



U.O. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

REPORT ATTIVITA' DI CONTATTO CON L'UTENZA E DI GESTIONE DEI RECLAMI 2012

Secondo quanto previsto dall'Atto aziendale allegato alla delibera n.840 del 03/11/2010 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presidia all'interno dell'Azienda l'ambito della comunicazione svolgendo le seguenti funzioni:

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
- illustrare le attività dei servizi ed il loro funzionamento, anche curando il continuo aggiornamento della "Carta dei Servizi" e delle Guide informative dei Distretti, dei Presidi e, più in generale, dei servizi aziendali;
- agevolare l'accesso degli utenti ai servizi aziendali, promuovendone la conoscenza;
- favorire i processi interni di semplificazione ed uniformità delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- pubblicare nell'apposito spazio riservato le retribuzioni, i curricula e ogni altro elemento previsto dalla normativa sulla trasparenza;
- attuare, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, i processi di verifica del gradimento dei servizi in termini di qualità percepita (satisfaction), promuovendo iniziative volte al miglioramento dei servizi per il pubblico, anche con la predisposizione di report alla Direzione Aziendale dell'attività di rilevazione svolta;
- gestire i reclami e le segnalazioni di disservizi, in una prospettiva di miglioramento continuo della qualità, anche con la predisposizione di report alla Direzione Aziendale;
- organizzare e gestire il sito internet aziendale nella forma e nei contenuti;
- promuovere l'utilizzo della posta elettronica aziendale partecipando così al processo di dematerializzazione della comunicazione cartacea;
- garantire la reciproca informazione tra l'URP e le altre strutture aziendali;
- collaborare con il Comitato Consultivo Aziendale;
- collaborare alla costruzione e gestione delle reti interistituzionali, ove possibile;
- proporre alla Direzione Aziendale il Piano di Comunicazione.

In ossequio al dettato del D.lgs 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", l'URP individua, altresì, gli ambiti in cui intervenire per difendere e garantire la riservatezza dei dati personali degli utenti e degli operatori aziendali.

I dati riportati nel presente report esitano all'attività degli Operatori dei 13 Punti Informativi distribuiti sul territorio della provincia, preposti al contatto diretto con il

pubblico e coordinati a livello funzionale dalla U.O. Comunicazione e informazione che gestisce e rielabora i dati di attività.

PUNTI INFORMATIVI URP

Palermo -Via Turrisi Colonna, 43 c/o Poliambulatorio Centro	091 7032383
Palermo -Via La Loggia, 5 c/o Presidio Territoriale di Assistenza Biondo	091 7033263
Palermo -Corso Calatafimi, 1002 c/o P.O. Ingrassia	091 7033611
Palermo -Via Papa Sergio I, 5 c/o Presidio Territoriale di Assistenza Albanese	091 7036691
Cefalù- C/da Pietra Pollastra c/o sede del Distretto	0921920289
Petralia Sottana -Contrada Sant'Elia c/o P.O. Madonna S.S. dell'Alto	0921 640330
Termini Imerese -Via Ospedale Civico,10 c/o Poliambulatorio	091 8153133
Termini Imerese -Via S. Cimino, 2 c/o P.O.Cimino	091 8151353
Bagheria -Via B. Mattarella, 82 c/o Poliambulatorio	091 991326
Corleone - Via Don G. Colletto c/o Poliambulatorio	091 8450644
Lercara Friddi -Via F. Calì c/o Poliambulatorio	091 8256242
Partinico (PA) -Via Circonvallazione c/o P.O. Civico	091 8911227
Carini -Corso Italia, 151	091 8620227

