



Regione Sicilia
"Azienda Ospedaliera Papardo"

P.IVA/C:F: 03051880833
Sede legale C.da Papardo, 98158 - Messina

www.aopapardo.it email: urp@aopapardo.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico TEL. 090 3992855 Fax 090 3992871

Oggetto: report gestione reclami

Direttore Generale
Dott. Mario Paino

Si trasmette, il report della "gestione reclami" relativo al primo semestre 2020.

Cordiali saluti

Firmato in Originale
Il Responsabile U.R.P.
Dott.ssa Antonia Mangano



Regione Sicilia
"Azienda Ospedaliera Papardo"

P.IVA/C:F: 03051880833
Sede legale C.da Papardo, 98158 - Messina

www.aopapardo.it email: urp@aopapardo.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico TEL. 090 3992855 Fax 090 3992871

Analisi dei Reclami e dei Rilievi relativi al primo semestre 2020

L'analisi dei reclami è per l'azienda un'occasione di confronto e di valutazione dei propri servizi a partire dall'opinione degli utenti, è l'atto conclusivo con il quale si sintetizza e si riassume l'andamento dei reclami di presunti disservizi che gli utenti presentano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Chi presenta una segnalazione, infatti, compie un gesto attivo di partecipazione diretta ed interessata e perciò costruttiva, dimostrando la sua fiducia nell'istituzione e la convinzione che il reclamo servirà per migliorare il servizio.

L'Azienda, pertanto, deve considerare i reclami come uno strumento volto all'attivazione di un percorso più ampio di miglioramento della qualità del servizio che quindi non cerca il responsabile, ma si volge all'intero processo organizzativo per riprogrammarlo in maniera più rispondente ai bisogni dell'utente.

Si precisa che, storicamente, gli utenti che si relazionano con l'U.R.P., nella maggior parte dei casi, preferisce non formalizzare il presunto disservizio, dopo "l'Ascolto" si ritengono soddisfatti delle spiegazioni fornite, preferiscono riferire verbalmente e ottenere l'immediata soluzione delle criticità comunicate.

Il totale dei reclami formalizzati pervenuti nel primo semestre dell'anno 2020 è di n. 89

Questo dato non coincide con il numero delle segnalazioni e/o reclami suddivisi in base alla classificazione, (sono n.99) in quanto in una segnalazione il cittadino può evidenziare diverse problematiche.

Tutte le segnalazioni sono rappresentate alla Direzione, la quale ha costantemente consapevolezza di tutto l'iter procedurale.

I canali attraverso cui i cittadini hanno presentato le segnalazioni sono i seguenti:

1. il 42,70% presso l'Ufficio;
2. il 39,32% tramite mail/pec;

3. il 17,98% tramite l'angolo del cittadino.

Conformandoci alla classificazione dei reclami adottata, si riportano i dati così suddivisi:

- **Prenotazione/difficoltà prenotazione telefonica/disguidi telefonici** uguale al 38,38 % pari a n. 38:

Gli utenti lamentano:

- ✓ le lunghe attese al telefono prima di ottenere risposta da parte degli operatori del call center/linea costantemente occupata. L'ufficio ha regolarmente monitorato la tempistica, comunicandola al responsabile CUP/ALPI che ha preso gli opportuni provvedimenti, inoltre, dato il perdurare della problematica, l'ufficio in sinergia con lo stesso, al fine di agevolare e non stressare ulteriormente gli utenti, ha provveduto a inoltrare, – al back office del call center - tramite mail, le richieste degli assistiti per la programmazione delle prestazioni.
- ✓ la prestazione richiesta non è conforme a quella poi prenotata, si è provveduto ad una presa in carico immediata.
- ✓ L'Ufficio ha suggerito agli assistiti la possibilità di prenotare online con ricetta dematerializzata, illustrando la procedura.

