

I RAPPORTI CON IL CITTADINO

🌿 L'INFORMAZIONE, LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE

LA COMUNICAZIONE ORGANIZZATIVA

Le attività di informazione vengono realizzate attraverso l'ufficio stampa e quelle di comunicazione attraverso l'ufficio per le relazioni con il pubblico (art. 6 Legge n. 150/2000);

In particolare, la Comunicazione e Marketing dell'Azienda Ulss 21, al cui interno è collocato l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, si occupa della:

🔗 **comunicazione sanitaria**, incentrata principalmente sui servizi e le prestazioni in tutti i livelli di assistenza: prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione. Ogni anno l'ufficio predispone il **Piano della Comunicazione**.

All'Area della Comunicazione vanno collegate le attività di pubblica tutela che si concretizzano:

- nella gestione delle segnalazioni e dei reclami utili al miglioramento della qualità dei servizi erogati e ad instaurare un'attiva collaborazione con le Associazioni di Volontariato e di tutela;
- nella rilevazione dei dati concernenti il grado di soddisfazione dei servizi erogati da parte dei cittadini utenti (*customer satisfaction*) in collaborazione con la Sezione Qualità;
- la predisposizione di materiale informativo sulle attività e sui servizi erogati (guida ai servizi), in particolare la redazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi socio-sanitari;
- la gestione delle informazioni sul sito internet aziendale.

🏠 L'informazione, l'accoglienza, la tutela e la partecipazione dei cittadini

L'azienda U.L.S.S. n. 21 di Legnago orienta la programmazione e le strategie organizzative e gestionali alla valorizzazione della centralità del cittadino, inteso non solo come destinatario dei servizi aziendali, ma anche come interlocutore privilegiato e stessa "ragione d'essere" della sua presenza istituzionale.

L'azienda garantisce, inoltre, la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini, nella fruizione dei servizi sanitari. A questo fine, assicura il coinvolgimento dei rappresentanti delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, quali portatori di interessi diffusi.

La presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie, degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti è favorita anche tramite la stipulazione di accordi o protocolli, che stabiliscano gli ambiti e le modalità di collaborazione, fermo restando il diritto alla riservatezza comunque garantito al cittadino e la non interferenza nelle scelte professionali degli operatori sanitari.

L'Azienda, in questa prospettiva, assicura il costante impiego dei principali strumenti organizzativi, normalmente previsti in materia di informazione, partecipazione, tutela ed accoglienza:

- 🏠 **il Regolamento di Pubblica Tutela;**
- 🏠 **la Carta dei Servizi;**
- 🏠 **l' Ufficio per le Relazioni con il pubblico (U.R.P.).**

✿ UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Responsabile: Dott. Michele Triglione

e-mail: michele.triglione@aulsslegnago.it

L'U.R.P. è un ufficio di staff alla Direzione Generale dell'Azienda Ulss e si occupa di:

- ✈ fornire le informazioni utili sulle prestazioni e le modalità di accesso ai servizi;
- ✈ raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi;
- ✈ gestire i reclami, secondo procedure predefinite sulla base di un apposito "Regolamento aziendale di pubblica tutela", approvato con deliberazione n. 1382 del 14/10/1998, modificato con deliberazione del n. 790 del 18 settembre 2003 e con deliberazione n. 184 del 01/04/2010;
- ✈ convocare, su richiesta dell'utente, la Commissione mista conciliativa, istituita e funzionante sulla base del regolamento aziendale di pubblica tutela, di cui al punto precedente;
- ✈ organizzare la Conferenza dei Servizi, convocata annualmente dal Direttore Generale come momento di verifica e di proposta con le rappresentanze dei cittadini.

✈ LA PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

I cittadini e gli organismi di volontariato, possono presentare:

- ✈ segnalazioni di suggerimento;
- ✈ segnalazioni di richiesta di chiarimento;
- ✈ segnalazioni di reclamo/disfunzione;
- ✈ segnalazioni di apprezzamento.

