



## **U.O. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE**

*Responsabile Dott. Salvatore Lo Cacciato*

Ufficio Relazioni con il Pubblico

### **REPORT ATTIVITA' DI CONTATTO CON L'UTENZA E DI GESTIONE DEI RECLAMI 2014**

*A cura di  
D.ssa Filomena Di Blasi*

## **ANNO 2014 –RECLAMI E SEGNALAZIONI**

### **PREMESSA.**

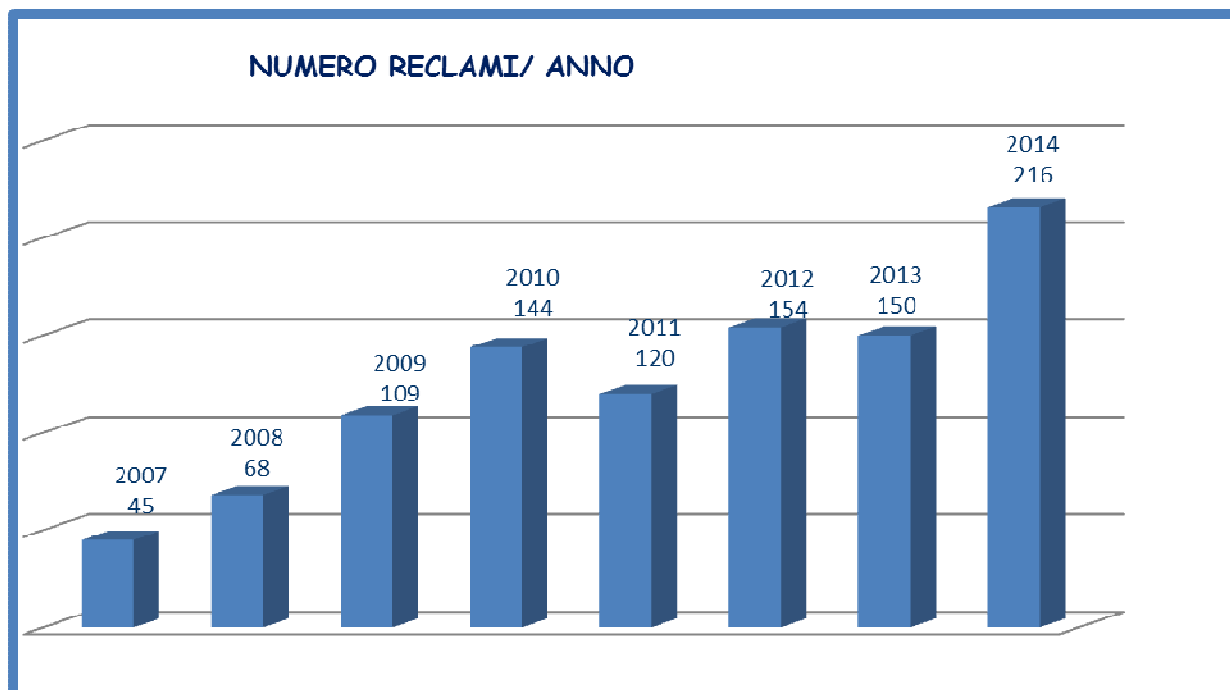
In un'ottica di omologazione dei processi e di confrontabilità dei dati gli Uffici Relazioni con il Pubblico delle Aziende Sanitarie della Provincia di Palermo, ASP, ARNAS Civico, AOUP Paolo Giaccone e AOR Villa Sofia -Cervello, hanno proceduto al confronto ed alla revisione dei percorsi operativi di gestione di segnalazioni e reclami pervenendo alla adozione di una procedura comune adottata formalmente nelle 4 Aziende.

La Procedura "Sistema gestione segnalazioni e reclami", delibera n.623 del 23/12/2013, è scaricabile dalla sezione URP del sito [www.asppalermo.org](http://www.asppalermo.org).