- **Accoglienza e disguidi** uguale al 24,24% pari a n. 24 :

- ✓ Difficoltà di accesso ai servizi ed alle prestazioni offerte dall'Azienda, sono tutte legate soprattutto al periodo - emergenza Covid, - l'ufficio ha “ascoltato” e “preso in carico” le persone per la gestione diretta del problema, infatti, ha costantemente sostenuto ed orientato tutti i cittadini che si sono rapportati con l'U.R.P.; il quale è rimasto attivo e funzionante prevedendo, anche, la presenza fisica di un operatore, e garantendo tutte le misure sanitarie previste.

- **Informazioni** uguale all'8,09 % pari a n° 8:

- ✓ Informazioni fornite dall'URP all'utente;
- ✓ Difficoltà di reperimento di informazioni nel sito aziendale, l'Ufficio ha agevolato l'accessibilità ai dati;
- ✓ Procedure per esecuzione degli esami (Risonanze Magnetiche, Medicina Nucleare ecc.)
- ✓ Procedura disdetta prestazione nella stessa giornata;

- ✓ Procedura (richiesta documentazione sanitaria, duplicati esami radiologici, certificazione 118;
 - ✓ Poca chiarezza nelle informazioni ricevute per accedere ai servizi.

- **Altro** uguale al 5,05 % pari a n. 5:
 - ✓ la categoria “altro” riassume un’insieme di differenti tipi di segnalazioni di difficile classificazione, per le quali si è intervenuto con azioni correttive immediate.

- **Ritardo prestazioni e certificazioni/ cartelle cliniche** uguale al 5,05 % pari a n° 5;
 - ✓ sono segnalazioni inerenti l’attesa per ottenere la prestazione: per es. la visita ambulatoriale, certificazione,
 - ✓ Non viene, sempre, rispettato il termine previsto dalla procedura di consegna della cartella clinica, una delle cause è il ritardo da parte delle SS.CC., nella consegna della stessa all’ufficio preposto.

- **Carenza personale / Organizzativi** uguale al 4,04% pari a n. 4
 - ✓ Gli assistiti lamentano l’assenza momentanea di personale (per malattia o congedi).

- **Mancata prestazione** uguale al 4,04% pari a n. 4
 - ✓ Assenza personale per effettuare esame spirometrico.

- **Relazionali: difficoltà comunicazione fra operatori e utenti** uguali al 2,02 % pari a n. 2
 - ✓ Relativamente agli aspetti relazionali gli utenti lamentano l’assenza di cortesia e gentilezza. Considerata la peculiarità delle segnalazioni la problematica è stata “attenzionata” al responsabile della struttura coinvolta:
 Come ipotesi di miglioramento, considerato che l’età media degli operatori sanitari e non sanitari, è alta, sarebbe opportuno valutare la possibilità di una formazione aziendale orientata verso stili di comportamento e comunicazione.

- **Mancanza/ guasto Attrezzature** uguale al 1,01% pari a n.1
 - ✓ L’assistito lamentava il guasto dello strumento per i “potenziali evocati”.

- **Carenza manutenzione** uguale al 1,01 % pari a n.1
- **Tempi d’attesa** uguale al 1,01% pari a n. 1
 - ✓ Lunga attesa per intervento chirurgico in Ostetricia e Ginecologia.
- **Igiene** uguale al 1,01% pari al n. 1
 - ✓ riguarda la dei servizi igienici dovuta a guasti, assenza di materiale idraulico o deperibile o ad atti di vandalismo.
In atto si sta provvedendo alla “ristrutturazione dei bagni per l’utenza”. (piani dal 2° al 9°).
- **Ausili e presidi per disabili** uguale al 1,01 % pari al n. 1
 - ✓ Si sono fornite tutte le notizie utili ad una Associazione di volontariato, per la risoluzione della problematica.
- **Anonimo/non si procede per vizio di forma** uguale al 1,01% pari al n. 1

Si vuole, infine, evidenziare, che gli utenti hanno presentato degli elogi (n° 3 pari al 3,03 %) nei quali manifestano apprezzamento sia per la struttura ospedaliera e sia per il sostegno, la premura, l’ascolto, la sensibilità e l’umanità manifestata dai nostri operatori .

