nei giorni successivi, verificano i fatti esposti, valutano la reale presenza del disservizio, provvedono ad azioni correttive di rimozione delle cause di disservizio e forniscono al Direttore di Distretto tutte le informazioni necessarie per redigere una appropriata risposta all'utente;
- qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti dovrà essere comunicata la ragione del ritardo ed una previsione sulla sua conclusione all'URP competente, che provvederà ad informare il cittadino segnalante prima dello scadere dei 30 giorni;
- a discrezione del Direttore di Distretto, o su richiesta del Direttore di Presidio Ospedaliero, la segnalazione può essere inoltrata al Servizio di Medicina Legale per opportuna

consulenza. La valutazione medico-legale prodotta viene inviata al richiedente ed ai soggetti interessati;

- per particolari casi in cui la relazione fra organizzazione e cittadino ha caratteristiche di conflittualità che impediscono un ragionevole approccio al problema (a prescindere alla richiesta di un eventuale risarcimento danni in atto) è possibile attivare un percorso di mediazione (vedi allegato 6), finalizzato a ridurre le difficoltà comunicative e consentire alle parti di individuare soluzioni che, ritenute da entrambe accettabili e soddisfacenti, terrebbero conto dei dubbi non risolti. Tale percorso si concretizza come ulteriore possibilità di gestione della segnalazione. La mediazione non è alternativa, ma parallela alla gestione della segnalazione da parte dell'URP, che attiva l'istruttoria e redige una risposta scritta al cittadino segnalante.
- eccezionalmente i tempi di istruttoria e risposta possono essere ampliati, qualora:
 - la segnalazione coinvolga la responsabilità di due o più servizi;
 - l'Azienda USL ritenga necessario il coinvolgimento del Servizio di Medicina Legale;
 - di fronte ad una prima risposta l'utente non si ritiene soddisfatto e ripropone la segnalazione;
 - l'istruttoria si protragga oltre i 30 giorni previsti e in tal caso è dovuta una comunicazione scritta al cittadino o all'associazione che lo rappresenta. Tale comunicazione interrompe i tempi di risposta previsti dalla normativa vigente.

7.4 **RISPOSTA**

Di norma è prevista entro 30 giorni (DPCM 27/1/1994).

La lettera di risposta viene redatta sulla base delle relazioni acquisite in merito al caso dal Direttore del Distretto, e/o dai Direttori di Presidio Ospedaliero, Direzioni di Dipartimento, UU.OO., MM.OO. competenti.

Le risposte al cittadino vengono inviate dall'URP, evitando un linguaggio troppo burocratico o eccessivamente tecnicistico, sovente incomprensibile alla maggior parte dell'utenza.

Se i reclami interessano:

- aspetti di responsabilità professionale,
- situazioni riguardanti aspetti tecnici-professionali a carico dei Presidi Ospedalieri,
- rivestono evidente complessità oppure sono di rilevanza aziendale,

saranno trasmessi dal Coordinamento URP al Direttore Generale (o suo delegato) per la firma.

Le lettere di risposta verranno protocollate nell'ambito dell'Ufficio Centrale di Coordinamento URP, e vengono inviate in copia al Distretto e alla D.S. di Presidio ed al Servizio che ha effettuato l'istruttoria, per garantire la raccolta esaustiva dei reclami ai fini della valutazione della qualità dei servizi erogati.

7.5 **RIESAME**

In caso di insoddisfazione della risposta ricevuta da parte dell'utente è prevista la possibilità di ulteriore istanza alla Commissione Mista Conciliativa come previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela (allegato n. 1). La decisione della CMC viene inviata alla Direzione Generale che ne terrà conto ai fini della formulazione della risposta al cittadino. Il parere della CMC non è vincolante per il Direttore Generale, ma qualora egli se ne discosti ne dovrà indicare la motivazione.

L'URP Aziendale, in base alle disposizioni della Direzione Generale, fornirà una risposta definitiva all'utente.

7.6 **ELABORAZIONE REPORT**

Tutti i reclami pervenuti agli URP vengono inseriti a cura dagli operatori in un software "Sistema informativo regionale" per la gestione delle segnalazioni.

Report trimestrale, semestrale, annuale: redatto a cura del Coordinamento URP aziendale utilizzando i dati inseriti nel “Sistema informativo regionale”

Su richiesta, gli operatori URP distrettuali redigono report specifici ad hoc per Direzioni di Dipartimento, UU.OO., MM.OO..

7.7 TRASMISSIONE DEI REPORT

I report vengono trasmessi su supporto cartaceo ai Direttori delle macroarticolazioni aziendali, ai C.C.M. e ai rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e Tutela presenti sul territorio provinciale. Viene inoltre pubblicato sul sito web aziendale.

7.7 VALUTAZIONE REPORT

I Direttori di Distretto ricevono i report e li valutano, prendendo atto delle eventuali aree di criticità e si attivano con delle azioni correttive, finalizzate al non ripetersi delle problematiche che hanno dato origine ai reclami.

8. Accessibilità

La presente procedura è reperibile presso gli Uffici URP, le Direzioni Sanitarie di Presidio Ospedaliero, le Direzioni di Distretto. E' presente nelle varie UO ed è scaricabile dal sito internet aziendale.

9. Parametri di controllo:

Caratteristiche	Indicatori	Standard
Tempi di risposta previsti dalla normativa vigente (30 giorni);	• numero di reclami a cui è stata data risposta entro 30 gg/numero reclami ricevuti	• $\geq 90\%$
Diffusione dei report trimestrali	• trasmissione a tutti i principali stakeholder aziendali dei report	• 100%

10. Allegati:

1. Regolamento di Pubblica Tutela
2. Scheda per le segnalazioni e richieste dei cittadini utenti con consenso informato per il trattamento dei dati sensibili
3. Scheda per la segnalazione di disservizio da parte dell'utenza – CCM
4. Sede e ubicazione URP aziendali
5. Registro reclami
6. Progetto Mediazione del conflitto

Allegati

1. Regolamento di Pubblica Tutela
2. Scheda per le segnalazioni e richieste dei cittadini utenti con consenso informato per il trattamento dei dati sensibili
3. Scheda per la segnalazione di disservizio da parte dell'utenza – CCM
4. Sede e ubicazione URP aziendali
5. Progetto Mediazione del conflitto
6. Registro reclami

Regolamento di Pubblica Tutela¹

Titolo 1. Presentazione osservazioni opposizioni denunce e reclami.

Art.1. - Finalità della tutela.

L'Azienda USL di Ferrara, l'Azienda Ospedaliera di Ferrara, la Casa di Cura Quisisana e la Casa di Cura Salus, si impegnano a garantire la tutela dei cittadini utenti in base a quanto stabilito dalla Carta dei Servizi Sanitari adottata ai sensi dell'art 2 del D.P.C.M.19/5/95, secondo le rispettive competenze.

Le strutture sanitarie riconoscono come impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

A questi fini si avvalgono della collaborazione degli utenti ai quali il presente regolamento riconosce due livelli di tutela:

- I istanza al Direttore Generale, per le aziende sanitarie,
- I istanza alla Direzione Sanitaria, per le strutture private accreditate,
- II istanza alla Commissione Mista Conciliativa, per le aziende sanitarie.

Art.2. - Soggetti che possono chiedere la tutela.

La tutela può essere richiesta dagli utenti direttamente o indirettamente tramite parenti, affini, organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione e che abbiano sottoscritto "Protocolli d'Intesa" con l'Azienda Ospedaliera (per servizi resi dall'Azienda Ospedaliera) e con l'Azienda USL (per servizi resi dall'Azienda USL).

La tutela si esplica mediante la facoltà concessa ai suddetti soggetti di presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami contro atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni di assistenza e il dovere dell'azienda di dare sollecite risposte impegnandosi a rimuovere le cause che hanno prodotto il disagio o il malcontento.

¹ Allegato n. 1 alla PG "Gestione segnalazioni (reclami, rilievi, proposte, elogi)" vers. 02 del 18.09.08 URP

Art.3. - Modalità di presentazione di opposizioni, reclami e denunce.

Gli utenti e gli altri soggetti individuati all'Art.2, esercitano il proprio diritto mediante:

1. lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta, inviata o consegnata direttamente agli U.R.P. delle Aziende Sanitarie o agli uffici competenti delle strutture private accreditate;
2. compilazione di apposito modello distribuito presso l'U.R.P. e presso i punti informativi ad esso collegati o con moduli predisposti dai CC.CC.MM.;
3. segnalazione telefonica o via fax o attraverso e-mail ai suddetti uffici.
4. colloquio con il personale dell'U.R.P. e per le strutture private accreditate, con le persone individuate, nel rispetto delle procedure adottate.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda comprensiva dei dati dell'utente.

Le segnalazioni anonime non saranno considerate ai fini della tutela, in quanto configurano l'ipotesi del rilievo, che segue altra procedura.

Art.4. - Tempi di presentazione.