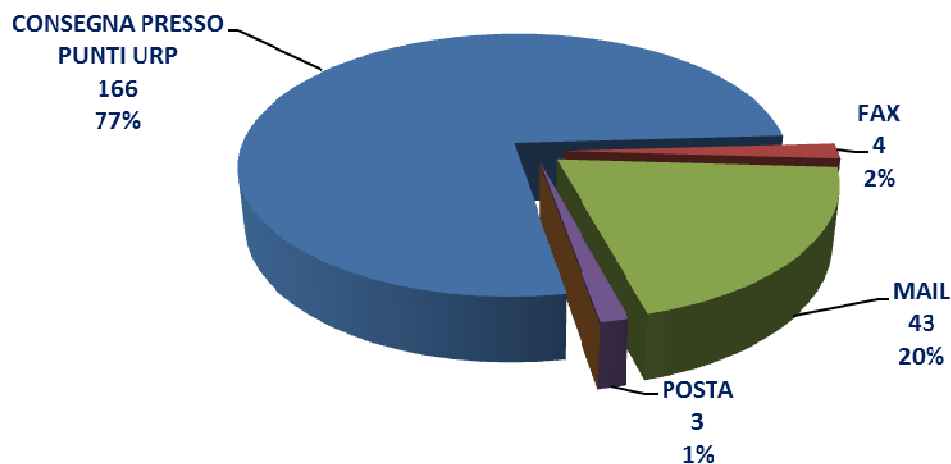
A livello provinciale è stata altresì condivisa la scala di classificazione dei reclami che nella nostra Azienda è stata utilizzata per codificare

- reclami formalizzati dai Cittadini /Utenti, intesi secondo procedura come comunicazioni formali di disservizio, sottoscritte e indicanti i dati di chi scrive, per i quali viene avviata formale istruttoria
- segnalazioni informali prodotte dai Cittadini /Utenti nel corso di accessi ai Punti Informativi URP o in occasione di contatto telefonico con gli stessi. che non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda sanitaria e che comunque vengono prese in considerazione per l'analisi delle criticità e per l'elaborazione di azioni di miglioramento.