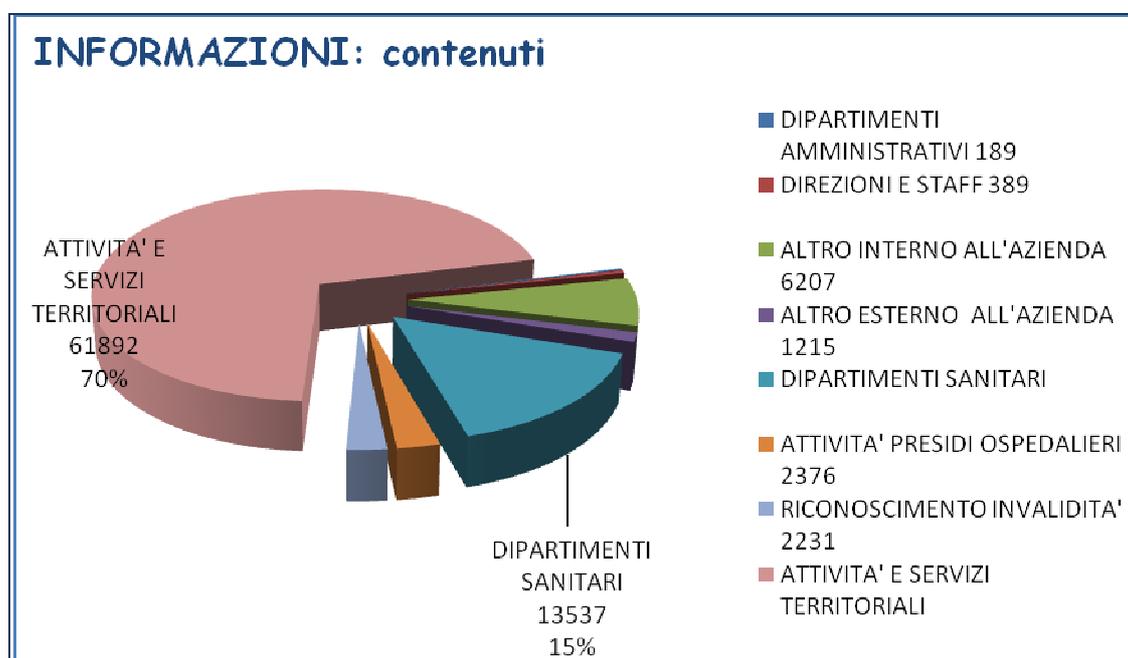
Nei Punti Informativi Urp gli Operatori addetti al front office accolgono, informano e orientano l'Utenza effettuando attività di indirizzamento in occasione di richieste semplici e ponendosi quale snodo per la decodifica del bisogno in caso di domande complesse attraverso una presa in carico che, nel rispetto della privacy, consente l'approfondimento di dettagli relativi alla fruizione dei servizi, la raccolta delle dichiarazioni di volontà per la donazione degli organi e l'eventuale acquisizione di reclami e segnalazioni, con la risoluzione estemporanea degli stessi o la trasmissione all'U.O.Comunicazione e informazione per il prosieguo dell'istruttoria amministrativa.

ANNO 2012 – LE INFORMAZIONI

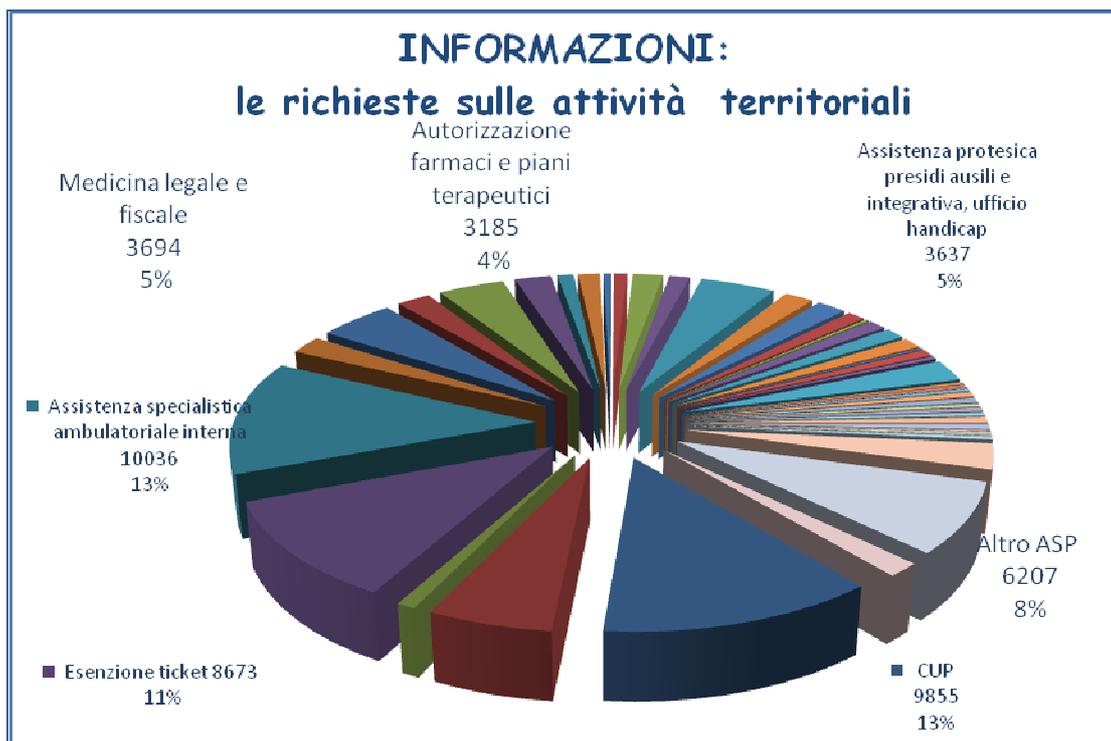
Le informazioni erogate all'utenza nel corso del 2012 sono 77994.
La maggior parte di esse vengono fornite in occasione di accessi ai Punti Informativi.



