

## Procedura per la gestione delle segnalazioni di tipo organizzativo/gestionale/relazionale e di tipo clinico assistenziale

Tipologia di segnalazioni

Muovendo dal *"principio della centralità della persona, l'appropriatezza e l'adequazione delle prestazioni, la loro costante verifica e il miglioramento degli standard qualitativi degli stessi"*, sulla base della normativa vigente e dei Regolamenti Aziendali e nella massima trasparenza del rapporto con il cittadino presso questa Azienda è possibile effettuare le seguenti segnalazioni:

- A. sugli aspetti organizzativi, gestionali e relazionali;
- B. di tipo clinico assistenziale a scopo informativo senza richiesta di riscontro da parte di questa Azienda;
- C. di tipo clinico assistenziale per finalità di chiarimento con richiesta di riscontro da parte di questa Azienda;
- D. per finalità risarcitorie con richiesta danni.

Strutture coinvolte nella gestione delle segnalazioni

A seconda della tipologia di richiesta inoltrata da paziente/caregiver le strutture coinvolte nella gestione delle segnalazioni sono:

- URP
- S.O. Affari Generali – Area Affari Legali ed Assicurazioni
- S.O.S. Risk management

A seconda della tipologia di segnalazione possono essere coinvolte nella gestione:

- la Direzione Medica Ospedaliera
- tutte le SOD, SOSD, SO aziendali presso le quali si è verificato l'evento oggetto della segnalazione.

Relazioni con il paziente/caregiver

Le relazioni con il paziente/caregiver sono di norma tenute dall'URP che informa sui 4 diversi percorsi a disposizione per pazienti e caregiver, sulle modalità di accedere agli stessi, sui risultati attesi e sui tempi previsti per il completamento delle procedure.

Sono accettate solamente segnalazioni in forma scritta.

L'ufficio che riceve la segnalazione accerta che la segnalazione abbia i requisiti per appartenere ad una delle categorie sopra indicate (A, B, C o D), in caso contrario restituisce al paziente/caregiver informazione che alla richiesta non sarà dato seguito in quanto non sono presenti gli elementi essenziali per l'avvio della procedura di gestione della stessa.

**Procedura A**

La procedura per la gestione delle **segnalazioni di tipo organizzativo/gestionale/relazionale** è di competenza dell'URP.

La procedura è disciplinata dal Regolamento Aziendale di Tutela emanato ai sensi dell'art.6 dell'Atto Aziendale ed adottato con Determina n.127/DG del 10/03/2005.

Secondo il Regolamento la tutela:

- è prevista per
  - o *per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato alla persona la fruibilità delle prestazioni;*
  - o *per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari;*
- *può essere richiesta da qualsiasi persona, soggetto utente dei servizi erogati dall'Azienda Ospedali Riuniti, direttamente o tramite parenti, affini, esercenti la patria potestà, organismi di tutela o associazioni di volontariato."*

La procedura avviene nelle modalità previste dal Regolamento.

Nell'allegato Procedura A il flow chart della stessa

#### Procedura B

La procedura per la gestione delle segnalazioni B. di tipo **clinico assistenziale a scopo informativo senza richiesta di riscontro da parte di questa Azienda** è di competenza dell'URP con il coinvolgimento della S.O.S Risk management e della Direzione Medica.

La procedura prevede che il paziente/caregiver fornisca una segnalazione di utilità clinico assistenziale.

L'URP:

- raccoglie la segnalazione trasmettendola a scopo informativo alla S.O.S Risk management ed alla Direzione Medica per eventuali provvedimenti del caso;
- invia formale risposta al mittente ringraziando per il prezioso ruolo svolto in qualità di cittadino attivo ed informando che la segnalazione sarà presa in considerazione esclusivamente a scopo informativo per il miglioramento continuo dei servizi erogati dalla struttura.

Nell'allegato Procedura B il flow chart della stessa

#### Procedura C

La procedura per la gestione delle segnalazioni C. di **tipo clinico assistenziale per finalità di chiarimento con richiesta di riscontro da parte di questa Azienda** è di competenza dell'URP con il coinvolgimento della S.O.S Risk management e delle SOD, SOSD, SO aziendali presso le quali si è verificato l'evento oggetto della segnalazione.

La procedura prevede che il paziente/caregiver invii una segnalazione per finalità di chiarimento con richiesta di riscontro da parte di questa Azienda.