Nel 2014 sono pervenuti all'ASP di Palermo 216 reclami

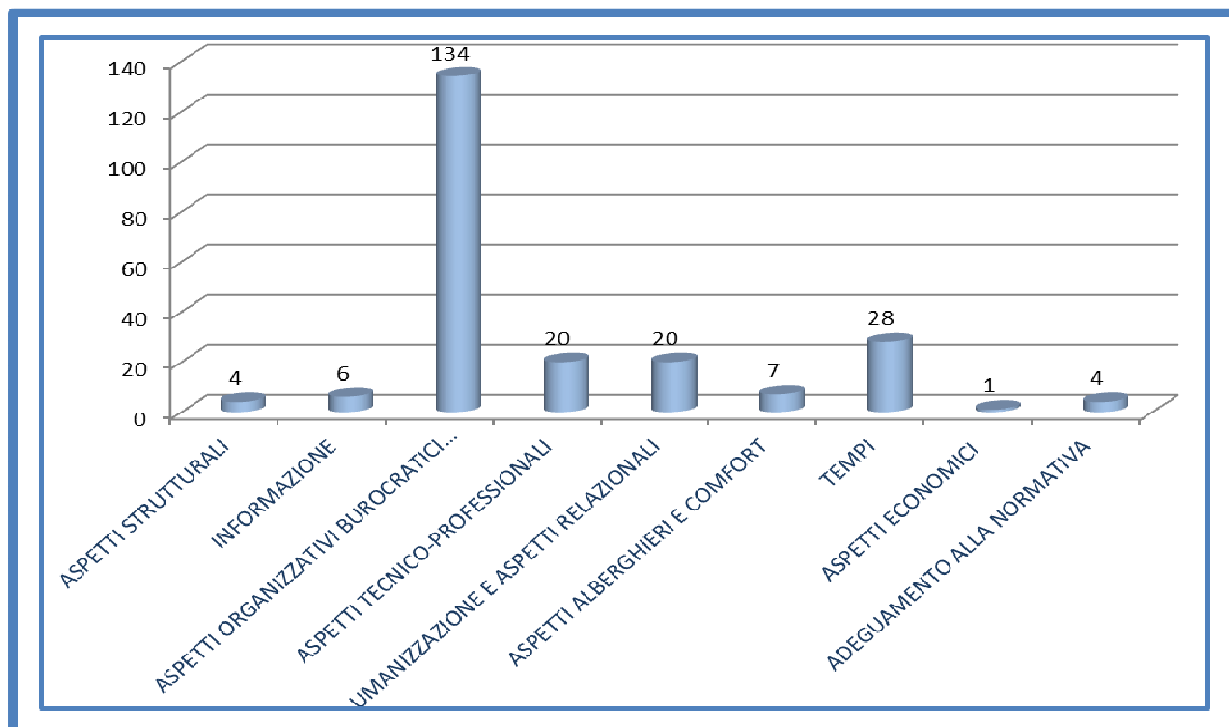


## RECLAMI: modalità di arrivo

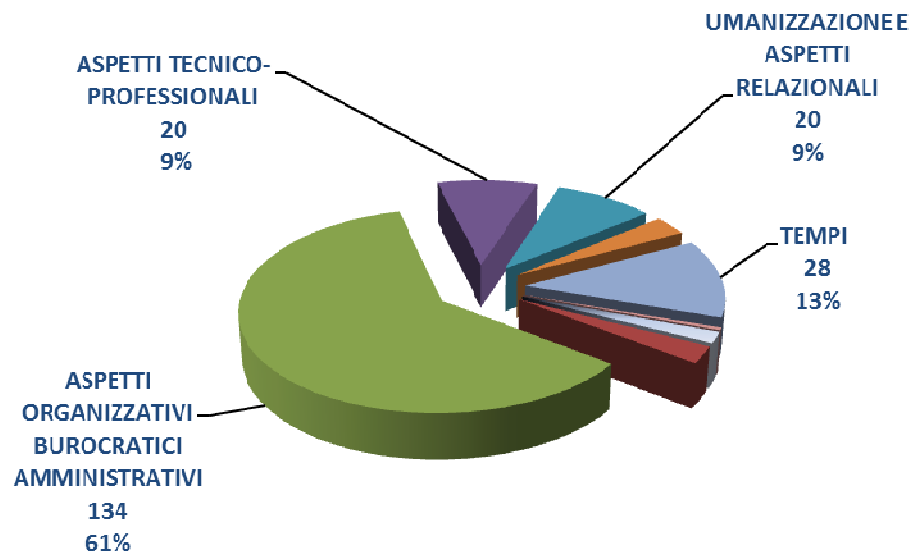


Il sistema di classificazione dei reclami in uso presso la nostra Unità Operativa ha consentito di effettuare 224 codifiche distribuite all'interno di nove macroaree concordate a livello provinciale. Le codifiche inerenti i reclami non esitano a nessun tipo di controllo preliminare su quanto realmente accaduto, ma sono effettuate esclusivamente in relazione a quanto descritto di volta in volta dall'utenza.