Coerentemente alla vocazione aziendale, le informazioni maggiormente richieste sono relative ad attività e servizi territoriali.



Tra le richieste inerenti le attività svolte a livello territoriale emergono quelle relative alle prenotazioni, all'assistenza specialistica ambulatoriale ed all'esenzione ticket.

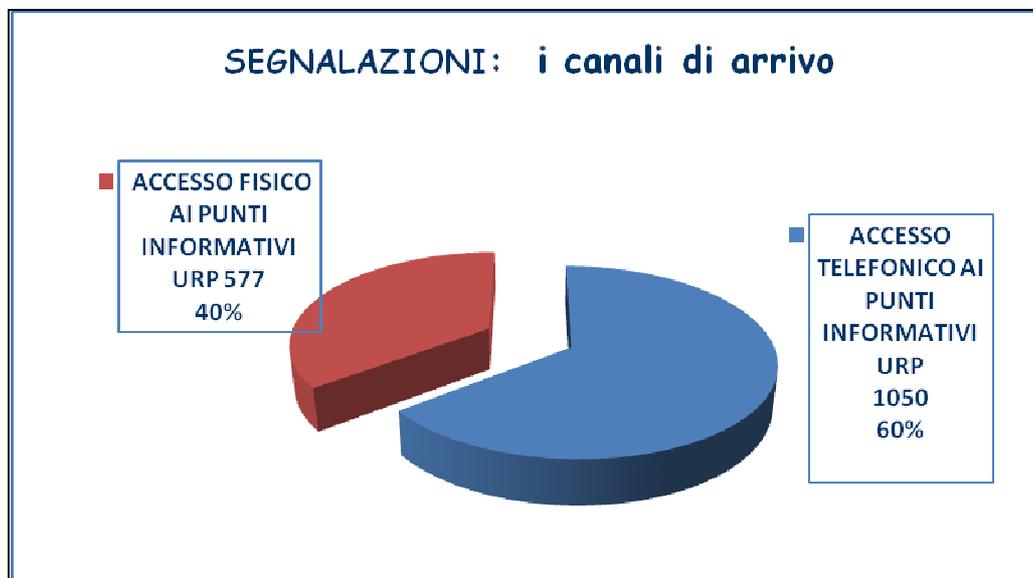


Le prestazioni specialistiche ambulatoriali rappresentano l'80% delle richieste in relazione alle attività svolte nei presidi ospedalieri.



ANNO 2012 – LE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni di disservizio raccolte nelle postazioni URP di contatto con il pubblico nel 2012 sono 1627 e sono state registrate in maggiore percentuale nel corso di contatto telefonico con gli Operatori dei Punti informativi URP.