Tale procedura viene realizzata ai sensi dell'art. 16 legge 8.03.2017 n° 24 comma 1 e pertanto: "I verbali e gli atti conseguenti all'attività di gestione del rischio clinico non possono essere acquisiti o utilizzati nell'ambito di procedimenti giudiziari".

Di seguito una sintesi della procedura:

- L'URP raccoglie la segnalazione trasmettendola a scopo informativo alla S.O.S Risk management ed al Direttore/Responsabile della SOD, SOSD, SO presso la quale si è verificato l'evento oggetto della segnalazione con invito a fissare un incontro. Nella nota si specifica che l'incontro rientra fra gli atti di cui all'art. 16 legge 8.03.2017 n° 24 comma 1 ed ha solo carattere di chiarimento ed informazioni, dati e documenti relativi alle pratiche clinico assistenziali realizzate non possono essere utilizzati nell'ambito di procedimenti giudiziari. Di norma non viene prodotto verbale dell'incontro che, qualora prodotto deve riportare, in calce, la dicitura "Incontro realizzato ai sensi dell'art. 16 legge 8.03.2017 n° 24 comma 1";
- Il Direttore Responsabile della SOD, SOSD, SO, in alternativa,:
  - contatta direttamente il richiedente, fissa un appuntamento ed informa l'URP (se ritiene utile può richiedere la presenza di un referente della SOS Risk management);
  - comunica all'URP l'indisponibilità all'incontro;
- Nel caso in cui non possa essere possibile fissare un incontro l'URP, o comunque entro 30 giorni dalla richiesta di fissare l'incontro, invia formale risposta al mittente ringraziando per il prezioso ruolo svolto

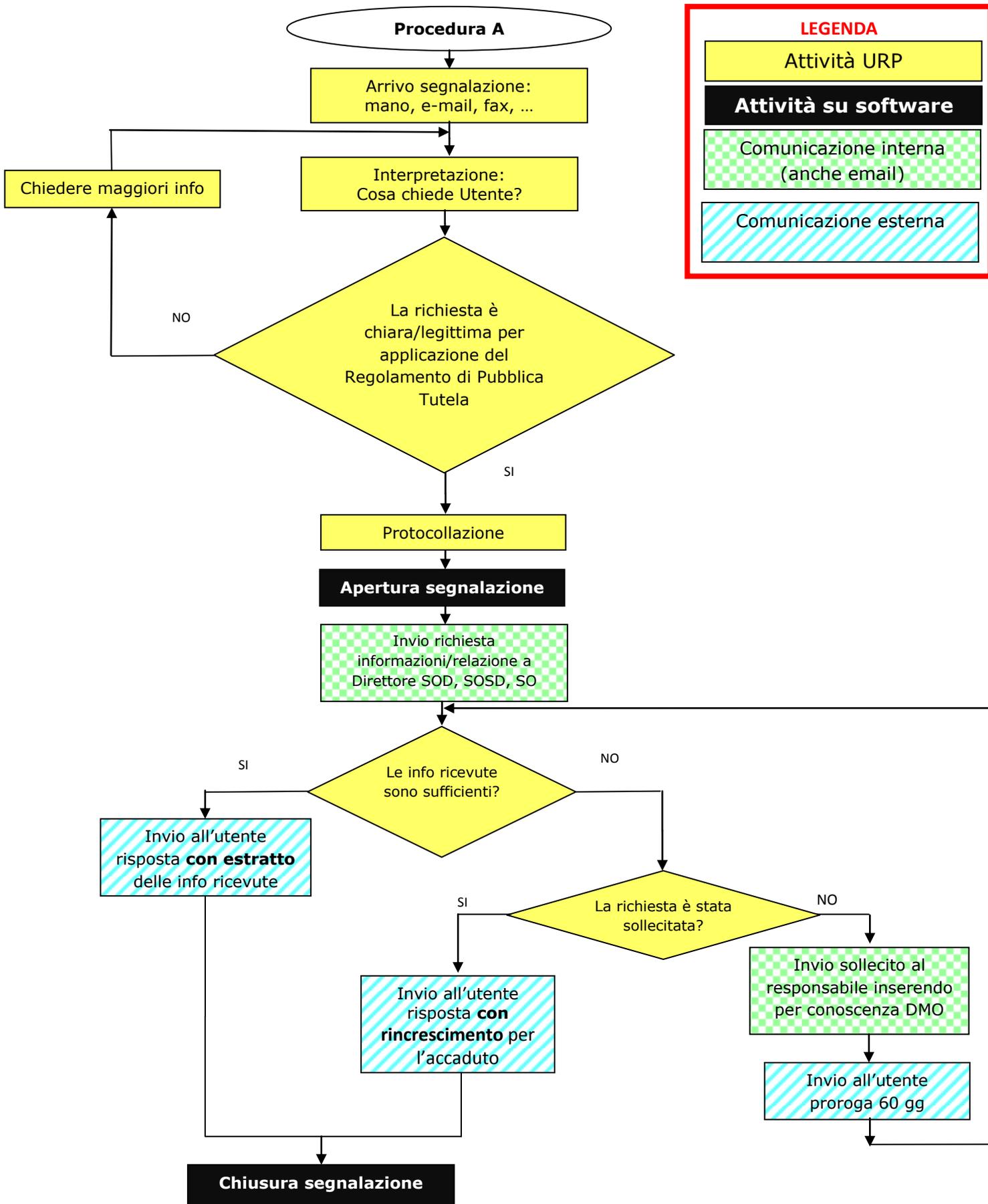
in qualità di cittadino attivo esprimendo rincrescimento per il mancato incontro di chiarimento ed informando che la segnalazione sarà presa in considerazione per il miglioramento continuo dei servizi erogati dalla struttura.