Le opposizioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'Art.14 comma 5 D.Leg.vo.502/92 e successive modifiche. Sono presi in esame anche gli esposti presentati dopo la scadenza di tale termine, comunque non oltre 6 mesi, qualora il ritardo sia giustificabile in base alle condizioni ambientali e personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

Titolo 2. L'U.R.P.

Art.5. - L'Ufficio Relazioni col Pubblico.

L'U.R.P. assolve le seguenti funzioni:

- Ascolto e accoglienza
- Informazione
- Tutela

Per l'*Azienda USL* la funzione di tutela si esplica attraverso il ricevimento di osservazioni, denunce, reclami e rilievi, compresa la gestione del relativo percorso, fino alla risposta all'utente che è firmata dai Direttori di Distretto.

Per "reclamo", si intende qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari che richiede una risposta; per "rilievo" si indica un disservizio che si risolve con una eventuale risposta di *cortesia* e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.

L'U.R.P. ha il dovere di informare che la presentazione di tali esposti non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi dell' art 14, comma 5, del Decreto.Leg.Vo. 502/92 e successive modifiche.

Entro 3 giorni dal ricevimento della scheda o lettera di reclamo l'URP, trasmette la pratica ai Direttori di Presidio e/o Responsabili di Servizio/U.O. competenti.

Per quanto riguarda i rilievi, vanno debitamente registrati a livello locale e trasmessi al Servizio competente per le opportune valutazioni.

Presso gli U.R.P. è operativo un programma informatizzato nel quale vengono inseriti i dati raccolti nelle schede/lettere/fax/ecc., ai fini della gestione del percorso della segnalazione, nel rispetto della riservatezza degli utenti.

Nell'*Azienda USL* sono costituiti un coordinamento centrale e 5 U.R.P. territoriali presso le sedi:

- Poliambulatorio di Via Cassoli, 30 – sede centrale – Distretto Centro-Nord;
- Poliambulatorio di Codigoro – Via F.lli Cavalletti, 347 – Distretto Sud-Est;
- Ospedale S. Giuseppe di Copparo – Via Roma, 18;
- Ospedale SS. Annunziata di Cento – Via Vicini, 2;
- Ospedale Mazzolani Vandini di Argenta – Via Nazionale, 5;
- Ospedale del Delta di Lagosanto – Via Valle Oppio, 2;

collocati in posizione di staff alla Direzione Generale.

Sono presenti 2 punti informativi periferici dipendenti dagli U.R.P., ubicati presso l'Ospedale del Delta e il Poliambulatorio della sede centrale di via Cassoli, 30.

Per l'**Azienda Ospedaliera** la funzione di tutela si esplica attraverso il ricevimento di osservazioni, denunce, reclami e rilievi, compresa la gestione del relativo percorso, fino alla risposta all'utente firmata dal Responsabile URP e/o dal Direttore del Dipartimento e/o dal Direttore di U. O. e/o dal Dirigente Medico di Presidio.

Per "reclamo" s'intende qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari che richiede una risposta; per "rilievo" si indica un disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.

L'URP ha il dovere di informare che la presentazione di tali esposti non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14, comma 5, del Decreto Leg.vo 502/92 e successive modifiche.

Entro 3 giorni dal ricevimento della scheda o lettera di reclamo l'URP trasmette la pratica al Direttore del Dipartimento e/o al Direttore di U. O. e/o al Dirigente Medico di Presidio competenti.

Per quanto riguarda i rilievi, vanno debitamente registrati a livello locale e trasmessi al Servizio competente per le opportune valutazioni.

Presso gli URP è operativo un programma informatizzato nel quale vengono inseriti i dati raccolti nelle schede/lettere/fax/ecc., ai fini della gestione del percorso della segnalazione, nel rispetto della riservatezza degli utenti.

Nell'Azienda Ospedaliera è costituito un unico URP che fa capo al Servizio Programmazione, Valutazione e Controllo Strategico in seno alla Direzione Generale, ed è ubicato a sinistra della portineria centrale della struttura ospedaliera, in Corso Giovecca 203.

Per le **Strutture Private Accreditate** la funzione di tutela si esplica attraverso il ricevimento di osservazioni, denunce, reclami e rilievi, compresa la gestione del relativo percorso, fino alla risposta all'utente firmata dal Direttore Sanitario.

Art.6. - Istruttoria e termini per le risposte.

I tempi di istruttoria decorrono dalla data di protocollo. Dove il reclamo è di facile, univoca e immediata soluzione, l'U.R.P. provvede a dare risposta immediata, in caso contrario, predispone l'idonea attività istruttoria.

La suddetta attività si diversifica in relazione alla complessità del caso in esame:

- a) per le segnalazioni di più agevole definizione, la risposta viene fornita entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione;
- b) per le segnalazioni di evidente complessità, qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti, dovrà essere comunicata al segnalante la ragione del ritardo e una previsione sulla sua conclusione, prima dello scadere dei 30 giorni.

Per l'*Azienda USL* nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, civili o amministrative, deve essere data notizia della vicenda e consegnata la relativa documentazione al M. O. Affari Giuridici.

A discrezione del Direttore di Distretto o su richiesta del Direttore di Presidio Ospedaliero, la segnalazione può essere inoltrata al Servizio di Medicina Legale per opportuna consulenza. La valutazione medico legale prodotta viene inviata al richiedente ed ai soggetti interessati.

Il Direttore del Distretto, con la collaborazione dell'operatore U.R.P. risponde all'utente per iscritto circa gli accertamenti compiuti, con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

La risposta all'utente può eccezionalmente configurarsi come informativa e non conclusiva per i seguenti motivi:

- necessità di ulteriori accertamenti per aspetti di responsabilità professionale;
- necessità di ulteriori accertamenti per aspetti di tipo tecnico professionale a carico del personale sanitario;

in questi casi, qualora l'istruttoria si protragga oltre i 30 giorni previsti, è dovuta una comunicazione scritta al cittadino o all'associazione che lo rappresenta. Tale comunicazione interrompe i tempi di risposta previsti dalla normativa vigente.

Nell'ipotesi in cui l'utente si dichiari insoddisfatto della risposta ricevuta, il responsabile dell'U.R.P., nell'impossibilità di fornire diversa risposta, provvede ad attivare la procedura di riesame avanti alla Commissione Mista Conciliativa.

Tutti i reclami pervenuti agli U.R.P. vengono codificati a cura dagli operatori in un "Sistema informativo regionale" per la gestione delle segnalazioni con lo scopo di adottare metodi e strumenti omogenei in tutta la Regione Emilia Romagna, per quanto concerne la loro raccolta, analisi, valutazione ed utilizzazione.

- Report trimestrale di distretto: redatto a cura dell'operatore U.R.P. (di Distretto) utilizzando i dati inseriti nel "Sistema informativo regionale" e presentato al Direttore dello stesso e ai C.C.M.;
- Report semestrale di distretto: redatto a cura dell'operatore U.R.P. (di Distretto) utilizzando i dati inseriti nel "Sistema informativo regionale" e presentato al Direttore dello stesso e ai C.C.M.;
- Report semestrale e annuale aziendale: redatti a cura del coordinatore U.R.P., con la collaborazione degli operatori U.R.P.. Vengono presentati ai Direttori Aziendali, al Responsabile della qualità aziendale, ai CCM e alle Associazioni di tutela dei cittadini.

Nell'*Azienda Ospedaliera* le osservazioni, opposizioni, denunce e reclami sono registrate presso il Protocollo Generale, in tutte le ipotesi previste dall'art. 3.

Se il reclamo è di facile e immediata risoluzione, il Responsabile dell'URP provvede a dare risposta immediata.

Negli altri casi predispone l'istruttoria, selezionando i casi di più agevole definizione da quelli di evidente complessità.

- Nel 1° caso la risposta viene fornita dal Responsabile dell'URP di norma entro 15 giorni dal ricevimento dell'esposto.
- Nel 2° caso (reclami di evidente complessità) il Responsabile dell'URP comunica al Direttore del Dipartimento e/o al Direttore di U. O. e/o al Dirigente Medico di Presidio, secondo l'area di competenza, notizia dell'esposto affinché fornisca all'URP il parere occorrente ad un'appropriata risposta. Nel caso in cui l'istruttoria si protragga oltre i 30 giorni previsti, è dovuta una comunicazione scritta al cittadino o all'associazione che lo rappresenta. Tale comunicazione interrompe i tempi di risposta previsti dalla normativa vigente. Il Responsabile URP, acquisito il parere dagli interlocutori sopraccitati, valuta se inviare direttamente la risposta o condividerla con l'Ufficio Legale, nel caso in cui si ravvisino elementi ritenuti di competenza specifica dello stesso, salvo che il cittadino non abbia proposto formale richiesta di risarcimento del danno all'ufficio legale. Negli altri casi la lettera di risposta conclusiva sarà predisposta dal Responsabile URP e/o dal Direttore del Dipartimento e/o dal Direttore di U. O. e/o dal Dirigente Medico di Presidio. Nell'ipotesi in cui l'utente si dichiari insoddisfatto della risposta ricevuta, il Responsabile URP nell'impossibilità di fornire diversa risposta provvede ad attivare la procedura di riesame avanti alla Commissione Mista Conciliativa.