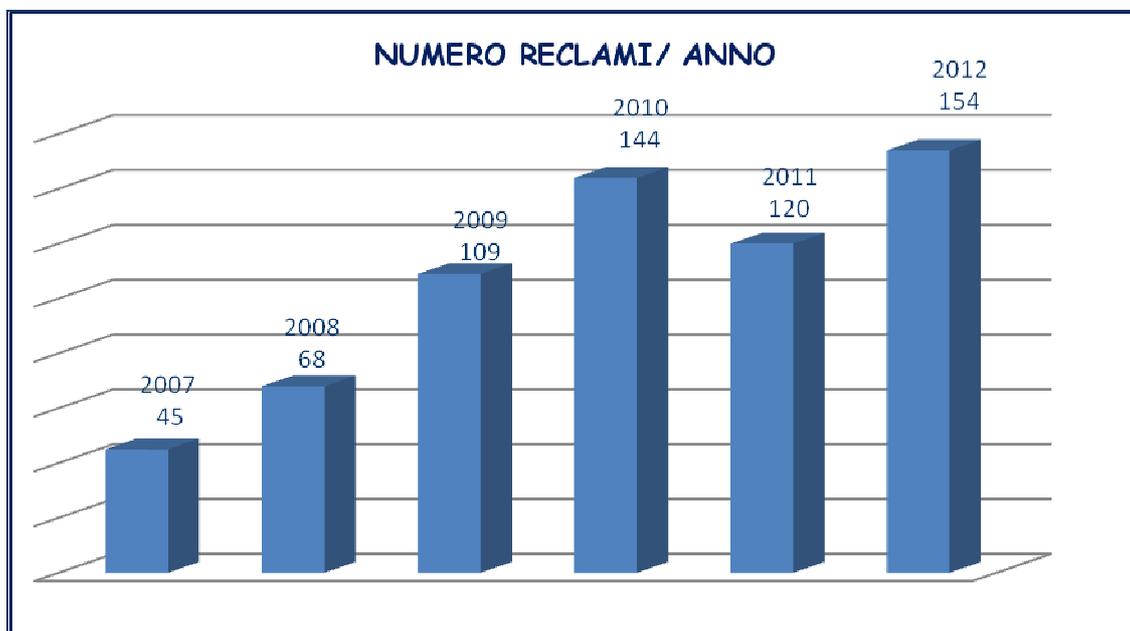


Tra le segnalazioni pervenute presso i recapiti telefonici dei Punti Informativi, rappresentata in altissima percentuale la difficoltà di accesso telefonico alle prenotazioni.