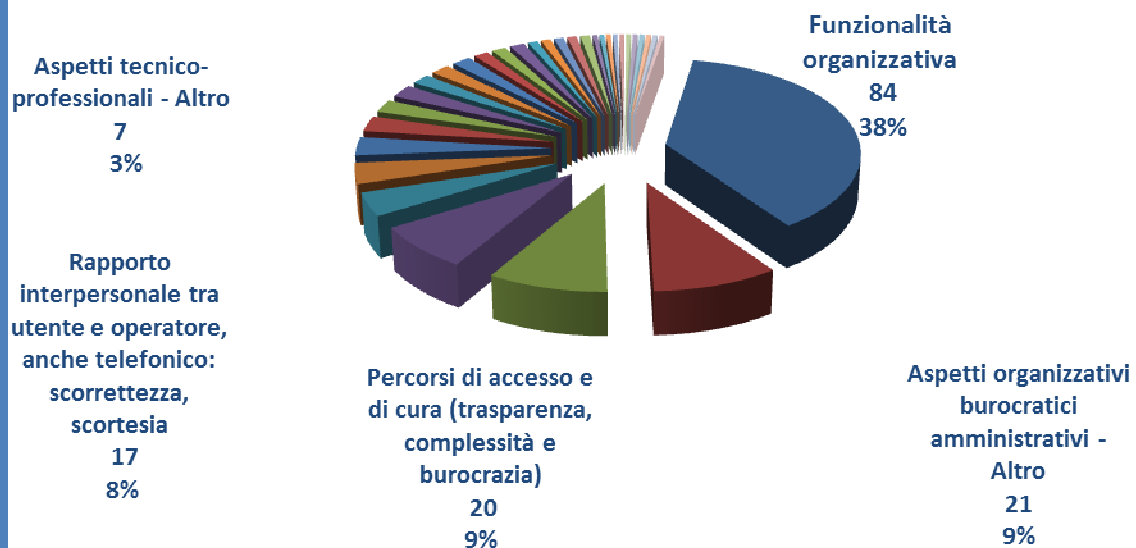
## Reclami: macroaree di codifica



**RECLAMI:**  
distribuzione percentuale delle macroaree di codifica



**RECLAMI: i contenuti**



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

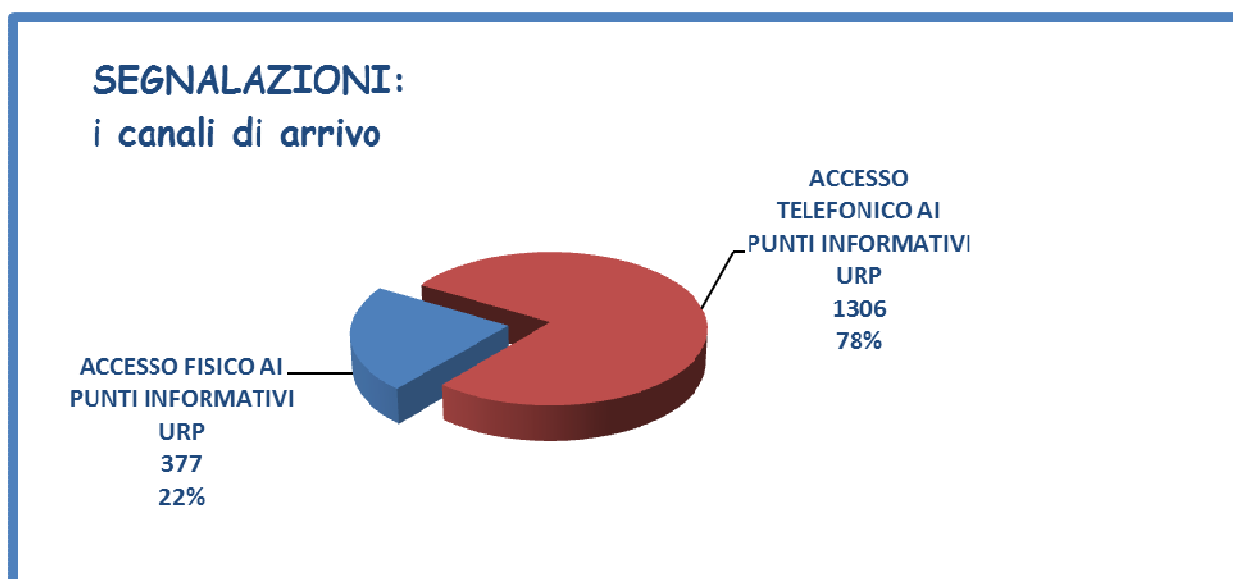
<b>COD</b>	<b>AMBITO E DESCRIZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE BREVE</b>	<b>N.</b>
	<b>1. ASPETTI STRUTTURALI</b>		
<b>1.0</b>	Aspetti strutturali - Altro	Aspetti strutturali - Altro	2
<b>1.1</b>	Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc..	Accessibilità esterna	
<b>1.2</b>	Utilizzo strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione, trasporto interno.	Accessibilità interna	
<b>1.3</b>	Misure per la sicurezza del cittadino: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, etc... Riservatezza delle informazioni cliniche in spazi non adeguatamente protetti da sale d'attesa o altri locali. Infortunati nelle strutture dell'Azienda.	Sicurezza e adeguatezza degli spazi	2
<b>1.4</b>	Strumenti diagnostici e terapeutici mal funzionanti. Infortunati nell'utilizzo delle apparecchiature.	Attrezzature e strumentazione sanitaria	
	<b>2. INFORMAZIONE</b>		
<b>2.0</b>	Informazione - Altro	Informazione - Altro	1
<b>2.1</b>	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: assenza, carenza, errata collocazione, incomprensibilità.	Adeguatezza del materiale di informazione	1
<b>2.2</b>	Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno delle strutture per indicare i percorsi di accesso ai servizi e ai reparti: assenza, carenza, errata collocazione, incomprensibilità.	Adeguatezza della segnaletica esterna ed interna	0
<b>2.3</b>	Informazioni per l'accesso ai servizi fornite da operatori dei punti informativi, portinerie, reparti, URP e servizi vari, anche telefonicamente: mancate, errate, insufficienti.	Correttezza e chiarezza delle informazioni per accesso servizi/prestaz.	3
<b>2.4</b>	Rifiuto o riluttanza degli operatori sanitari a fornire informazioni su prognosi, cura proposta, alternative alla conduzione del proprio percorso di cura.	Informazioni a utenti e familiari su percorso di cura	0
<b>2.5</b>	Mancata esposizione del tesserino aziendale, rifiuto a presentarsi.	Riconoscibilità degli operatori	1
<b>2.6</b>	Trasparenza liste d'attesa, percorso di accesso a prestaz., modalità di informazione dei cittadini.	Adeguatezza delle modalità di informazione	0
	<b>3. ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>		
<b>3.0</b>	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi - Altro	Asp. organizzativi burocr amministrativi - Altro	21
<b>3.1</b>	Difficoltà di ottenimento di una prestazione o di un accesso ai servizi sanitari per la complessità dei meccanismi burocratici aziendali. ( es difficoltà sull'iter autorizzativo di protesi e ausili; assenza POS)	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	20