Tutti i reclami pervenuti all'URP vengono codificati a cura degli operatori in un "Sistema Informativo Regionale" per la gestione delle segnalazioni con lo scopo di adottare metodi e strumento omogenei in tutta la Regione Emilia Romagna, per quanto concerne la loro raccolta, analisi, valutazione ed utilizzazione.

L'URP produce:

- Report quadrimestrale relativo ai reclami: utilizzando i dati inseriti nel "Sistema Informativo Regionale", che viene sottoposto a valutazione quali-quantitativa da parte del CCM (attualmente Gruppo di lavoro reclami);
- Report semestrale e annuale aziendale: che viene presentato al Direttore Generale, ai diversi Referenti aziendali, ai Direttori di Dipartimento e di Unità Operativa, alle Caposala e al CCM.

Titolo III. Commissione Mista Conciliativa.

Art.7. - Commissione Mista Conciliativa.

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna alle Aziende Sanitarie che ha una funzione “super partes”. La finalità dell’organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l’accertamento dei fatti e l’individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento.

Art.8.- Compiti.

Nei casi in cui l’utente si dichiara insoddisfatto della definizione del reclamo ed abbia comunicato la sua insoddisfazione entro 30 giorni dal ricevimento della risposta da parte del Direttore Generale, la questione viene deferita dall’URP alla Commissione Mista Conciliativa entro 15 gg. dal ricevimento.

Spetta alla Commissione Mista Conciliativa la valutazione delle istanze dei cittadini che si dichiarano insoddisfatti della risposta ottenuta dal primo livello di tutela.

Art.9. - Composizione.

E’ costituita un’unica Commissione Mista Conciliativa per l’Azienda USL e l’Azienda Ospedaliera. La commissione è composta da 5 membri per ognuno dei quali è previsto un componente supplente:

1. Presidente (esterno).
2. Rappresentanti delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.
 1. Rappresentante dell’Azienda USL.
 1. Rappresentante dell’Azienda Ospedaliera.

I rispettivi membri supplenti vengono designati negli stessi termini.

Il Presidente titolare e quello supplente sono designati dalla Conferenza dei Sindaci scelti tra persone esterne alle Aziende Sanitarie suindicate che per studi o esperienze dimostrino con idoneo curriculum la loro conoscenza in materia di tutela dei diritti , di problematiche sanitarie e giuridiche.

Non sono designabili coloro che intrattengono rapporti di consulenza o convenzione con le Aziende o con le Associazioni di volontariato o gli organismi di tutela o dipendenti pubblici in attività di servizio che svolgono funzioni nel settore socio sanitario.

I membri rappresentanti degli organismi di tutela e di volontariato (supplenti e titolari) sono designati dalle associazioni accreditate presso le Aziende USL e Ospedaliera in quanto intrattengono rapporti con le medesime, ai sensi dell' art 14 comma 7 del D.Leg.vo 502/92 e 4 successive modifiche.

I membri rappresentanti le Aziende USL e Ospedaliera (titolari e supplenti) sono designati direttamente dai Direttori Generali.

La Commissione Mista Conciliativa è nominata con atti dei Direttori Generali delle Aziende, secondo competenza.

Le sedute della commissione sono valide con la presenza di almeno 3 componenti (Presidente incluso).

A parte viene predisposto un regolamento per il funzionamento della commissione, sentiti i Comitati Consultivi degli utenti delle due Aziende Sanitarie.

Art.10. - Diritti e doveri dei membri della Commissione.

I membri della commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti a conoscenza per ragioni d'ufficio e che siano da ritenersi riservate o segrete ai sensi delle leggi vigenti.

Art.11. - Decisioni.

La decisione della commissione è comunicata per conoscenza entro 15 giorni dalla sua adozione, al Direttore Generale competente che ne prende atto e all'URP che ne informa l'utente e completa il percorso di gestione della segnalazione.

In attuazione della Direttiva Regionale per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini e in accordo con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, che operano nel settore sanitario, vengono costituiti i "Comitati Consultivi Misti per il controllo di qualità dal lato degli utenti", di cui all'art. 14 del DLgs 30 dicembre 1992, n. 502, modificato dal DLgs 7 dicembre 1993, n. 517, e all'art. 16 della L.R. 12 maggio 1994, n. 19.

Regolamento per il funzionamento dei
“COMITATI CONSULTIVI MISTI PER IL CONTROLLO DI QUALITÀ
DAL LATO DEGLI UTENTI”
dell’Azienda USL di Ferrara

ART. 1 – FUNZIONI E COMPITI DEI CC.CC.MM.

I Comitati Consultivi Misti sono organismi di partecipazione dei cittadini per il controllo di qualità dei servizi sanitari dal lato dell’utente.

Le funzioni fondamentali ridefinite con la L.R. 3/99 sono:

- 1) assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- 2) promuovere l’utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell’utente, definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell’utenza;
- 3) sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell’utente, definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità locali;
- 4) sperimentare modalità di raccolta e analisi dei segnali di disservizio.

I CC.CC.MM. hanno inoltre il compito di verificare il grado di coinvolgimento delle Aziende Sanitarie nel miglioramento della qualità della comunicazione col cittadino e in particolare:

- a) nell’attuazione di metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell’utente, anche attraverso formalizzati collegamenti con l’U.R.P.;
- b) nelle iniziative di rilevazione della soddisfazione dell’utenza e/o iniziative di educazione, promozione della salute e protezione dal rischio;
- c) nell’attuazione delle proposte di miglioramento conseguenti l’analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione dell’utente;
- d) nell’aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e nel mantenimento degli impegni ivi asseriti.

ART. 2 – ATTIVITÀ

Per l’adempimento delle funzioni precedentemente descritte vengono sviluppate le seguenti attività:

- a) esame di documenti e normative;
- b) espressione di pareri;
- c) creazione di gruppi di lavoro ad obiettivo;
- d) confronto con esperti;
- e) partecipazione e promozione di attività formative interne rivolte al personale o rivolte ad utenti;

- f) promozione e realizzazione di confronti con i cittadini su problemi e progetti dei CC.CC.MM. e sui risultati raggiunti con la loro attività;
- g) partecipazione alla definizione dei bisogni di salute della popolazione e alla progettazione di servizi;
- h) partecipazione ad attività di verifica aziendale (accreditamento, indicatori ex art. 14 D.L. 502/92; rispetto di percorsi assistenziali, ecc. ...),
- i) promozione e realizzazione di attività di verifica autogestite (indicatori ex art. 14 D.L. 502/92, impegni della Carta dei Servizi , ecc. ...);
- j) partecipazione ad attività di identificazione, analisi e gestione del rischio, partecipazione al monitoraggio dei segnali di disservizio;
- k) monitoraggio di criticità emergenti (liste di attesa, problemi di umanizzazione e personalizzazione dei servizi);
- l) proposte di progetti di miglioramento e collaborazione alla loro realizzazione;
- m) promozione e partecipazione ad indagini sul livello di gradimento dei cittadini;
- n) partecipazione alla definizione, alla rilevazione e all'analisi di indicatori per la valutazione della qualità dal lato dell'utente.

I CC.CC.MM. sono tenuti ad elaborare un piano annuale della loro attività, suscettibile di modifica in caso di necessità o emergenza, da trasmettere al Direttore Generale Aziendale. I CC.CC.MM., per la realizzazione delle attività programmate possono richiedere il supporto degli idonei servizi aziendali.

In caso di attività che richiedano investimenti economici, i Comitati attivano modalità di programmazione concordate con la Direzione Aziendale e con i Responsabili dei Servizi interessati. I risultati delle attività dei Comitati devono essere comunicati e congiuntamente valutati con la Direzione Aziendale prima di essere divulgati e pubblicizzati.

I Comitati, per l'accesso ai Servizi, Reparti e Unità Operative, finalizzato allo svolgimento delle funzioni loro attribuite, espletano la loro attività sulla base dell'apposito protocollo operativo definito d'intesa con la Direzione Aziendale.

ART. 3 – SEDE

I Comitati Consultivi Misti, di seguito CC.CC.MM. dell'Azienda USL di Ferrara sono tre. Essi sono collocati presso le sedi distrettuali aziendali. I CC.CC.MM. per le loro attività usufruiscono di locali opportunamente attrezzati, messi a disposizione dall'Azienda:

- Distretto Centro Nord, per gli ambiti territoriali di Ferrara e Copparo;
- Distretto Sud-Est, per gli ambiti territoriali di Codigoro e Portomaggiore;

- Distretto Ovest, per gli ambiti territoriali di Cento e Bondeno.