✈ Le modalità di segnalazione, la risposta, il ruolo e la funzione della Commissione Mista Conciliativa vedere il [REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA](#)

	<i>Sede</i>	37045 Legnago – Via Gianella n. 1 c/o Ospedale 'Mater Salutis' 1° Piano		
	<i>Telefono</i>	0442 622692- 622765	<i>Fax</i>	0442 622914
	<i>e-mail:</i>	urp@aulsslegnago.it		
	<i>Sito web</i>	www.aulsslegnago.it		
	<i>PEC Posta certificata</i>	urp.aulss21.legnago.vr@pecveneto.it		

La comunicazione anonima o non sottoscritta non viene presa in considerazione come neppure quelle palesemente denigratorie o provocatorie.

Gli standard di qualità area diritto all'informazione

STANDARD	INDICATORE	RISULTATO	RESPONSABILI
È previsto un Regolamento di Pubblica Tutela	Regolamento	Si	URP
Le risposte ai reclami firmati sono date entro 30 gg	n.risposte entro 30 gg	80%	URP
Le risposte alle richieste d'informazioni sono date in tempo reale	n. risposte in tempo reale	90%	URP
Diffusione della Carta dei Servizi sul territorio	Enti pubblici e privati, associazioni, MMG, PLS.	90%	URP

LA SEZIONE QUALITÀ

Responsabile: Daniele Caprara
e-mail: daniele.caprara@aulsslegnago.it

<i>Sede di</i>	Legnago – c/o Ospedale 'Mater Salutis' 7° Piano Blocco Nord		
<i>Telefono</i>	0442 622759	<i>Fax</i>	0442 624103
<i>e-mail:</i>	daniele.caprara@aulsslegnago.it		
<i>Sede di</i>	Zevio – Ospedale Riabilitativo 'Don Luigi Chiarenzi'		
<i>Telefono</i>	045 606 8291	Mirco Croce	
<i>e-mail</i>	mirco.croce@aulsslegnago.it		
<i>Telefono</i>	045 6068180	Giacomo Strambini	
<i>e-mail</i>	giacomo.strambini@aulsslegnago.it		
<i>fax</i>	045 6068284		

Nell'Azienda ULSS 21 di Legnago il Sistema di Gestione per la Qualità è pensato, strutturato e proposto per costituire la base di orientamenti strategici di miglioramento di tutti quei punti critici che possono emergere all'interno di un'Azienda Sanitaria.

Il miglioramento della qualità si raggiunge attraverso l'uso razionale delle risorse esistenti, il coinvolgimento del personale su obiettivi condivisi e il consolidamento delle innovazioni, mediante un'attenta valutazione delle molte variabili che influenzano l'organizzazione ed il funzionamento dei sistemi sanitari.

Affinché sia possibile un effettivo miglioramento della qualità è necessario porre il cittadino al centro delle scelte dei processi produttivi dell'azienda sanitaria (organizzazione dei servizi, controllo e monitoraggio sulla qualità degli interventi effettuati, ecc.).

Inoltre, la Sezione Qualità è preposta ad affiancare, indirizzare e sovrintendere le Unità Operative dell'Azienda nel loro processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati al fine di ottenere dalla Regione Veneto l'Autorizzazione all'Esercizio e Accreditemento Istituzionale, così come richiesto dalla Legge Regionale 16 Agosto 2002, n° 22 che promuove la qualità dell'assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale nelle aziende sanitarie venete.

REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA

Deliberazione n. 184 del 1 aprile 2010

Art. 1 – Finalità della Pubblica Tutela

L'Azienda Ulss 21 di Legnago si impegna a garantire la tutela dei cittadini-utenti dei servizi sanitari e sociali, in conformità alle vigenti disposizioni.

Il presente Regolamento disciplina le modalità di presentazione, accoglimento e definizione delle segnalazioni avverso atti o comportamenti che a giudizio dei cittadini-utenti hanno posto ostacoli o limitazioni alla fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale erogate dall'Azienda Ulss 21 e dalle Strutture Sanitarie Accreditate o a situazioni di disservizio che costituiscono violazione della Legge n. 241 del 7.7.1990 (come modificata dalla Legge n. 15 del 11.2.1005, dal D.L. n. 35 del 14.3.2005, dalla Legge n. 80 del 14.5.2005 e dalla Legge n. 69/2009), dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, del DPCM del 19.05.1995, nonché della Carta dei Servizi aziendale.