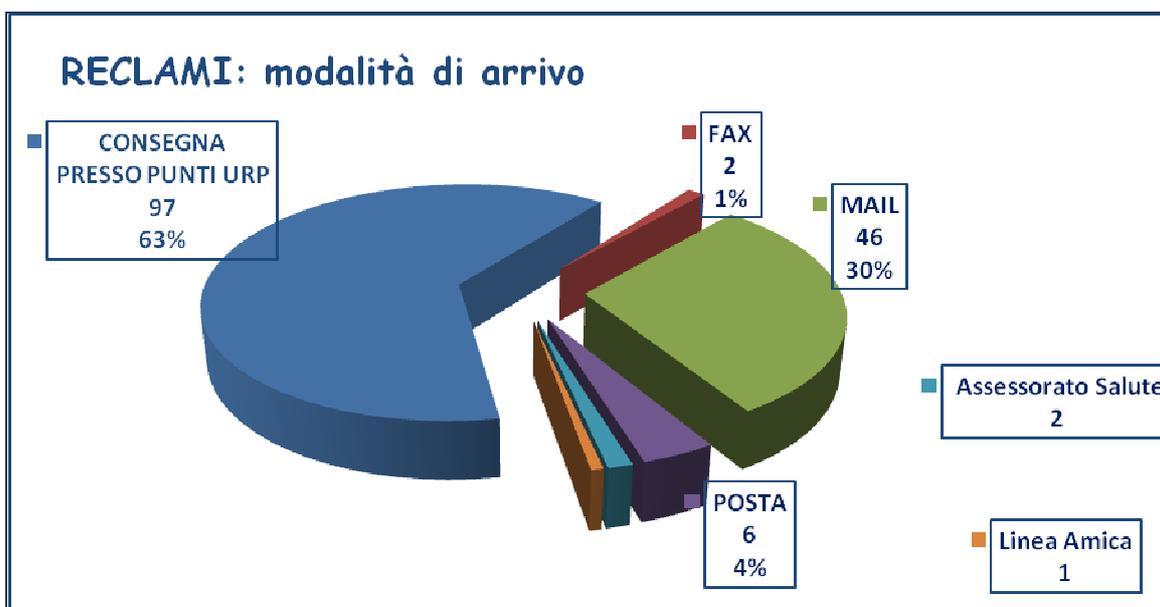


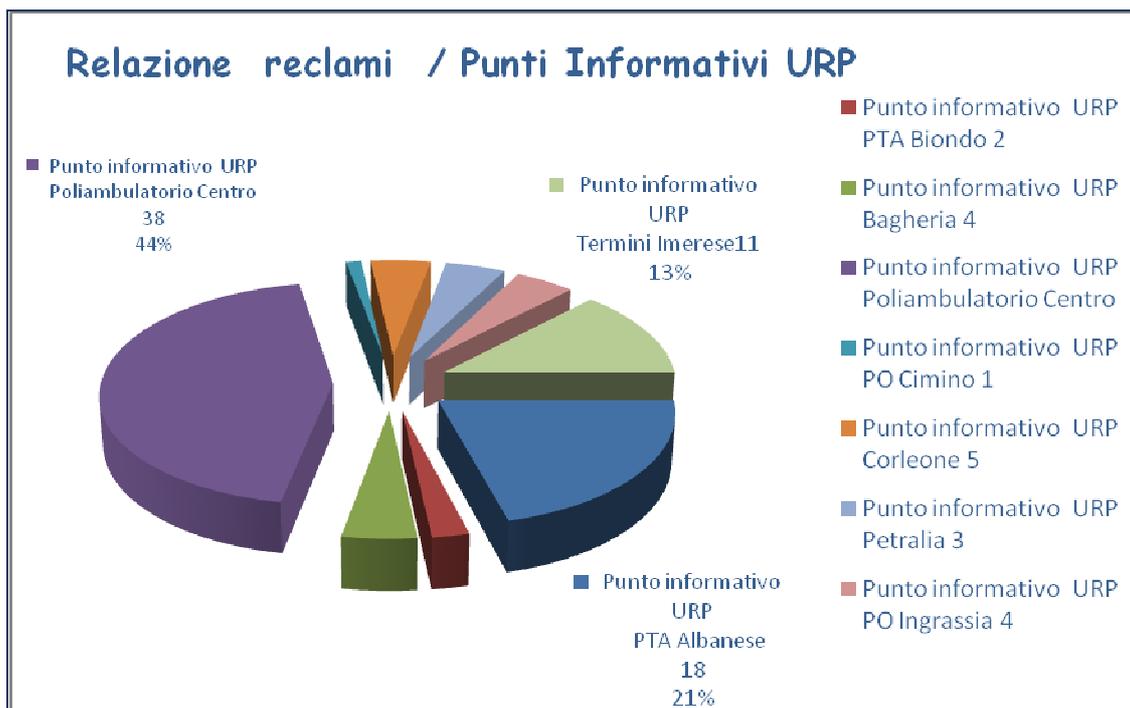
ANNO 2012 - I RECLAMI

I reclami e le segnalazioni sottoscritti da Cittadini-Utenti nel corso del 2012 e gestiti dall'U.O. Comunicazione e informazione secondo quanto previsto dal Regolamento aziendale di Pubblica Tutela degli Utenti (Del. 434 dell'11/5/2011) sono 154.