ART. 4 – STRUTTURA DEL COMITATO

I tre Comitati Consultivi Misti dell’Azienda USL di Ferrara, hanno il compito di realizzare:

- una qualificata rappresentanza aziendale a livello dirigenziale;
- una rappresentanza maggioritaria di associazioni di volontariato e di tutela dei diritti che operano attivamente e in modo documentabile, in campo socio-sanitario, siano queste iscritte o no al Registro Regionale del Volontariato;
- una rappresentanza di altre organizzazioni rappresentative dei cittadini (sindacato dei pensionati, ecc. ...);
- una rappresentanza dei Medici di Medicina Generale;
- una rappresentanza degli Enti Locali.

A tali fini hanno la seguente composizione:

- 12 rappresentanti designati di comune accordo dalle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
- 6 rappresentanti designati dall’Azienda;
- 2 rappresentanti designati dal Sindacato dei Pensionati;
- 2 rappresentanti designati dai Medici di Medicina Generale;
- 2 rappresentanti designati dagli Enti Locali
- 2 rappresentanti designati da altre organizzazioni dei cittadini, purché operanti nel campo socio-sanitario.

I rappresentanti aziendali sono individuati dalla Direzione Generale dell’Azienda USL di Ferrara.

I rappresentanti di parte esterna sono individuati autonomamente dalle diverse componenti. Per il volontariato sono proposti formalmente dalle Associazioni maggiormente impegnate in campo socio-sanitario, appositamente riunite in Assemblee convocate dai Coordinamenti provinciali del Volontariato o, in caso di impedimento, dai CC.CC.MM. uscenti, congiuntamente con la Direzione aziendale.

Ogni Comitato può richiedere la collaborazione in forma consulenziale di funzionari presenti in azienda o di altri esperti esterni, purché la loro collaborazione non comporti oneri a carico dell’Azienda.

Possono partecipare - su invito dei vari Comitati – singoli dirigenti aziendali di articolazioni aziendali, il Responsabile/Referente del Gruppo Qualità e il Responsabile/Referente dell’Ufficio

Relazioni con il Pubblico. Inoltre alle riunioni dei Comitati possono essere invitati i Responsabili di Servizi, Reparti e Unità Operative allorché vengano discussi problemi attinenti la valutazione e il possibile miglioramento della qualità del servizio per i cittadini.

Art. 5 – DURATA

I Comitati Consultivi Misti dell’Azienda USL di Ferrara durano in carica tre anni.

Art. 6 - DECADENZA

I CC.CC.MM. decadono per scadenza del mandato, per dimissioni della metà dei suoi membri o per qualsiasi altra causa prevista dalla normativa vigente nel tempo.

ART. 7 – ORGANI DEL COMITATO

Organo del Comitato è il Presidente, la cui individuazione viene effettuata fra i rappresentanti del Volontariato.

E’ inoltre necessaria la nomina del Vicepresidente la cui individuazione viene effettuata tra tutti i componenti.

Le funzioni di segreteria vengono esercitate a cura dell’Azienda a garanzia della continuità dell’attività dei Comitati. Funge da segretario un dipendente dell’Azienda appartenente all’ambito territoriale di riferimento messo a disposizione dal Direttore del Distretto, o un componente dei CC.CC.MM., la cui individuazione viene comunque effettuata dal Presidente tra i presenti.

E’ compito della segreteria la tenuta degli archivi, la compilazione dei verbali, la trasmissione delle comunicazioni, la predisposizione di materiali di cancelleria occorrenti per i lavori del Comitato. Le Segreterie dei CC.CC.MM. provvedono, a cadenza almeno trimestrale, agli adempimenti relativi ai rimborsi dovuti delle spese di viaggio sostenute per la partecipazione alle sedute dei CC.CC.MM..

ART. 8 – ELEZIONE – DURATA IN CARICA E DECADENZA DEGLI ORGANI DEL COMITATO

Nella seduta di insediamento, convocata dal Direttore Generale dell’Azienda o suo delegato, vengono eletti il Presidente e il Vicepresidente con voto diretto segreto, a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto. Viene ammesso il voto diretto per corrispondenza.

Il mandato del Presidente ha durata triennale, fatto salvo il caso di dimissioni proprie. I Comitati possono proporre la revoca del mandato dei componenti, in seduta appositamente richiesta da almeno un terzo dei membri aventi diritto, sulla base della maggioranza semplice dei presenti.

Il Presidente o il Vicepresidente decadono anche per revoca di rappresentanza da parte della organizzazione di appartenenza, qualora i Comitati ratifichino tale decisione.

ART. 9 – MODALITA’ DI RIUNIONE DEL COMITATO

I Comitati di norma si riuniscono una volta al mese ed ogni volta che i Presidenti lo ritengano necessario o ne venga avanzata richiesta da almeno 3 membri.

Per garantire il regolare funzionamento dei Comitati è necessario che tutti i membri assicurino la loro partecipazione alle sedute al fine di portare un contributo di idee, di esperienze e di proposte.

Le riunioni dei Comitati devono essere convocate per iscritto con almeno 10 giorni di preavviso. Possono essere previste convocazioni urgenti o straordinarie, con preavviso ridotto (3 giorni) e modalità di convocazione abbreviate (a mezzo telegramma o anche telefono in caso di assoluta urgenza). Le comunicazioni devono sempre contenere le specifiche di prima e di seconda convocazione.

Le convocazioni devono contenere un preciso ordine del giorno, di norma concordato nella riunione precedente.

Le riunioni sono valide quando è presente la metà più uno dei componenti aventi diritto, in prima convocazione; in seconda convocazione con qualsiasi numero di presenti.

La mancata partecipazione ingiustificata a tre riunioni consecutive alle attività dei Comitati comporta la decadenza degli assenti dagli stessi.

I membri esterni dei Comitati decadono anche per revoca di rappresentanza da parte della organizzazione di appartenenza, qualora i rispettivi Comitati distrettuali ratifichino tale decisione.

ART. 10 – VERBALIZZAZIONE

La segreteria di ogni singolo comitato provvede a redigere obbligatoriamente il verbale di ogni singola riunione.

Il verbale deve essere redatto in forma sintetica; in esso devono essere riportati i nominativi dei presenti, degli assenti aventi motivata giustificazione, degli assenti ingiustificati.

Il verbale deve inoltre contenere gli argomenti posti all'ordine del giorno e, per ogni argomento, le decisioni assunte, con i suggerimenti e le proposte che esprimono la posizione dei Comitati.

Il verbale, una volta redatto, deve essere esplicitamente approvato nella prima riunione successiva del Comitato; in seguito lo stesso va trasmesso alla Direzione Aziendale per le valutazioni e gli eventuali provvedimenti di competenza.

Il verbale va firmato dal Presidente o da chi ne fa le veci e dal segretario.

ART. 11 – COORDINAMENTO AZIENDALE

Nell'Azienda USL di Ferrara è costituito un coordinamento dei CC.CC.MM. che ha funzioni di indirizzo e di raccordo dei Comitati, funzioni consultive e di proposta per le tematiche di interesse generale. Il Coordinamento si riunisce di norma una volta al mese ed è composto dai Presidenti dei tre CC.CC.MM. e dal referente aziendale per i CC.CC.MM. o da altro funzionario all'uopo delegato o in caso di assenza o di impedimento di uno di essi dal rispettivo vicepresidente.

ART. 12 – GRUPPI DI LAVORO

I Comitati possono dar vita a gruppi di lavoro tra i componenti su tematiche specifiche.

Le modalità di funzionamento di tali gruppi, l'accesso ai reparti / servizi, l'accesso ai dati, e quant'altro necessario per la loro attività, saranno definiti con specifici protocolli operativi.

ART. 13 – RAPPORTI CON LA DIREZIONE AZIENDALE E APPELLO DI SECONDA ISTANZA

I pareri e le proposte dei Comitati, inoltrate all'Azienda a firma del Presidente o suo delegato su mandato dei Comitati, vanno possibilmente espressi con il consenso unanime dei partecipanti alle sedute. Nel caso in cui ciò non sia possibile, verranno illustrate e appositamente fatte constare nel verbale le posizioni della maggioranza e della minoranza.

I pareri e le proposte dei Comitati non sono vincolanti per l'Azienda.

Qualora vengano affrontate problematiche di rilevante impatto in relazione alle quali vi sia immotivato rifiuto a dar corso alle segnalazioni effettuate o vi sia in relazione alle stesse silenzio

della Direzione Aziendale o reiterazione da parte di essa di comportamenti negativi, i Comitati possono appellarsi ad altre sedi quali:

l'informazione al Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino, la segnalazione al Sindaco e/o l'inoltro di formale reclamo all'Assessorato Regionale alla Sanità.

In caso di ulteriore mancata risposta, i Comitati possono effettuare una segnalazione ai mezzi di comunicazione e intraprendere ogni altra azione ritenuta opportuna.

ART. 14 -RAPPORTI CON ALTRI ENTI ED ISTITUZIONI COMPRESO IL VOLONTARIATO, CITTADINI E MEZZI DI COMUNICAZIONE

I Comitati, ai fini dell'acquisizione di informazioni pertinenti la loro attività, possono rivolgersi a qualsiasi istituzione o associazione che ne abbia titolo, con particolare riferimento al Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino.

