




- **DI COSA SI TRATTA**
- **OBIETTIVO**
- **QUANDO VIENE FATTA**
- **PERSONE COINVOLTE**
- **DESCRIZIONE DEL PROCESSO**
- **ATTEGGIAMENTO OPERATIVO**
- **INDICATORI**

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
01	20.12.2018	R.G.Q e A.S.	R.G.Q	Direzione
		R.G.Q e A.S	R.G.Q	Direzione

	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)	Cod: PR. A.S. Rev: 01 Data: 20.12.2018
---	---	--

Di cosa si tratta	La procedura URP describe le azioni da mettere in atto ogni qualvolta si riceva un encomio/segnalazione/reclamo da parte di un Ospite, di un suo familiare o persona di riferimento.
Obiettivo	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere l'ospite, il familiare, la persona di riferimento facilitando la comunicazione in merito alla segnalazione/encomio/reclamo da ricevere; • Fornire all'ospite, familiare o persona di riferimento segnalante la certezza di una presa in carico della encomio/segnalazione/reclamo in termini costruttivi.
Quando viene fatta	A richiesta da parte dell'ospite o del familiare o persona di riferimento e/o nei tempi più brevi possibili.
Persone coinvolte	Direzione Assistente sociale Familiare e/o Ospite e/o persona di riferimento Professionisti interessati
Descrizione del processo	<p>Ogni qual volta un Ospite, un familiare o una persona di riferimento si rechi all'ufficio URP, la Direzione o l'assistente sociale accettano e facilitano tramite un colloquio e uno spazio-tempo dedicato, l'esplicitazione di un encomio/suggerimento/reclamo.</p> <p>Ogni encomio/segnalazione/reclamo viene registrato in un apposito modulo, e gestito nei modi sotto descritti.</p> <p>ENCOMIO: viene registrato e condiviso con le figure professionali interessate dall'elogio.</p> <p>SEGNALAZIONE: viene approfondita con il "segnalante" negli aspetti specifici e cercando di comprenderne meglio la natura. Si da un rimando al segnalante rispetto alla presa in carico della segnalazione e come verrà presa in carico per procedere ad una azione correttiva, se del caso.</p> <p>RECLAMO: viene approfondito con il "reclamante", cercando di contestualizzarlo e raccogliendo tutte le informazioni utili ad una successiva analisi svolta coinvolgendo le figure professionali interessate dall'evento reclamato al fine di esaminare i contenuti esposti, verificarne la fondatezza e/o l'eventuale negligenza;</p> <p>Il reclamo/segnalazione si conclude con un colloquio chiarificatore alla presenza dell'ospite o del familiare e/o delle figure professionali coinvolte, con l'obiettivo di spiegare la dinamica oggetto di reclamo motivando l'agito segnalato, nel caso il reclamo non sia propriamente fondato, oppure comunicando le azioni correttive messe in atto o da mettere in atto nel caso di fondatezza del reclamo.</p> <p>E' prevista inoltre la programmazione di una verifica interna al fine di appurare l'esito positivo o meno, dell'azione correttiva.</p> <p>Ogni reclamo registrato nell'apposito modulo, viene archiviato e alla fine</p>

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
01	20.12.2018	R.G.Q e A.S.	R.G.Q	Direzione
		R.G.Q e A.S	R.G.Q	Direzione

	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)	Cod: PR. A.S. Rev: 01 Data: 20.12.2018
---	--	--

	dell'anno viene redatta una relazione conclusiva riassuntiva degli encomi/segnalazioni/reclami ricevuti.
Atteggiamento operativo	La modalità operativa di relazione è basata sulla disponibilità all'ascolto, sull'empatia, sul rispetto dei bisogni/problemi della persona ospite, nell'ottica di miglioramento dell'organizzazione.

INDICATORI DI PROCESSO	<ul style="list-style-type: none">- 100% rispetto della presente procedura e quindi delle azioni previste- 100% della registrazione del reclamo e della sua gestione nell'apposito modulo
INDICATORI DI ESITO	<ul style="list-style-type: none">- 85% degli ospiti/famigliari non presenta all'URP successive segnalazioni sullo stesso problema già segnalato- 60% di soddisfazione rilevato sul servizio sociale

LISTA DI DISTRIBUZIONE

COGNOME E NOME	RUOLO	DATA	FIRMA

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
01	20.12.2018	R.G.Q e A.S.	R.G.Q	Direzione
		R.G.Q e A.S	R.G.Q	Direzione