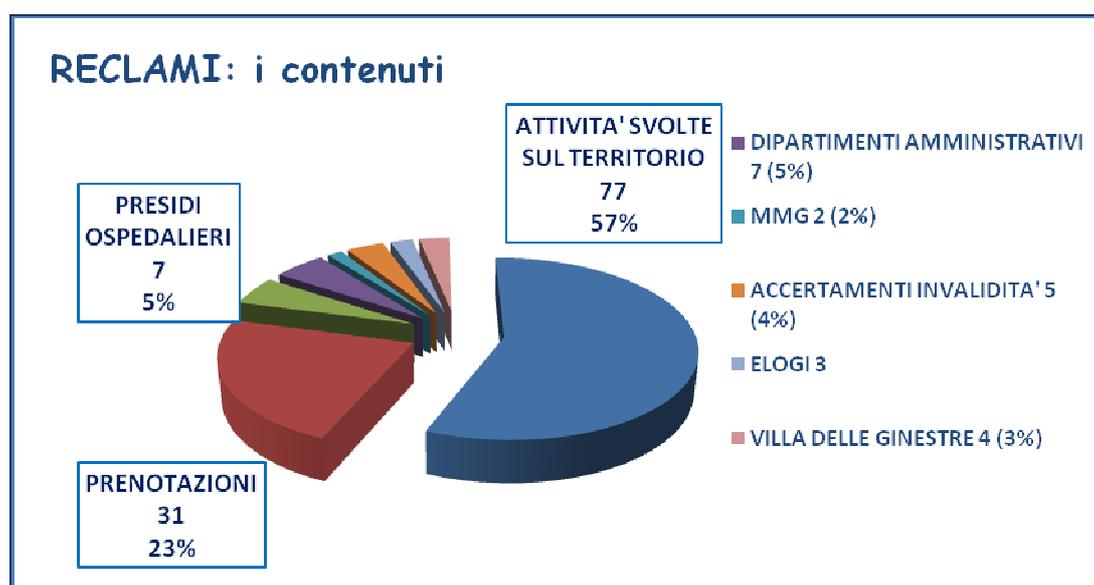


La modalità più frequentemente adottata per proporre reclami è la consegna diretta degli stessi presso i Punti Informativi URP. Si registra una tendenza all'aumento dell'utilizzo della posta elettronica.





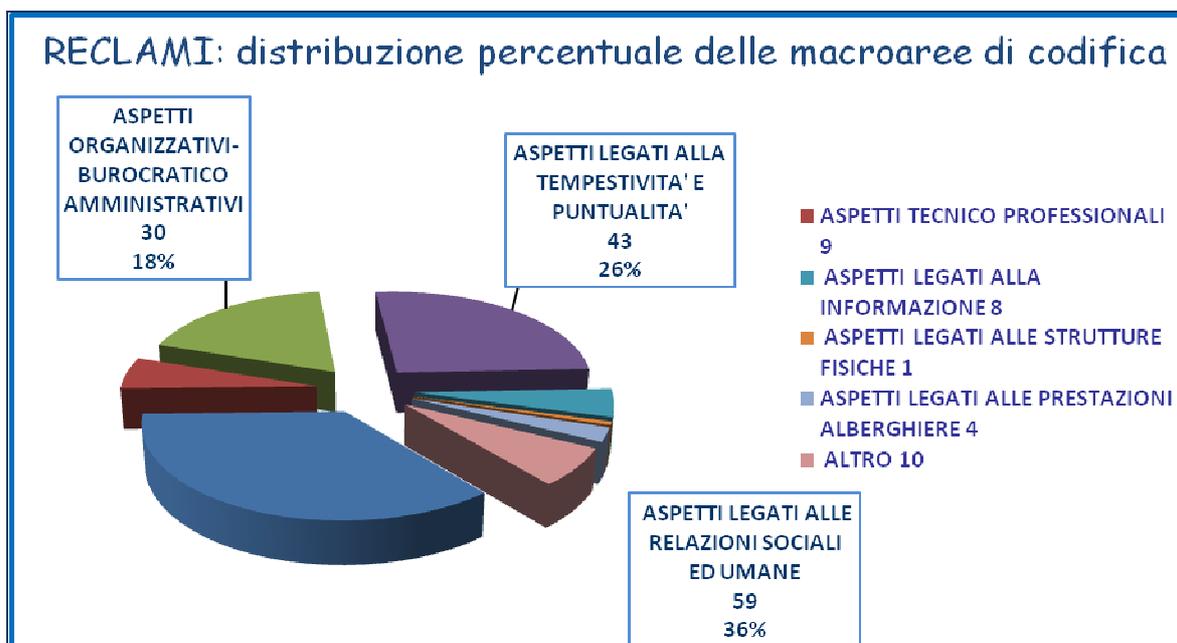
La maggior parte dei reclami scaturisce da problemi che si verificano in attività e servizi sul territorio.



Tre voci sono all'origine del 63% dei disagi rappresentati:

- prenotazioni, che da sole costituiscono il 23% del totale;
- anagrafe sanitaria, indicata quale punto critico in 22 tra le 77 indicazioni di difficoltà indicate dagli Utenti nel corso della fruizione di servizi in ambito territoriale;
- assistenza protesica, presidi e ausili, con 13 evidenze, tra le 77 di cui sopra.

Il sistema di classificazione dei reclami in uso presso la nostra Unità Operativa ha consentito di effettuare 165 codifiche distribuite all'interno di otto macroaree. Appare opportuno specificare che le codifiche inerenti i reclami non esitano a nessun tipo di controllo preliminare su quanto realmente accaduto, ma sono effettuate esclusivamente in relazione a quanto descritto di volta in volta dall'utenza. Nello schema seguente si evidenzia come l'80% dei reclami/segnalazioni siano relativi agli aspetti legati alle relazioni sociali ed umane, ad aspetti organizzativi e burocratico amministrativi e a quelli riguardanti tempestività e puntualità.