I Comitati possono organizzare incontri di lavoro o attività con tutte le organizzazioni di volontariato e le Istituzioni che hanno rappresentanza di cittadini.

I rapporti verso l'esterno - inerenti le Istituzioni, cittadini, mass media che comportano espressione di giudizi di valore - devono avvenire dopo confronto formale con la Direzione Aziendale, fatte salve le specifiche ipotesi previste dall'art. 13.

ART. 15 – RELAZIONE ANNUALE

I Comitati stilano a cura del presidente, di norma entro il mese di febbraio di ogni anno, una relazione sull'attività svolta.

Tale relazione va approvata a maggioranza degli aventi diritto e trasmessa al Direttore Generale.

Il Direttore Generale provvede a inviare copia della stessa alla Conferenza dei Sindaci, alla Consulta Provinciale Sanità, al Presidente della Regione e al Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino.

Il Direttore Generale assieme ai CC.CC.MM. provvede, con le modalità ritenute opportune, alla divulgazione di tale relazione a tutte le Associazioni rappresentative dei cittadini e alla stampa.

ART. 16 – APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO E MODIFICHE

Le modifiche al presente Regolamento vengono effettuate con atto formale da parte dell'Azienda.

Può essere soggetto a revisione e modifica in qualunque momento, sulla base di verifiche periodiche, se ne risulti la necessità nel rispetto delle normative richiamate in premessa. Le modifiche devono essere approvate con atto formale.

ART 17 – RIMBORSO SPESE

Ai componenti dei Comitati, in relazione alla partecipazione per lo svolgimento delle loro funzioni alle riunioni dei CC.CC.MM., a quelle di Coordinamento ed a quelle inerenti altre attività a carattere istituzionale rientranti nelle attività di competenza, se adeguatamente documentate, verrà corrisposto il rimborso delle spese di viaggio effettivamente sostenute e documentate o l'indennità chilometrica sostitutiva per i percorsi ai luoghi di riunione o attività istituzionali. Il rimborso o l'indennità sono corrisposti a condizione che le riunioni siano formalizzate con apposito verbale.

Alla liquidazione dei rimborsi, se dovuti delle spese sostenute, purchè adeguatamente documentate, provvede il Dirigente Responsabile del Distretto a cadenza periodica.

ART. 18 – NORMA TRANSITORIA

I CC.CC.MM. in carica a garanzia della continuità dell'attività mantengono le loro funzioni anche dopo la scadenza del loro mandato fino alla conclusione delle procedure di rinnovo dei nuovi Comitati.

Regolamento per il funzionamento dei
“COMITATI CONSULTIVI MISTI PER IL CONTROLLO DI QUALITÀ
DAL LATO DEGLI UTENTI”
dell’Azienda Ospedaliera Universitaria di Ferrara

PREMESSA

L’Azienda Ospedaliera Universitaria di Ferrara con il provvedimento n. 325 del 24.03.1995, condividendo gli intenti del Coordinamento provinciale del Volontariato ferrarese, ha istituito presso l’Azienda il “Comitato Consultivo Misto degli utenti per il controllo della qualità dei servizi”;

Ciò premesso si formula il seguente regolamento che, recependo le “Linee guida regionali per la definizione del regolamento di funzionamento del CCM”, sostituisce il regolamento vigente.

ART. 1 – RIFERIMENTI NORMATIVI

Art. 14 D. Lgs. 502/92 e successive modifiche
Artt. 15 – 16 L.R. 19/94
L.R. 3/99
D.G.R. 1011/95
D.G.R. 320/00
DPCM 19/05/95.

ART. 2 – SEDE

La sede del C.C.M. è collocata presso la sede aziendale. Il CCM per le proprie attività usufruisce di locali opportunamente attrezzati, messi a disposizione dall’Azienda.

ART. 3 – FUNZIONI E COMPITI DEL CCM

Il Comitato Consultivo Misto è un organismo di partecipazione dei cittadini per il controllo di qualità dei servizi sanitari dal lato dell’utente.

Le funzioni fondamentali ridefinite con la L.R. 3/99 sono:

- 1) assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- 2) promuovere l’utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell’utente, definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell’utenza;
- 3) sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell’utente, definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità locali;
- 4) sperimentare modalità di raccolta e analisi dei segnali di disservizio.

Il CCM ha inoltre il compito di verificare il grado di coinvolgimento delle Aziende Sanitarie nel miglioramento della qualità della comunicazione col cittadino e in particolare:

- a) nella attuazione di metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente, anche attraverso formalizzati collegamenti con l'U.R.P.;
- b) nelle iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e/o iniziative di educazione, promozione della salute e protezione dal rischio;
- c) nella attuazione delle proposte di miglioramento conseguenti l'analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione dell'utente;
- d) nell'aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e nel mantenimento degli impegni ivi asseriti.

ART. 4 – ATTIVITA'

Per l'adempimento delle funzioni precedentemente descritte vengono sviluppate le seguenti attività:

- a) esame di documenti e normative;
- b) espressione di pareri;
- c) attivazione di gruppi di lavoro ad obiettivo;
- d) confronto con esperti;
- e) partecipazione e promozione di attività formative interne rivolte al personale o rivolte ad utenti;
- f) promozione e realizzazione di incontri con i cittadini su problemi e progetti del CCM e sui risultati raggiunti con la propria attività;
- g) partecipazione alla definizione dei bisogni di salute della popolazione e alla progettazione di servizi;
- h) partecipazione ad attività di verifica aziendale (accreditamento, indicatori ex art. 14 D.L. 502/92; rispetto di percorsi assistenziali, ecc. ...), nell'ambito degli aspetti che riguardano la qualità dei servizi dal lato del cittadino;
- i) promozione e realizzazione di attività di verifica autogestite (indicatori ex art. 14 D.L. 502/92, impegni della Carta dei Servizi , ecc. ...);
- j) partecipazione ad attività di identificazione, analisi e gestione del rischio, intesa come partecipazione e promozione a programmi e progetti di educazione e promozione alla salute, nonché di prevenzione dei rischi;
- k) partecipazione al monitoraggio dei segnali di disservizio;
- l) monitoraggio di criticità emergenti (liste di attesa, problemi di umanizzazione e personalizzazione dei servizi);
- m) proposte di progetti di miglioramento e collaborazione alla loro realizzazione;
- n) promozione e partecipazione ad indagini sul livello di gradimento dei cittadini;

- o) partecipazione alla definizione, alla rilevazione e all'analisi di indicatori per la valutazione della qualità dal lato dell'utente.

Il CCM è tenuto ad elaborare un piano annuale della sua attività, suscettibile di modifica in caso di necessità o emergenza, da trasmettere al Direttore Generale Aziendale. Il CCM, per la realizzazione delle attività programmate, può utilizzare il supporto degli idonei servizi aziendali.

Al CCM non possono essere attribuiti compiti e competenze che sconfinano nell'attività gestionale ed organizzativa istituzionalmente di competenza dell'Azienda Ospedaliera Universitaria.

In caso di attività che richiedano investimenti economici, il Comitato attiva modalità di programmazione concordata con la Direzione Aziendale e con i Responsabili dei Servizi interessati. I risultati delle attività del Comitato devono essere comunicati e congiuntamente valutati con la Direzione Aziendale prima di essere divulgati e pubblicizzati.

Per l'accesso ai Servizi, Reparti e Unità Operative, finalizzato allo svolgimento delle funzioni attribuitegli, il Comitato definisce appositi protocolli operativi d'intesa con la Direzione Aziendale.

ART. 5 – STRUTTURA DEL COMITATO

Composizione: i riferimenti normativi regionali, per la composizione dei Comitati Consultivi Misti, prevedono:

- una qualificata rappresentanza aziendale a livello dirigenziale;
- una rappresentanza maggioritaria di associazioni di volontariato e di tutela dei diritti che operano attivamente e in modo documentabile, in campo socio-sanitario, iscritte al Registro Regionale del Volontariato;
- una rappresentanza di altre organizzazioni rappresentative dei cittadini (sindacato dei pensionati, ecc. ...),
- una rappresentanza dei medici di Medicina Generale;
- una rappresentanza degli Enti Locali.

La composizione del Comitato Consultivo Misto dell'Azienda Ospedaliera Universitaria S. Anna, è, pertanto, la seguente:

- a) 12 rappresentanti designati di comune accordo dalle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
- b) 6 rappresentanti designati dall'Azienda;
- c) 2 rappresentanti designati dal Sindacato dei Pensionati;
- d) 2 rappresentanti designati dai Medici di Medicina Generale;

e) 2 rappresentanti designati dagli Enti Locali

I rappresentanti aziendali sono individuati dalla Direzione Generale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria.