Nell'allegato Procedura C il flow chart della stessa

**Procedura D**

La procedura per la gestione delle segnalazioni per finalità risarcitorie con richiesta danni è di competenza della S.O. Affari Generali – Area Affari Legali ed Assicurazioni con il coinvolgimento della S.O.S Risk management per la parte relativa alla Commissione Valutazione Sinistri le segnalazioni con richiesta di avvio di azioni risarcitorie.

La procedura è portata a termini nel rispetto della collaborazione con il partner assicurativo.



**Procedura B**

Arrivo segnalazione:  
mano, e-mail, fax, ...

Interpretazione:  
Cosa chiede Utente?

Chiedere maggiori info



NO

La richiesta è chiara/legittima di tipo clinico assistenziale a scopo informativo senza richiesta di riscontro da parte di questa Azienda

SI

Protocollazione

**Apertura segnalazione**

Trasmissione della segnalazione a SOS Risk management e Direzione Medica per eventuali provvedimenti del caso

Invio all'utente risposta ringraziando per il prezioso ruolo svolto in qualità di cittadino attivo ed informando che **la segnalazione sarà presa in considerazione esclusivamente a scopo informativo per il miglioramento continuo dei servizi erogati dalla struttura**

**Chiusura segnalazione**

**LEGENDA**

- Attività URP
- Attività su software
- Comunicazione interna (anche email)
- Comunicazione esterna

**Procedura C**

Arrivo segnalazione:  
mano, e-mail, fax, ...

Interpretazione:  
Cosa chiede Utente?

Chiedere maggiori info

NO

La richiesta è chiara/legittima  
di tipo clinico assistenziale per  
finalità di chiarimento con  
richiesta di riscontro da parte  
di questa Azienda?

Protocollazione

**Apertura segnalazione**

Trasmissione della segnalazione a SOS Risk management e Direttore/Responsabile della SOD, SOSD, SO presso le quali si è verificato l'evento oggetto della segnalazione con invito a fissare un incontro.  
Nella nota si specifica che l'incontro rientra fra gli atti di cui all'art. 16 legge 8.03.2017 n° 24 comma 1 ed ha solo carattere di chiarimento ed informazioni, dati e documenti relativi alle pratiche clinico assistenziali realizzate non possono essere utilizzati nell'ambito di procedimenti giudiziari. Di norma non viene prodotto verbale dell'incontro che, qualora prodotto deve riportare, in calce, la dicitura "Incontro realizzato ai sensi dell'art. 16 legge 8.03.2017 n° 24 comma 1"

Viene fissato un incontro?

NO

SI

Invio all'utente risposta ringraziando per il prezioso ruolo svolto in qualità di cittadino attivo esprimendo rincrescimento per il mancato incontro di chiarimento ed informando che la segnalazione sarà presa in considerazione per il miglioramento continuo dei servizi erogati dalla struttura

**Chiusura segnalazione**

**LEGENDA**

Attività URP

**Attività su software**

Comunicazione interna  
(anche email)

Comunicazione esterna