Per maggiore approfondimento nella tabella seguente viene riportata una descrizione analitica delle varie codifiche .

1) ASPETTI LEGATI ALLE RELAZIONI SOCIALI ED UMANE		59
1.01	Mancato rispetto del pudore e della riservatezza del paziente (in ambulatorio, in camera, ecc.)	2
1.02	Violazione della privacy (mancanza di riservatezza nel trattamento di dati personali e sensibili)	3
1.03	Mancato rispetto delle diversità (di sesso, nazionalità, religione, età, lingua, cultura, condizioni economiche)	0
1.04	Comportamento scorretto verso l'utenza da parte del personale sanitario e tecnico-amministrativo (indifferenza, insofferenza, arroganza, uso del "tu",)	18
1.05	Mancata osservanza delle norme sul divieto di fumo	1
1.06	Difficoltà a mettersi in contatto telefonico con Unità Operative/Servizi; impossibilità di poter prenotare le prestazioni tramite telefono o via e-mail	34
1.07	Carenza di sedie a rotelle, stampelle ed altri strumenti di ausilio alla deambulazione all'interno delle strutture sanitarie;	1
2) ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI		9
2.01	Negligenza o imperizia nell'assistenza medica e/o infermieristica	8

2.02	Dimissione priva di prescrizione degli ausili necessari o delle indicazioni per il prosieguo della terapia	0
2.03	Carenza di apparecchiature tecnomedicali, scarsa funzionalità e manutenzione	1
2.04	Mancanza di coordinamento fra i medici di un'equipe medica o fra il medico ospedaliero ed il medico di base	0
	3) ASPETTI ORGANIZZATIVI-BUROCRAZICO AMMINISTRATIVI	30
3.01	Difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro documentazione sanitaria in genere e di accesso alla documentazione amministrativa	11
3.02	Assenza di raccordo tra unità operative/servizi che erogano prestazioni interconnesse	3
3.03	Inadeguatezza del numero di ore di apertura giornaliera o della fascia oraria di apertura dei servizi/unità operative	3
3.04	Mancata effettuazione, senza preavviso, di prestazioni prenotate	2
3.05	Mancata effettuazione di prestazioni per guasti / assenza operatori/chiusura/altro	7
3.06	Indebita/errata/rifiuto percezione /richiesta di ticket per le prestazioni	1
3.07	Cattiva organizzazione dei turni di attesa	3
3.08	Indebita richiesta di documenti per istruzione pratica	0
	4) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	43
4.01	Liste d'attesa eccessivamente lunghe per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali etc	3
4.02	Lunghe code agli sportelli e negli ambulatori	24
4.03	Tempi di rilascio di cartelle cliniche, certificati, autorizzazioni, esti esami Verbali di invalidità ecc. eccessivamente lunghi/ moltiplicazione accessi	5
4.04	Mancanza di puntualità degli operatori addetti all'assistenza (in occasione di appuntamenti, attività programmata, ecc.)	11
	5) ASPETTI LEGATI ALLA INFORMAZIONE	8
5.01	Assenza di un ufficio per le informazioni e i reclami o inadeguato orario di apertura giornaliera	0
5.02	Inadeguata informazione su servizi/prestazioni erogati dall'Azienda e sulle procedure previste per la loro fruizione; assenza/incompletezza di opuscoli informativi sui Presidi Ospedalieri e sui regolamenti che interessano il paziente; assenza/mancato rispetto della Carta dei Servizi	6
5.03	Carenza o inadeguatezza della segnaletica	1
5.04	Assenza di cartellini di riconoscimento degli operatori	0
5.05	Difficoltà da parte degli utenti ad ottenere dai sanitari informazioni, comprensibili e complete, su diagnosi, prognosi, percorsi di cura e in occasione dell'acquisizione del consenso informato	1
5.06	Assenza di trasparenza delle liste d'attesa	0
	6) ASPETTI LEGATI ALLE STRUTTURE FISICHE	1
6.01	Presenza di barriere architettoniche	1
6.02	Accessibilità strutture	0
6.03	Mancanza di collegamenti pubblici con le strutture sanitarie; difficoltà di parcheggio	0
6.04	Carenza di misure di sicurezza (segnalazione e perrvietà delle vie di fuga, dotazioni antincendio, ecc.)	0
	7) ASPETTI LEGATI ALLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE	4