I rappresentanti di parte esterna sono individuati autonomamente dalle diverse componenti. Per il volontariato essi sono proposti formalmente dalle Associazioni maggiormente impegnate in campo socio-sanitario, appositamente riunite in Assemblee convocate dai Coordinamenti provinciali del Volontariato, e nominati dal Coordinamento stesso, a seguito di elezioni a scrutinio segreto.

In caso di impedimento, i componenti saranno individuati dal CCM uscente, congiuntamente con la Direzione aziendale.

Ogni Comitato può avvalersi della collaborazione di esperti: tali esperti hanno potere consultivo e vengono individuati dal Comitato stesso.

Possono partecipare su invito del Comitato, i membri della Direzione, il Responsabile / Referente del Gruppo Qualità e il Responsabile / Referente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Alle riunioni del Comitato possono essere, inoltre, invitati i Responsabili di Servizi, Reparti e Unità Operative allorché vengano discussi problemi attinenti la valutazione e il possibile miglioramento della qualità dei servizi per il cittadino.

Durata: la durata in carica del CCM è di tre anni.

Ai rappresentanti esterni non retribuiti, vanno rimborsate le spese di viaggio, documentate, sostenute per la partecipazione alle riunioni e per lo svolgimento delle loro funzioni secondo le direttive emanate dalla Regione Emilia Romagna.

Decadenza: la decadenza del CCM può avvenire per scadenza del mandato, per dimissioni della metà dei suoi membri o per altre cause previste dalla normativa vigente.

ART. 6 – ORGANI DEL COMITATO

Presidente: il Presidente deve essere individuato fra i rappresentanti del Volontariato.

Vicepresidente: il vicepresidente non può essere individuato fra i rappresentanti dell'Azienda.

Segreteria: le funzioni di segreteria, vengono esercitate a cura dell'Azienda, a garanzia della continuità dell'attività del Comitato.

E' compito della segreteria la tenuta degli archivi, la compilazione dei verbali, la trasmissione delle comunicazioni, la predisposizione di materiali occorrenti per i lavori del Comitato. La Segreteria del CCM provvede, a cadenza almeno trimestrale, agli adempimenti relativi ai rimborsi, se dovuti, delle spese vive sostenute per la partecipazione alle sedute del CCM e del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino (CCRQ).

ART. 7 – ELEZIONE – DURATA IN CARICA E DECADENZA DEGLI ORGANI DEL COMITATO

Elezione: nella seduta di insediamento, convocata dal Direttore Generale dell’Azienda o suo Delegato, vengono eletti il Presidente e il Vicepresidente con voto diretto segreto, a maggioranza semplice dei presenti.

Durata del mandato: di norma la durata del mandato è triennale, salvo dimissioni proprie. Il Comitato può proporre la revoca del mandato, in seduta appositamente convocata da almeno un terzo dei membri aventi diritto, sulla base di una maggioranza semplice dei presenti.

Decadenza degli organi: il Presidente o il Vicepresidente, salvo dimissioni, decadono per revoca di rappresentanza da parte delle Organizzazioni deleganti, salvo ratifica da parte CCM.

ART. 8 – MODALITA’ DI RIUNIONE DEL COMITATO

Riunioni: Il Comitato di norma si riunisce una volta al mese ed ogni volta che il Presidente lo ritenga necessario o ne venga avanzata richiesta da almeno 8 membri.

Per garantire il regolare funzionamento del Comitato è necessario che tutti i membri si impegnino a partecipare alle sedute e a portare un contributo di idee, di esperienze e di proposte.

Convocazione: le riunioni del Comitato devono essere convocate per iscritto con almeno 10 giorni di preavviso. Possono essere previste convocazioni urgenti o straordinarie, con preavviso ridotto (3 giorni) e modalità di convocazione diverse (telefonata, telegramma, ecc.). Queste, devono sempre contenere la specifica di 1.a e di 2.a convocazione.

Le convocazioni devono contenere un preciso ordine del giorno, di norma concordato nella riunione precedente.

Validità: le riunioni sono valide quando è presente la metà più uno dei componenti aventi diritto, in 1.a convocazione e con qualsiasi numero di presenti in 2.a convocazione.

Decadenza: La mancata partecipazione ingiustificata a tre riunioni consecutive del CCM e alle attività del Comitato comportano la decadenza dello stesso.

I membri del Comitato decadono per revoca di rappresentanza da parte del soggetto che li ha designati, salvo ratifica da parte del CCM.

Verbale: La stesura del verbale delle riunioni, a cura della segreteria, è obbligatorio per ogni seduta.

Il verbale, deve essere redatto in forma sintetica: vi devono essere riportati i nominativi dei presenti, degli assenti (con giustificazione motivata) e degli assenti ingiustificati. Deve contenere inoltre gli argomenti posti all’ordine del giorno e, per ogni argomento, le decisioni assunte, con i suggerimenti e le proposte che esprimono la posizione del Comitato.

Il verbale deve essere approvato nella riunione successiva e, in seguito, trasmesso alla Direzione Aziendale e agli altri interlocutori che il Comitato riterrà opportuno coinvolgere per la soluzione dei problemi proposti.

Il verbale va firmato dal presidente o da persona delegata e dalla segreteria.

ART. 9 – GRUPPI DI LAVORO

Il Comitato può dar vita a Gruppi di Lavoro su tematiche specifiche.

Le modalità di funzionamento di tali gruppi, la identificazione personale, l'accesso ai reparti / servizi, l'accesso ai dati, ecc....., saranno definiti con specifici protocolli operativi, d'intesa con la Direzione Aziendale.

ART. 10 – PARERI E PROPOSTE DEL C.C.M.

Rapporti con la Direzione aziendale:

I pareri e le proposte del Comitato, inoltrati all'Azienda a firma del Presidente o suo delegato, su mandato del Comitato stesso, vanno possibilmente espressi con il consenso unanime dei partecipanti alla seduta. Nel caso in cui ciò non sia possibile, verranno illustrate le posizione della maggioranza e della minoranza.

I pareri e le proposte del Comitato, non sono vincolanti per l'Azienda, tuttavia nello spirito di reciproca collaborazione che deve caratterizzare il rapporto con il C.C.M., l'Azienda stessa è tenuta a rispondere con adeguata sollecitudine alle istanze presentate dal CCM su tematiche di propria competenza.

Rapporti con altri Enti, Istituzioni (compreso il volontariato), Cittadini e mezzi di comunicazione:

Il Comitato, ai fini dell'acquisizione di informazioni pertinenti la propria attività, può rivolgersi a qualsiasi istituzione o associazione che ne abbia titolo, con particolare riferimento al CCRQ.

Il Comitato può organizzare incontri di lavoro o attività con tutte le organizzazioni di volontariato e le Istituzioni che hanno rappresentanza di cittadini.

I rapporti verso l'esterno (Istituzioni, cittadini, mass media) che comportano espressioni di giudizi di valore devono avvenire dopo confronto formale con la Direzione Aziendale.

ART. 11 – RELAZIONE ANNUALE

Il Comitato, di norma entro il mese di febbraio di ogni anno, deve approvare la relazione sulla attività svolta, stilata a cura del Presidente.

Tale relazione dovrà essere trasmessa al Direttore Generale che provvederà ad inviarla agli organi previsti in Delibera G.R. 320/00 (Conferenza dei Sindaci, Consulta Provinciale Sanità, Presidente della Regione e al CCRQ).

E' buona norma che il Direttore Generale assieme al CCM diffondano tale relazione a tutte le associazioni rappresentative di cittadini e alla stampa (comunicato, conferenza stampa, conferenza).

ART. 12 – MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Il Regolamento deve essere approvato con atto formale.

Può essere soggetto a revisione in qualunque momento, sulla base di verifiche periodiche, se ne risulti la necessità.

La modifica deve essere approvata con la stessa modalità di approvazione del regolamento stesso.

ART. 13 – NORME TRANSITORIE

Sono fatte salve eventuali norme funzionali al mantenimento della attività del CCM.

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Centro-Nord: Berra

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇨

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Centro-Nord: Copparo

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in assolvimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Centro-Nord: Copparo (ex INAM)

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇨

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Centro Nord: Ferrara

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in assolvimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Centro-Nord: Fresigallo

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇨

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

COMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Ovest: Bondeno

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Ovest: Cento

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Sud Est: Argenta

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in assolvimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Sud Est: Codigoro

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Sud Est: Comacchio

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Sud Est: Lagosanto

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Sud Est: Mesola

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Sud Est: Migliarino

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇌

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

GOMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Sud Est: Ostellato

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇨

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Schede per le segnalazioni da parte dell'utenza

COMITATO CONSULTIVO MISTO per il controllo della Qualità dal lato dell'Utente

Distretto Sud Est: Portomaggiore

Data: _____

Servizio/Ambulatorio/Reparto: _____

Elogio:

Rilievo:

Reclamo:

Oggetto della segnalazione:

Suggerimenti/proposte:

**Se si desidera ricevere una risposta da parte dell'Azienda USL,
compilare la parte sottostante della scheda**

Cognome _____ **Nome** _____

Residente a _____

in Via _____

Girare ⇨

INFORMATIVA DI CUI ALL'ART 13 DEL DLG n.196/2003 IN MATERIA DI SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Ai sensi dell'art.13 del DLG n.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informano i cittadini che i dati personali o sensibili forniti a seguito di segnalazioni di disservizio inoltrati agli Uffici Pubbliche Relazioni istituiti nell'ambito dell'Azienda USL di Ferrara in attuazione della normativa vigente in materia, formeranno oggetto di trattamento operato dall'Azienda stessa nel rispetto della normativa sopra indicata, a tutela della riservatezza.

