

	SISTEMA GESTIONE ASSC	IO 12
	ISTRUZIONE OPERATIVA COMUNICAZIONI URP	28/02/2024 Pagina 1 di 1

1. CAMPO DI APPLICAZIONE

Servizi di ASSC.

2. DESTINATARI

Personale amministrativo, responsabili di settore e dirigenti aziendali.

3. MODALITÀ OPERATIVE

Chi desidera fare una comunicazione all'URP è invitato a farlo inviando mail a info@assc.it, oppure assc@pec.it, oppure compilando il modulo apposito presente presso la reception di via Fleming 2.

Il modulo dà la possibilità di esporre suggerimenti, encomi, reclami, in forma anche anonima.

Le comunicazioni effettuate in formato cartaceo, presso la sede di via Fleming 2, vengono imbustate ed imbucate dagli scriventi nella apposita cassetta, affissa presso l'androne al piano terreno.

Il personale della reception monitora quotidianamente la presenza di comunicazioni all'interno della cassetta, reintegra i moduli quando necessario, consegna i moduli compilati e ritirati alla protocollazione.

Dopo la protocollazione il Responsabile Appropriatelyzza traccia il processo di generazione della risposta entro i tempi previsti.

La protocollazione fa giungere notizia del reclamo ai responsabili di settore e dirigenti aziendali, che assieme al Legale rappresentante avviano un'indagine (entro 2 giorni) al fine di capire i fatti relativi al reclamo e predisporre una risposta e azioni di miglioramento.

Entro 30 giorni il Legale Rappresentante formula una risposta coinvolgendo i responsabili di settore e dirigenti aziendali.

Tutto il processo è tracciato in forma digitale dal Responsabile Appropriatelyzza.

4. PIANI DI MIGLIORAMENTO

A seguito di una segnalazione e/o di un reclamo, dopo la formulazione della risposta, l'azienda organizza un customer satisfaction audit, che è il sistema attraverso il quale le organizzazioni sanitarie si rendono responsabili del miglioramento continuo della qualità dei loro servizi e garantiscono elevati standard assistenziali creando le condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica/operativa attraverso la misurazione del livello di soddisfazione del cliente/utente rispetto ai prodotti e/o servizi erogati, individuando le determinanti chiave della soddisfazione dei clienti/utenti, analizzando le aree di eccellenza e miglioramento, prioritizzando le azioni di intervento attraverso il coinvolgimento degli operatori interessati pianificando azioni strategiche mirate.

Allegati: IO 12 – ALL01 SCHEDA COMUNICAZIONI URP.

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione	Motivazione
		RA	Responsabile processi socio assistenziali	LR	
7	28/02/2024	Andrea Scotti	Cristina Dragoni	Maria Claudia Bosoni	aggiornamento