7.01	Caratteristiche del vitto: qualità, quantità, temperatura, scelta delle portate (per i pazienti a dieta libera)	0
7.02	Comfort delle sale d'attesa; vivibilità camere di degenza (n° letti per stanza, spazi per gli oggetti personali, servizi igienici funzionanti in numero adeguato, insonorizzazione, climatizzazione, ecc.)	2
7.03	Mancanza di rispetto delle norme igieniche relative ad ambienti ed arredi; servizi igienici privi di chiusura, carta igienica, copri-water, ecc.	1
7.04	Inadeguatezza del servizio di biancheria (cambio lenzuola, rifacimento dei letti, biancheria sdruccia, ecc.)	1
7.05	Presenza/accessibilità a servizi commerciali aggiuntivi (parrucchiere, barbiere, spacci interni, ecc.)	0
	8) ALTRO	11
8.01	Reclami inerenti l'attività libero professionale intra moenia	0
8.02	Elogi, ringraziamenti	0
8.03	Reclami non classificabili/ altro	11

Nel corso del 2012 sono stati individuati elementi suggestivi di rischio clinico in 9 reclami che sono stati inoltrati alla U.O. Risk Management per le valutazioni e gli adempimenti di competenza.

Conclusioni

I dati fin qui descritti, evidenziano il permanere di alcune criticità già evidenziate in reportistica precedente ed orientano alla costruzione di un percorso di miglioramento con focus specifici sugli aspetti di maggiore "debolezza" per lo sviluppo di azioni di reengineering che, spesso senza impegno economico, possono incidere significativamente sulla percezione della qualità dei servizi presso i cittadini.

Qualche esempio:

- ✓ aspetti organizzativi
omologazione delle procedure di erogazione dei servizi verifica delle modalità di articolazione e distribuzione del carico di lavoro tra i servizi omologhi (anagrafe, esenzione ticket, assistenza protesica presidi e ausili, postazioni CUP...)
- ✓ aspetti legati alle relazioni
azioni formative per favorire l'adozione di comportamenti corretti da parte del personale nei confronti dell'Utenza ed a supporto della "appropriatezza" della presa in carico
coinvolgimento delle risorse del volontariato a supporto dell'erogazione di servizio
- ✓ aspetti legati alla tempestività ed alla puntualità
verifica e miglioramento dei processi di erogazione di servizio tendente alla risoluzione di criticità

- ✓ aspetti relativi alla comunicazione
verifica e aggiornamento continuo di tutto il materiale affisso sotto forma di comunicazioni all'Utenza
verifica e aggiornamento delle indicazioni riguardanti la nomenclatura dei servizi destinati al pubblico e relativi orari di ricevimento

Il filo che lega le linee d'azione fin qui descritte è guardare alla realtà nella prospettiva della umanizzazione, tenendo conto contemporaneamente e insieme di cittadini/utenti, di operatori/professionisti, dell'organizzazione. Il tutto nel convincimento che si può migliorare l'erogazione di servizio a partire da interventi anche puntiformi ma capaci di aggiungere, a costi bassissimi, qualità sul piano dei modelli che utilizziamo per pensare e gestire i percorsi dei clienti all'interno del nostro sistema.

Un'ultima riflessione:

il contatto continuo, diretto e misurato con l'Utenza, a completamento di quanto rilevabile con i questionari di valutazione della qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali, offre alla nostra Organizzazione l'opportunità di un aggiustamento altrettanto continuo e diretto alle esigenze dei cittadini, anche in relazione ad attività e servizi non sottoposti ad indagine con i modelli di matrice assessoriale.

Resta la sfida a cogliere con la necessaria tempestività e flessibilità gli input che il cittadino, titolare del diritto alla salute e soggetto attivo del percorso assistenziale, ci propone offrendoci l'occasione per dare un ennesimo contributo alla concreta realizzazione della dimensione partecipativa prevista dalla Legge di Riordino del Sistema Sanitario Regionale.

A cura di
D.ssa Filomena Di Blasi

Il Responsabile f.f.
Dott. Salvatore Lo Cacciato