Per trattamento si intende qualunque operazione inerente i dati conferiti quali, in particolare, la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, diffusione, cancellazione e distruzione degli stessi.

Tali trattamenti, svolti in parte anche con l'ausilio di strumenti elettronici, sono finalizzati alla gestione della segnalazione presentata dai cittadini in adempimento alle norme di legge o regolamenti vigenti in materia e, comunque, in stretta correlazione con le competenze istituzionali dell'azienda. Per tale considerazione, il conferimento dei dati richiesti alla S.V. risulta necessario per la gestione della pratica relativa alla segnalazione.

I suoi dati personali e sensibili potranno inoltre essere comunicati alla Commissione Mista Conciliativa ed alle Compagnie di Assicurazioni, nel caso in cui la S.V. non si ritenga sufficientemente soddisfatta dei riscontri ottenuti presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ritenga di inoltrare una istanza alla suddetta Commissione, secondo il regolamento approvato dall'Azienda USL e/o nel caso in cui sia necessario attivare procedure per rimborsi o risarcimento dei danni. Il trattamento avviene in via generale in base alle seguenti fonti normative: D. Lgs n. 502/92 e s.m., D. Lgs n. 165/2001, LR n. 19/94 della Regione Emilia-Romagna e s.m., DPCM 1915/95 "Carta dei Servizi pubblici e sanitari", L. n. 241/90 e s.m. .

In relazione ai trattamenti di dati operati dall'Azienda, il cittadino è titolare dei diritti previsti all'art. 7 del DLGS n. 196/2003. In particolare il cittadino ha diritto di conoscere i dati che lo riguardano, di chiedere l'aggiornamento o la rettifica degli stessi, di chiedere la cancellazione od il blocco dei dati in caso di violazione della legge.

Il titolare dei trattamenti è l'Azienda USL di Ferrara nella figura del Direttore Generale pro-tempore domiciliato per la carica presso l'Azienda medesima in V. Cassoli n. 30 – Ferrara.

Il/La sottoscritto/a _____
residente in _____

Acquisite le informazioni di cui all'art. 13 del DLG 196/03,
acconsente al trattamento dei propri dati personali da
parte dell'Azienda USL di Ferrara.

Data, _____

Firma _____

Sede e ubicazione degli URP aziendali³

Ferrara: Via Cassoli 30; tel. 0532-235605; fax 0532-235602; urpferrara@ausl.fe.it

Copparo: Via Roma 18, c/o Ospedale; tel. 0532-879733; fax 0532-879760; urpcopparo@ausl.fe.it

Cento: Via Cremonino 18; tel. 051-6838429/6838282; fax 051-902016; urpcento@ausl.fe.it

Argenta: Via Nazionale 5, c/o Ospedale; tel. 0532-317856; fax 0532-317717; urpargenta@ausl.fe.it

Portomaggiore: Via De Amicis, 22, c/o Ospedale; tel. 0532-817429; fax 0532-317717; urpeppi@ausl.fe.it

Codigoro: Via Cavallotti 347; tel. 0533-729812; fax 0533-729654; urpcodigoro@ausl.fe.it

Comacchio: Via XX Settembre, 45 uff. n°1; tel. 0533- 310 716; fax 0533-729654
urpcodigoro@ausl.fe.it

Lagosanto: Via Valle Oppio 2 , c/o Ospedale; tel. e fax 0533-723224; urpdelta@ausl.fe.it

Sede e ubicazione dei Punti Informativi aziendali

Ferrara: Via A. Cassoli 30; tel. 0532-235601

Lagosanto: Via Valle Oppio 2 , c/o ospedale; tel. 0533-723205/723216

³ Allegato n. 4 alla PG “Gestione segnalazioni (reclami, rilievi, proposte, elogi)” vers. 02 del 18.09.08 URP



Azienda USL di Ferrara, Progetto Gestione del Rischio nelle Organizzazioni Sanitarie, anno 2007/2008: la mediazione dei conflitti per la prevenzione/riduzione del contenzioso nelle Organizzazioni Sanitarie della Regione Emilia – Romagna.

Premessa:

“La mediazione è un processo attraverso il quale due o più parti si rivolgono liberamente ad un terzo neutrale, il mediatore, per ridurre gli effetti indesiderabili di un grave conflitto. La mediazione mira a ristabilire il dialogo tra le parti per poter raggiungere un obiettivo concreto: la realizzazione di un progetto di riorganizzazione delle relazioni che risulti il più possibile soddisfacente per tutti. L'obiettivo finale della mediazione si realizza una volta che le parti si siano creativamente riappropriate nell'interesse proprio e di tutti i soggetti coinvolti, della propria attiva e responsabile capacità decisionale”

La mediazione : teorie e tecniche / Stefano Castelli. - Milano : R. Cortina, 1996

Il profilo del mediatore per la risoluzione dei conflitti

- È un terzo neutrale che non giudica né impone delle interpretazioni, ma agevola le parti nella autonoma ricerca di soluzioni, attraverso un percorso teso a far emergere i loro reali bisogni.
- La sua attività si connota come ascolto e stimolo alle parti a considerare non esaustiva la logica stretta della “causa-effetto” o del “se io ho ragione, tu hai torto”, ma a vedere la situazione nell'insieme e in un modo più ampio. Comprende il modo di pensare altrui e lo traduce in modo comprensibile per la controparte, tenendo presente che al termine della mediazione si dovrà raggiungere un accordo pratico di conclusione del contendere.
- Non è un terapeuta, ma piuttosto un curatore degli aspetti comunicativi e relazionali che porta le parti a riconsiderare il conflitto, riconoscendo e comprendendo le ragioni e le motivazioni dell'altra.
- Gestisce un processo che punta a riattivare i canali di comunicazione e a ricostruire la relazione tra le parti su basi nuove.

Nella primavera dell'anno 2005 l'Agenzia Sanitaria Regionale ha coinvolto le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere nella realizzazione di un progetto nell'ambito della gestione del contenzioso volto alla formazione di mediatori dei conflitti.

L'Azienda USL di Ferrara ha partecipato attivamente inviando al corso di formazione per mediatori (organizzato direttamente dall'Agenzia Sanitaria) due operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico che hanno concluso il percorso formativo nel novembre del 2005 e successivamente hanno partecipato a un corso di supervisione nell'anno 2006.

Nel corso dell'anno sono stati attuati diversi incontri tra i responsabili del progetto dell'Agenzia Sanitaria ed i tutor aziendali, individuati nel Direttore del Servizio di Medicina Legale e in un Dirigente Medico dello stesso servizio.



L'attività realizzata è stata pianificata attraverso un percorso sperimentale di mediazione che ha coinvolto direttori sanitari di presidio, direttori dipartimentali e distrettuali ed ha visto i mediatori formati utilizzare lo strumento di *ascolto* usato nel percorso di mediazione, attraverso l'incontro predefinito con alcuni cittadini che avevano presentato la loro segnalazione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della sede di Ferrara e delle sedi territoriali.

Nei mesi di Febbraio e Marzo dell'anno 2007, i mediatori hanno tenuto una giornata formativa rivolta ai Direttori Sanitari, ai Responsabili di Distretto, al Responsabile di Dipartimento Cure Primarie Centro Nord, al Responsabile dello Sportello Unico, alle referenti degli Uffici Relazioni con il Pubblico, in cui è stato presentato il progetto della mediazione del conflitto, con particolare attenzione rispetto alle sue finalità e al ruolo del mediatore.

Obiettivo aziendale:

- migliorare la comunicazione tra cittadini-utenti e azienda sanitaria per ripristinare il rapporto fiduciario necessario ad una corretta relazione di cura;
- diminuire la conflittualità tra cittadini-utenti ed azienda sanitaria per ridurre le richieste di risarcimento danni improprie;
- consolidare un percorso istituzionale integrato di sensibilizzazione dell'attività di mediazione e del ruolo del mediatore all'interno dell'Azienda USL di Ferrara in particolare ai Direttori di Distretto, ai Direttori Sanitari e ai Responsabili del P.U.O.;
- gestione, conservazione e monitoraggio della documentazione prodotta dall'attività di mediazione e dei casi trattati;
- favorire e affiancare il mediatore in formazione all'esercizio delle tecniche di ascolto

Percorso di realizzazione:

Per poter raggiungere gli obiettivi prefissati si ritiene opportuno proseguire l'attività di mediazione iniziata durante l'anno 2006, definendo un periodo sperimentale di un anno dal 1/7/2007 al 30/6/2008, in cui verranno utilizzati, con cadenza mensile, gli strumenti acquisiti durante la formazione, sull'attività e sul percorso della mediazione del conflitto che prevedono:

- 1) la selezione dei casi da inviare alla mediazione
- 2) il contatto col cittadino/utente che ha presentato la segnalazione in una delle sedi URP o presso la U.O. di Medicina Legale
- 3) l'incontro e/o l'ascolto del cittadino/utente
- 4) il contatto col professionista sanitario
- 5) l'incontro e/o l'ascolto del professionista sanitario
- 6) eventuale incontro di mediazione dei confliggenti
- 7) Raccolta, gestione e archiviazione dei casi trattati su apposito modello allegato al presente progetto con report semestrale dell'attività eseguita.



rif. 1) Selezione dei casi da inviare alla mediazione.