Gli elogi, vengono inviati al settore competente, per essere inseriti nel relativo fascicolo personale.

RILIEVI

Il rilievo, è una indicazione di disservizio (di solito presentato verbalmente o telefonicamente) che attiva un percorso informale di valutazione e in genere si conclude con una risoluzione diretta.

La presa in carico in tempo reale dei rilievi da parte degli operatori URP permette di fornire risposte in tempi brevi, valorizza e rafforza la relazione tra azienda e cittadini, consentendo tra l’altro di conoscere rapidamente le criticità, infatti, i rilievi, permettono di evidenziare, in qualità e quantità, criticità che potrebbero non essere valutate adeguatamente attraverso l’analisi dei soli reclami pervenuti in forma scritta .

I rilievi, nel primo semestre 2020 sono stati n. 159. Questo dato non coincide con il numero dei rilievi suddivisi in base alla classificazione, (infatti, sono n.163) in quanto il cittadino, può rappresentare diverse problematiche, nella stessa segnalazione.

Di seguito una tabella basata sulla classificazione adottata.

Tabella Rilievi		
Tipologia	Num	%
Difficoltà burocratiche nella prescrizione degli esami da parte dello specialista	1	0.61%
Informazioni propedeutiche agli esami/visite/; Procedure per ritiro esami .	13	7.97%
Richieste riguardanti altre aziende (informazioni e accoglienza)	6	3.68%
Piano Terapeutico	8	4.90%
Difficoltà a contattare telefonicamente Uffici, UU.OO., Servizi dell'Azienda	13	7.97%
Difficoltà per prenotare telefonicamente la visita di controllo presso le varie UU.OO.	4	2.45%
Altro (esempio: mancata attestazione prenotazione da parte del call center, rinnovo piano terapeutico per ossigeno, richiesta consulenza di paziente proveniente da altra Regione, assenza medici/personale tecnico, tutorial utilizzo registrazione WIFI, informazioni ritiro blocchetti, informazioni varie, procedure regolamento Ass. Volontariato, Richiesta aggiornamento anagrafica utenti, Collegamenti altre strutture per trasporto provette per trapiantati, ricerca oggetti smarriti, procedure per effettuare tirocini varie specialità, collaudo scarpe ortopediche, problemi verificarsi con le spedizioni postali ecc ecc) Periodo Covid/ sostegno/ informazioni/ disdette ecc.ecc	57	34.96%
Esame annullato dal Reparto (per vari motivi) difficoltà nella riprogrammazione/ pazienti non rintracciati, ambulatori soppressi	13	7.94%
Procedura per richiedere la documentazione clinica/Duplicazione CD/RX	15	9.20%
Paziente che rileva situazioni non imputabili all'Azienda (es. delega errata, appuntamenti inesistenti, appuntamenti in altra data, ritiro referti fuori orario, richiesta prelievi fuori orario, paziente che non accetta la data della prenotazione.	4	2.45%
Attesa telefonica "lunga" Call Center/ linee sovraccariche o mancata informazione/ non riescono a prenotare	21	12.88%
Ritardo consegna documentazione sanitaria da parte delle UU.OO all'Ufficio preposto.	2	1.22%

Inoltre, vi sono stati circa 1000 contatti telefonici che si sono conclusi con informazioni di primo livello.

A tal proposito, vogliamo aggiungere che Il periodo del lockdown ha messo a dura prova i fruitori dei servizi sanitari, che si sono ritrovati molte volte "in balia" degli avvenimenti, ed hanno

trovato nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in tutte le sue componenti, le risposte necessarie affinché si sentissero supportati, tranquillizzati, ed ascoltati.

Soprattutto, l'ascolto telefonico ha consentito di fornire rassicurazione e suggerimenti per attenuare l'ansia delle persone che per motivi urgenti ed inderogabili dovevano avvalersi dei servizi della nostra Azienda Ospedaliera.

MP