



Istituto Romano di San Michele

**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
00147 ROMA – Piazzale Antonio Tosti n.4**

LA PRESENTAZIONE DI ENCOMI, SUGGERIMENTI/PROPOSTE, SEGNALAZIONI, RECLAMI

GUIDA SINTETICA PER IL CITTADINO

PREMESSA

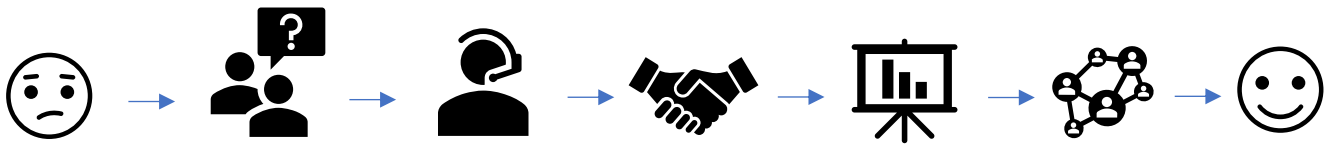
Al fine di favorire la partecipazione dei cittadini e per facilitare la comunicazione nei confronti degli ospiti della RSA e della Casa di riposo dell'ASP e dei loro familiari, la presente Guida sintetica illustra le modalità per presentare encomi, suggerimenti/proposte, segnalazioni e reclami.

GLOSSARIO

- **ENCOMIO**: manifestazione di gradimento, elogio o ringraziamento effettuata dal cittadino nei confronti dei singoli operatori o della struttura in generale (servizi e prestazioni).
- **SUGGERIMENTO/PROPOSTA**: comunicazione da parte del cittadino finalizzata, ove possibile, a migliorare i servizi erogati dall'ASP.
- **SEGNALAZIONE**: manifestazione di un disservizio o di una criticità da parte del cittadino che risulti di agevole risoluzione e alla quale l'ASP si impegna a rispondere tempestivamente.
- **RECLAMO**: manifestazione di un disservizio o di una o più specifiche insoddisfazioni da parte del cittadino che risultino di evidente complessità e che necessitano di risposta formale da parte dell'ASP.

FINALITÀ

La definizione di una procedura per la presentazione di encomi, suggerimenti/proposte, segnalazioni e reclami ha lo scopo di migliorare la qualità delle attività e delle prestazioni della RSA e della CDR, consentendo agli ospiti e alle loro famiglie di avere un canale di ascolto attivo e di partecipazione al fine di monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini stessi.



MODALITÀ

L'ospite e/o il familiare che rilevi una non conformità relativa ai requisiti richiesti della RSA/CDR o qualsiasi situazione critica correlata a disservizi, o voglia esprimere elogi nei confronti della struttura/personale, può effettuare la segnalazione direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e/o all'Assistente Sociale (o altro delegato del Dirigente dell'Area Servizi alla Persona) con le seguenti modalità:



1) consegna a mano del modulo (allegato 1) presso l'Ufficio URP nella Palazzina Uffici o presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale nella Palazzina Toti (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00);



2) telefonicamente al numero dell'URP 06 51858250 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00)¹;



3) invio tramite posta elettronica all'indirizzo: comunicazione@irmsm.it;



4) inserimento del modulo nella cassetta della posta nel corridoio della RSA di fronte all'infermeria al primo piano della Palazzina Toti.

N.B. In caso di reclami, la presentazione degli stessi secondo le modalità sopraelencate dovrà essere effettuata entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

¹ In caso di segnalazione telefonica dovrà, comunque, seguire una segnalazione scritta, con lettera o e-mail, attraverso la compilazione del modulo (allegato 1).

COSA FA L'URP?

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico favorisce la comunicazione tra l'Azienda e i Cittadini, facilita l'accesso ai servizi offerti, promuove il miglioramento continuo della qualità e garantisce la tutela e la partecipazione.

TEMPI DI RISPOSTA

La risposta alle segnalazioni ricevute viene fornita dall'URP con la massima celerità e comunque entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione della stessa.

Qualora vi sia necessità di ulteriori accertamenti o per motivati ritardi nelle risposte da parte degli Uffici competenti si invia una risposta interlocutoria e non conclusiva al cittadino. La risposta interlocutoria deve essere seguita da quella definitiva entro i successivi 60 giorni.

DOMANDE FREQUENTI

È POSSIBILE AVERE UN INCONTRO INFORMALE CON L'URP E L'ASSISTENTE SOCIALE?

Certamente. È possibile organizzare un incontro conciliativo laddove ci siano forti divergenze tra quanto rappresentato dal cittadino e quanto riferito dalla struttura.

È POSSIBILE PRESENTARE IN FORMA ANONIMA UNA SEGNALAZIONE?

Sì, ma per essere presa in carico e gestita occorre descrivere in modo circostanziato i fatti accaduti e le situazioni segnalate. Solo in presenza di tutti i dati anagrafici del cittadino, l'ASP potrà rispondere nei modi e nei tempi indicati nella presente Guida.