Si ritiene di inviare alla mediazione i casi in cui emergano criticità nella relazione interpersonale tra utenti ed operatori sanitari che abbiano determinato nell'utente una percezione di mancata o carente presa in carico sia a livello assistenziale che relazionale, indipendentemente dalla sussistenza di un danno psicofisico valutabile. In tal senso si precisa che il percorso della mediazione e quello della valutazione di eventuale responsabilità professionale nella vicenda in esame, sono indipendenti fra loro, ovvero la mediazione non interferisce sul processo di valutazione medico legale dell'eventuale colpa professionale.

I casi vengono individuati nell'ambito dell'attività dell'URP e del Servizio di Medicina Legale, in quanto sedi istituzionalmente preposte alla raccolta, trattamento e valutazione delle segnalazioni di disservizio dei cittadini.

La scelta dei casi da inviare alla mediazione verrà effettuata dai Mediatori già formati previo l'avvallo del TUTOR del Progetto Regionale, che verranno segnalati nell'apposita scheda in allegato.

I casi individuati verranno segnalati al Direttore del Distretto con apposita lettera, così come la conclusione del percorso di mediazione.

Sono in ogni caso da escludere dal processo di mediazione le segnalazioni di disservizi riguardanti gli aspetti strutturali, quelli organizzativi, burocratici, amministrativi e ciò che attiene alle informazioni di carattere generale. Si ritiene altresì che siano da valutare con la dovuta attenzione (valutazione di opportunità da parte dei TUTOR del Progetto Regionale e del Responsabile URP Aziendale) le richieste di risarcimento danni ove siano in atto procedimenti giudiziari (civili o penali).

Rif.ti 2) - 3) Convocazione dei cittadini utenti.

I cittadini-utenti, informati del percorso della mediazione cui devono liberamente aderire, sono convocati dai mediatori mediante telefonata, presso spazi logistici all'uopo individuati presso la struttura sanitaria del territorio di appartenenza.

Rif.ti 4) – 5) Convocazione del professionista sanitario.

Il professionista sanitario o il dipendente dell'Azienda USL coinvolto nella vicenda in esame viene informato tramite telefonata del percorso della mediazione cui deve liberamente aderire consentendo l'incontro con i mediatori presso una sede che verrà concordata volta a volta.

Considerando i principi, gli obiettivi della *mediazione trasformativa*, nonché il ruolo del mediatore enunciati in premessa, si precisa che tale attività si svolgerà nel rispetto delle professionalità e delle competenze istituzionali. I contatti con i cittadini e con il professionista verranno preventivamente comunicati ai Direttori di Distretto, ai Responsabili del P.U.O. e ai Direttori Sanitari dell'Azienda USL di Ferrara.



Rif. 6) Incontro cittadino-utente/professionista.

E' auspicabile che al termine dei colloqui individuali vi sia l'incontro tra il cittadino ed il professionista coinvolti nella vicenda, per consentire quel recupero della relazione fiduciaria che è l'ottimale conclusione del percorso della mediazione. L'opportunità che tale incontro avvenga dovrà essere valutata caso per caso in accordo fra mediatori e i TUTOR.

Conclusione del processo di mediazione.

Al termine del percorso di mediazione verrà redatta una relazione sintetica sulla vicenda esaminata e sull'esito della mediazione da inviare, a seconda della competenza del caso, ai Responsabili del PUO, dei distretti, dei presidi ospedalieri e alla Responsabile del Coordinamento URP.

Risultati attesi:

realizzare almeno un incontro di ascolto preliminare al mese;
realizzare almeno tre incontri di ascolto preliminare in affiancamento al mediatore in formazione;
produrre reportistica semestrale dell'attività realizzata
presentazione e condivisione dell'attività mediativa con il tutor aziendale e la dirigenza aziendale coinvolta per le aree territoriali di competenza, attraverso riunioni dedicate

Conclusioni:

ci si attende che il percorso di mediazione contribuisca a chiarire le ragioni reciproche delle figure coinvolte nelle vicende esaminate, favorendo la percezione di equità, appropriatezza e trasparenza dell'assistenza sanitaria fornita/ricevuta; consenta, pertanto di migliorare la comunicazione tra cittadini-utenti e personale sanitario. In tal modo il risultato atteso nel lungo termine è la riduzione del contenzioso, che scaturisce spesso da gap comunicativi.

Saranno impegnati nel progetto i Sigg.:

- Alessandro Scalambra
- Susi Bennati



Ferrara,

AL DIRETTORE DEL DISTRETTO

OGGETTO: inizio percorso mediazione.

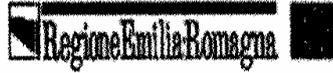
Si informa che il Sig./a _____ ha acconsentito ad intraprendere un percorso di mediazione riferita alla segnalazione URP/Medicina Legale n. _____ del _____.

Cordiali saluti.

**Il Tutor del Progetto Regionale
Prof. Mauro Martini**



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



Allegato Fac-simile 2

Ferrara,

AL DIRETTORE DEL DISTRETTO

OGGETTO: Conclusione percorso mediazione.

Si informa che in data _____ si è concluso il percorso di mediazione
riferito alla segnalazione URP/Medicina Legale n. _____ del _____.

Cordiali saluti.

**Il Tutor del Progetto Regionale
Prof. Mauro Martini**

Pagina 6 di 7



Allegato Fac simile3

Ferrara,

**Al Tutor del Progetto Regionale
Gestione del Contenzioso/Mediazione
Prof. Mauro Martini**

Oggetto: comunicazione.

Si comunica che la segnalazione URP n. _____ del _____ è a parere dei mediatori aziendali degno di essere sottoposto al percorso di mediazione.

In attesa di un vostro parere positivo, porgiamo cordiali saluti.

I mediatori

Pagina 7 di 7

Caso trattato secondo il percorso della mediazione

44.4

1° CONFLIGGENTE

- ◆ Reclamo URP prot. _____ del _____ Sig. _____
- ◆ Reclamo Med.Leg. prot. _____ del _____ Sig. _____

Percorso:

1° **Contatto telefonico** il/la Sig.a _____ il giorno _____ durata tel. _____
Mediatore coinvolto _____

1° **ascolto preliminare** con il/i Sig./ri _____
il _____ presso _____ alle ore _____ durata incontro _____
Mediatori coinvolti _____

2° **ascolto preliminare** con il/i Sig./ri _____
il _____ presso _____ alle ore _____ durata incontro _____
Mediatori coinvolti _____

DESCRIZIONE DEL FATTO _____

PROBLEMA EMERSO _____

FRASE RICORRENTE _____

RICHIESTA DEL CONFLIGGENTE _____

IMPRESSIONE SULL'ESITO DELL'INCONTRO _____

Firma dei mediatori del conflitto

Caso trattato secondo il percorso della mediazione

Att. 5

2° CONFLIGGENTE (dipendente)

◆ Reclamo URP prot. _____ del _____ Sig. _____

◆ Reclamo Med.Leg. prot. _____ del _____ Sig. _____

Percorso:

1° Contatto telefonico il/la Sig.a _____ il giorno _____ durata tel. _____

Mediatore coinvolto _____

1° ascolto preliminare con il/i Sig./ri _____

il _____ presso _____ alle ore _____ durata incontro _____

Mediatori coinvolti _____

2° ascolto preliminare con il/i Sig./ri _____

il _____ presso _____ alle ore _____ durata incontro _____

Mediatori coinvolti _____

DESCRIZIONE DEL FATTO _____

PROBLEMA EMERSO _____

FRASE RICORRENTE _____

RICHIESTA DEL CONFLIGGENTE _____

IMPRESSIONE SULL'ESITO DELL'INCONTRO _____

Firma dei mediatori del conflitto

MEDIAZIONE

pg. 6

incontro: _____ alle ore _____ presso _____

incontro: _____ alle ore _____ presso _____

Partecipanti:

I Sigg. confliggenti: _____

I mediatori: _____

FATTI _____

PROBLEMI EMERSI _____

FRASI RICORRENTI _____

RICHIESTA DEI CONFLIGGENTI _____

IMPRESSIONE SULL'ESITO DELL'INCONTRO _____

Firma dei mediatori del conflitto