3.2	Disorganizzazione interna e assenza di operatori. Mancato avviso a cancellazione/visite/esami prenotati. Difficoltà a mettersi in contatto telefonico con Unità Operative/Servizi; impossibilità di prenotare le prestazioni tramite telefono o via e-mail ;errori di prenotazione; cattiva gestione dei turni di attesa.	Funzionalità organizzativa	84
3.3	Assenza di servizi e prestazioni e risorse.	Disponibilità servizi/prestazioni	6
3.4	Mancato raccordo tra servizi, dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari.	Raccordo tra le unità operative e tra Azienda e servizi esterni	3
4. ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI			
4.0	Aspetti tecnico-professionali - Altro	Asp. tecnico-prof. - Altro	7
4.1	Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali, in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	Opportunità/ adeguatezza delle prestazioni	9
4.2	Segnalazioni riguardanti aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti), in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni, aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica.	Correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni	1
4.3	Segnalazioni riguardanti le modalità di erogazione dell'assistenza da parte di medici e non medici (durante il ricovero o visite specialistiche), in riferimento all'efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1
4.4	Rapporto di partnership con il paziente, in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi.	Appropriat. informaz. e acquisizione del consenso sul percorso di cura	2
5. UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI			
5.0	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	Umanizz e relaz - Altro	1
5.1	Rapporto interpersonale tra utente e operatore, anche telefonico: scorrettezza, scortesia	Cortesia e gentilezza	17
5.2	Segnalazioni che evidenziano stato di malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari.	Conflittualità interpersonale	0
5.3	Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e delle dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	Rispetto della dignità delle persone	0
5.4	Violazione della riservatezza su notizie personali e privacy individuale (visite in presenza di personale non professionalmente coinvolto, stanze senza chiusura, etc.)	Rispetto della riservatezza	1
5.5	Comportamenti offensivi e violenti, fisici e/o psicologici, da parte di operatori: atteggiamenti, volume voce, etc.	Maltrattamenti	1
6. ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
6.0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	Asp. alberg. Comfort	2
6.1	Vivibilità ambienti: ampiezza, estetica, n° di letti per stanza, servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa,	Caratteristiche strutturali	0