TITOLO I

PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI¹

Art. 2 – Titolari del Diritto di Tutela

1. Gli utenti, i parenti o affini, e gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei diritti dei cittadini accreditati presso la Regione Veneto e/o afferenti all'Azienda Sanitaria possono presentare osservazioni, opposizioni e reclami, d'ora in poi denominati 'segnalazioni', che rilevano situazioni di disservizio e atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, nel rispetto delle norme vigenti in materia di privacy.

2. Tali soggetti esercitano la tutela tramite la presentazione di segnalazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Azienda Ulss 21:

- quando è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni sanitarie, sociali o amministrative;
- quando la negazione o limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio.

3. Qualora la segnalazione sia presentata da soggetto diverso dall'interessato, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede ad avvisare lo stesso soggetto, ai sensi dell'art. 8 della L. 241/90 e successive modificazioni, della necessità di presentare apposita delega.

4. In assenza della suddetta delega, la procedura è archiviata, ma l'Ufficio Relazioni con il Pubblico valuta l'opportunità di continuare l'istruttoria per l'eliminazione dell'eventuale disservizio.

Art. 3. - Modalità

1. Gli utenti e gli altri soggetti individuati dall'art. 2, esercitano il loro diritto con:

- a. compilazione dell'apposito modulo delle segnalazioni sottoscritto dall'utente e consegnato a mano, trasmesso per posta, fax o posta elettronica² all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

¹ Segnalazioni: informazioni raccolte dall'URP relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie provenienti da cittadini-utenti o associazioni che li rappresentino. Si specificano in osservazioni, opposizioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti.

² Direttiva del Ministero per l'innovazione e le tecnologie del 27.11.2003 "Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni"; Direttiva del 18.12.2003 "Linee guida per la digitalizzazione dell'amministrazione per l'anno 2004"; Regolamento Regionale n. 2 del 26.7.2002, art. 4, comma 4.

- b. Comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica³ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Azienda Sanitaria;
- c. Colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP.

2. La modalità del punto 1c. non attiva un'istruttoria con risposta scritta ma solo un interessamento ed eventuale soluzione del problema posto.

3. Qualora i fatti segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle modalità di cui al punto 1c. o tramite posta elettronica, contengano elementi significativi d'indagine e richiedano una puntuale verifica dei fatti, il responsabile dell'Urp può richiedere al cittadino-utente che ha comunicato la segnalazione di formalizzare la stessa in modalità cartacea, debitamente sottoscritta.

4. La presentazione delle segnalazioni non impedisce, né preclude al cittadino-utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale o paragiurisdizionale.

5. Tutte le segnalazioni di disservizio che pervengono all'URP, anche quelle che non prevedano l'avvio di un'istruttoria, sono comunque quantificate dall'URP e utilizzate, nell'ambito dei propri compiti istituzionali.

Art. 4 - Tempi di presentazione

1. Le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, di norma entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.⁴

TITOLO II PROCEDURA D'ESAME DELLE SEGNALAZIONI

Art. 5 – Attività preliminare

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per l'espletamento dell'attività istruttoria:

- a. acquisisce tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, inclusa la consultazione e l'ottenimento di copia, senza i limiti del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento;
- b. richiede relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda;
- c. accede agli uffici o reparti per adempiere gli accertamenti che si rendano necessari;
- d. promuove anche altre procedure di chiarimento, quali ad esempio il colloquio.

Art. 6 – Attività istruttoria

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le segnalazioni, in via amministrativa, redatte in carta semplice o su apposito modulo, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente Regolamento e provvede:

³ Idem

⁴ Art. 14, comma 5, D.Lgs. 502/92, come modificato dal D. Lgs. 517/93. "... Al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sono ammesse osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa, redatti in carta semplice, da presentarsi entro quindici giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza della atto o comportamento contro cui intende osservare od opporsi, da parte della interessato, dei suoi parenti o affini, degli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la regione competente, al direttore generale della unità sanitaria. La presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale". Portati a 30 giorni su richiesta del Tribunale per i Diritti del Malato e dell'Anziano/Cittadinanzattiva di Legnago.

