



### Raccomandazioni comportamentali per il personale del Policlinico San Marco da adottare nei confronti dei cittadini

- 1) Non rivolgersi alla persona a priori dandole del "TU". E' possibile, nel momento in cui il rapporto con il paziente diventi confidenziale, ad esempio dopo un lungo periodo di degenza, o comunque nei casi in cui il paziente stesso lo richieda, rivolgersi allo stesso dandogli del "TU"
- 2) Utilizzare in primis la lingua italiana, evitando di parlare in lingua veneta o in dialetto veneziano, sempre che non sia l'utente stesso a rivolgersi in veneto all'operatore.
- 3) Nel caso in cui una persona si esprima in un'altra lingua e non comprendesse quella italiana, utilizzare tutte le opportunità rese disponibili dalla struttura (facilitatori/mediatori culturali, vademecum linguistici)
- 4) Rivolgersi sempre in modo gentile ed educato
- 5) Non avere un approccio sbrigativo
- 6) Usare sempre toni pacati
- 7) Non utilizzare un linguaggio troppo tecnico, ma che sia limpido e chiaro
- 8) Dimostrare sempre disponibilità alle persone che chiedono di essere aiutate
- 9) Adottare un comportamento empatico, consono al ruolo ricoperto

### A che cosa servono i suggerimenti, i ringraziamenti e i reclami?

La Direzione della Casa di Cura analizza con attenzione tutte le segnalazioni pervenute, sia che esprimano aspetti critici, sia che esprimano aspetti positivi.

Direttamente o indirettamente, tutte le segnalazioni sono utili

per promuovere eventuali azioni di miglioramento



### Modalità di presentazione del reclamo

- 1) **reclamo verbale diretto** (comunicazione faccia a faccia) di cui subito dopo si provvede a redigere una relazione per iscritto
- 2) **reclamo telefonico**
- 3) **reclamo scritto** tramite posta elettronica inviata all'indirizzo info o urp della struttura, oppure servendosi del modulo M-URP-08 reperibile nella nostra rete ISO per il personale interno e, per il cittadino, presso i contenitori in plastica posti a lato delle cassette URP collocate in ogni piano della struttura

Il modulo utilizzato nel caso di reclami scritti può essere compilato direttamente dall'utente o, su richiesta di quest'ultimo, dal personale URP. Tale scheda può essere redatta anche in forma anonima

### Metodologia di analisi

Nel caso in cui sia presentato un reclamo, l'URP si pone dei quesiti per un'accurata analisi del caso.

Cos'è successo?

Dove?

Quando?

Chi è stato?

Perché è successo?

Come è successo?

Ciò al fine di poter dare una risposta esauriente al cittadino che ha presentato la segnalazione