- a. per le segnalazioni che si presentano di univoca ed immediata soluzione, a predisporre l'attività istruttoria, coinvolgendo direttamente il responsabile dell'Unità Operativa interessata e dare, su delega del Direttore Generale, tempestiva risposta all'utente;
- b. per le segnalazioni di evidente complessità, ovvero che non si prestino ad immediata definizione, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico invia la relativa documentazione, accompagnata da ogni altra utile informazione, al responsabile dell'Unità Operativa interessata e, per conoscenza, al Direttore del Dipartimento di appartenenza e/o al Direttore responsabile di Struttura, affinché provveda ad effettuare l'istruttoria interna, richiedendo relazioni o pareri al/alla collaboratore/trice a conoscenza dei fatti, ed acquisendo ogni elemento necessario alla definizione della segnalazione.

2. L'istruttoria che compete al responsabile dell'Unità Operativa interessata, completa di adeguata relazione illustrativa e dell'indicazione delle misure e dei tempi necessari per l'eliminazione dell'eventuale disservizio verificatosi, deve essere trasmessa all'URP entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta di attivazione dell'istruttoria, salvo il caso in cui la stessa richieda particolari accertamenti ed approfondimenti.

Art. 7 Risposta all'utente

1. L'URP, per le segnalazioni di cui all'art. 6 lettera b., predispone la risposta, a firma del Direttore Generale o chi da esso delegato, previa controfirma del Direttore di Area interessata, da trasmettere al cittadino-utente entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione stessa.

2. Il termine di cui al comma 1 può essere sospeso, per una sola volta, per i seguenti motivi: necessità di ulteriori accertamenti ed approfondimenti richiesti dal caso in esame, ritardi motivati nelle risposte da parte di soggetti interni ed esterni all'Azienda coinvolti dall'istruttoria. In tal caso l'URP provvede a darne comunicazione all'interessato motivando il ritardo.

3. La risposta definitiva deve essere trasmessa al cittadino-utente entro e non oltre i successivi 60⁵ giorni dall'invio della risposta interlocutoria.

TITOLO III COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA E DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Art. 8 – Commissione Mista Conciliativa⁶

1. Nel caso in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta e sia in possesso di nuovi elementi utili ad una sua revisione, è facoltà dell'utente non soddisfatto e/o dell'associazione di tutela e/o di volontariato⁷ che lo rappresenta richiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 1 dell'art. 7, per il tramite dell'URP⁸, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.).

2. Non è attivata la Commissione per segnalazioni aventi ad oggetto aspetti/temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali [ad esempio: partecipazione alla

⁵ Art. 2, comma 3, Legge n. 241/1990 e successive modificazioni con Legge n. 69/2009. *"...Gli enti pubblici nazionali stabiliscono, secondo i propri ordinamenti, i termini non superiori a novanta giorni entro i quali devono concludersi i procedimenti di propria competenza".*

⁶ DPCM 19.05.1995

⁷ Anche le istanze prodotte dalle Associazioni di Volontariato e di tutela devono essere munite di delega da parte del diretto interessato.

⁸ 3.3, lettera B - DPCM 19.05.1995 e art. 5, comma 1, DGRV 22 giugno 1998, n. 2280.

spesa sanitaria (ticket), ricorsi avverso determinazioni della Commissione per l'accertamento dell'invalidità civile, protesica, ecc.] o aspetti tecnico-professionali degli operatori.

3. La Commissione dura in carica 3 anni ed è costituita dai seguenti membri:

- il Presidente, designato dal Difensore Civico regionale,
- due membri designati dall'Azienda;
- due membri designati dalle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti;

La Commissione può estendere la partecipazione ad altre persone in relazione all'argomento trattato.

4. La Commissione si riunisce ogni qualvolta pervengano, tramite l'URP, istanze di cui al comma 1 e le decisioni sono prese a maggioranza, espressa con diritto di voto.

5. Entro 60 giorni dalla richiesta di convocazione della Commissione, quest'ultima trasmette il parere al Direttore Generale al quale spetta la titolarità di formulare la risposta all'utente.

6. La Commissione può avere anche compiti propositivi sulle materie riguardanti il miglior funzionamento delle strutture socio-sanitarie. Sarà cura della Commissione far pervenire le osservazioni al Direttore Generale.

7. L'Azienda può richiedere alla Commissione di esprimere pareri su temi attinenti i diritti e la pubblica tutela dei cittadini.

8. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N..

Al Presidente della Commissione è, altresì, corrisposta una indennità di euro 67,00 al lordo delle trattenute di legge, per ogni giornata di partecipazione alle sedute⁹.

Art. 9 – Difensore Civico Regionale

L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente Regolamento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. n. 28 del 6.6.1988 istitutiva del Difensore Civico regionale, per il riesame della segnalazione.

TITOLO IV ESERCIZIO DELLA TUTELA NELLE STRUTTURE ACCREDITATE O PROVVISORIAMENTE ACCREDITATE

Art. 10 – Esercizio della Tutela nelle strutture accreditate

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio di cui al presente Regolamento sono estesi anche agli utenti di Strutture Sanitarie e Socio-Sanitarie Accreditate relativamente alle prestazioni del Servizio Sanitario Regionale.

2. L'Azienda, nell'instaurare rapporti contrattuali con le strutture accreditate o provvisoriamente accreditate, si accerterà che queste assicurino agli utenti le forme di tutela previste dal presente regolamento e che si impegnino a rimuovere i disservizi segnalati.

⁹ DGRV 25 luglio 2003, n. 2240.

TITOLO V CONFERENZA DEI SERVIZI¹⁰

Art. 11 – Convocazione e funzioni della Conferenza dei servizi

1. La Conferenza dei Servizi dell'Azienda, istituita con deliberazione del 14 ottobre 1998, n. 1382, è presieduta dal Direttore Generale.

2. La Conferenza è la sede privilegiata di comunicazione e discussione circa gli obiettivi che l'Azienda si impegna a perseguire e di verifica del loro raggiungimento.

Le funzioni della Conferenza dei Servizi sono:

- a. analisi dell'andamento dei servizi socio-sanitari dell'Azienda, ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 502/92 e successive modificazioni;
- b. presentazione di osservazioni, suggerimenti e/o proposte espresse dai rappresentanti la comunità locale, dalle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, invitati alla Conferenza, e volte al miglioramento dei servizi erogati.

Art. 12 – Composizione e Funzionamento

1. La Conferenza dei Servizi è convocata almeno con cadenza annuale dal Direttore Generale ed è composta da¹¹: rappresentanti associazioni di volontariato ed organismi di tutela accreditati presso l'Azienda Ulss 21, rappresentanti Enti locali, dirigenti strutture dell'Azienda, etc....

2. La Conferenza dei Servizi viene opportunamente pubblicizzata al fine di consentire la partecipazione dei cittadini.

3. Le osservazioni e le proposte emerse sia in sede di Conferenza dei Servizi, sia attraverso modalità concordate e uniformi (Protocolli d'intesa con Associazioni/Organizzazioni), purché non in contrasto con le norme vigenti, sono tenute in considerazione dalla Direzione Generale, al fine di migliorare i servizi esistenti.

¹⁰ Art. 14, comma 4, D.Lgs. 502/92, come modificato dal D. Lgs. 517/93. *"...Il direttore generale dell'unità sanitaria locale ed il direttore generale dell'azienda ospedaliera convocano, almeno una volta l'anno, apposita conferenza dei servizi quale strumento per verificare l'andamento dei servizi anche in relazione all'attuazione degli indicatori di qualità di cui al primo comma, e per individuare ulteriori interventi tesi al miglioramento delle prestazioni"*.

¹¹ Linee di sviluppo proposte dal Ministero della Salute nel 2001 "Rapporto Nazionale di Valutazione sul programma di Attuazione della Carta dei Servizi del SSN" – linea 3.