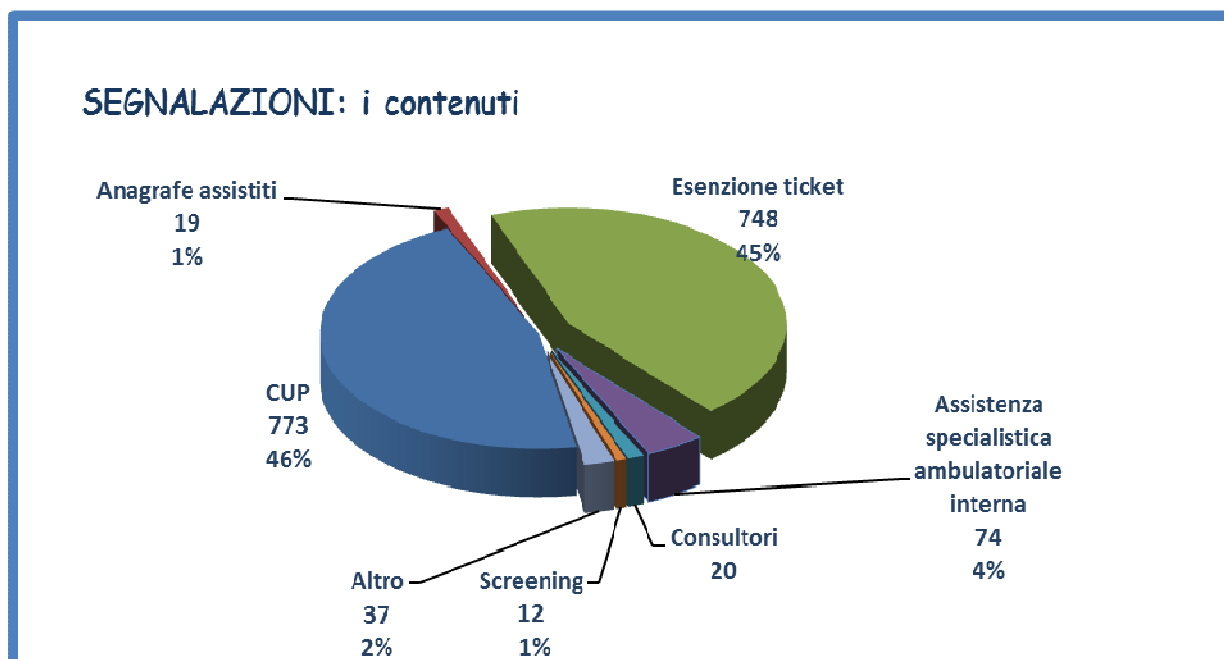
	ausili per il rispetto della privacy (paratie mobili, etc).		
6.2	Qualità, quantità, orari distribuzione, temperatura e possibilità di personalizzare i pasti. Carenze igieniche.	Vitto	0
6.3	Presenza di rumori, scarsa illuminazione, umidità, temperatura, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	Condizioni ambientali	1
6.4	Carenza di pulizia negli ambienti: polvere, sporcizia, scarti abbandonati, servizi igienici non idonei.	Pulizia e igiene	4
6.5	Assenza/carenza punti vendita riviste/giornali, telefoni pubblici, bar o macchine erogatrici di acqua e bibite.	Servizi accessori	0
	7. TEMPI		
7.0	Tempi - Altro	Tempi - Altro	5
7.1	Orari di apertura dei servizi, orari di visita nei reparti di degenza e negli ambulatori. Rispetto orari	Orari di apertura dei servizi	4
7.2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami.	Attesa x la prenotazione	0
7.3	Tempi d'attesa tra prenotazione e fruizione prestazione.	Attesa tra prenot. e prest.	4
7.4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket/ Tempi per effettuare altre procedure (es anagrafe)	Attesa x prestazioni amm.	8
7.5	Tempi d'attesa x avere prestazione (P.S., visite, ricoveri).	Attesa x la prestazione	2
7.6	Tempi d'attesa x avere copia cartella clinica, referti, etc.,	Attesa x documentazione autorizz presidi	5
7.7	Tempi elevati d'attesa o mancata risposta ai reclami.	Attesa x risposta reclami	
	8. ASPETTI ECONOMICI		
8.0	Aspetti economici - Altro	Aspetti economici - Altro	
8.1	Errata attribuzione del ticket su prestazioni sanitarie da CUP, pronto soccorso.	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	
8.2	Richiesta di rimborsi per ticket non appropriati o eccessivi e per prestazioni non eseguite.	Richiesta di rimborsi	1
8.3	Richiesta di risarcimenti in seguito a danni o infortuni subiti in relazione a prestazioni sanitarie.	Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	
8.4	Richiesta di risarcimenti per prestazioni sanitarie non ottenute nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi.	Bonus malus	
	9. ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA		
9.0	Adeguamento alla normativa – Altro	Adeguamento normativa	3
9.1	Ticket	Ticket	1
9.2	L.E.A.	L.E.A.	
9.3	Farmaci	Farmaci	

Nel corso del 2014 sono stati individuati 11 elementi suggestivi di rischio clinico in 10 reclami che sono stati inoltrati alla U.O. Risk Management per le valutazioni e gli adempimenti di competenza.

Le segnalazioni informali raccolte nelle postazioni URP di contatto con il pubblico nel 2014 sono 1683 e sono state registrate in maggiore percentuale nel corso di accesso dell'Utenza ai Punti informativi URP.



La maggior parte delle segnalazioni sono relative alla difficoltà di accesso alle prenotazioni tramite contatto telefonico con il numero verde 800098739 del Centro Unico di prenotazione aziendale. Nel periodo di scadenza delle esenzioni ticket per reddito, a partire da marzo 2014 e per i due mesi successivi sono state segnalate inoltre difficoltà relative alle pratiche di rinnovo, specialmente dovute alle lunghe attese agli sportelli.





## ANNO 2014 – LE INFORMAZIONI

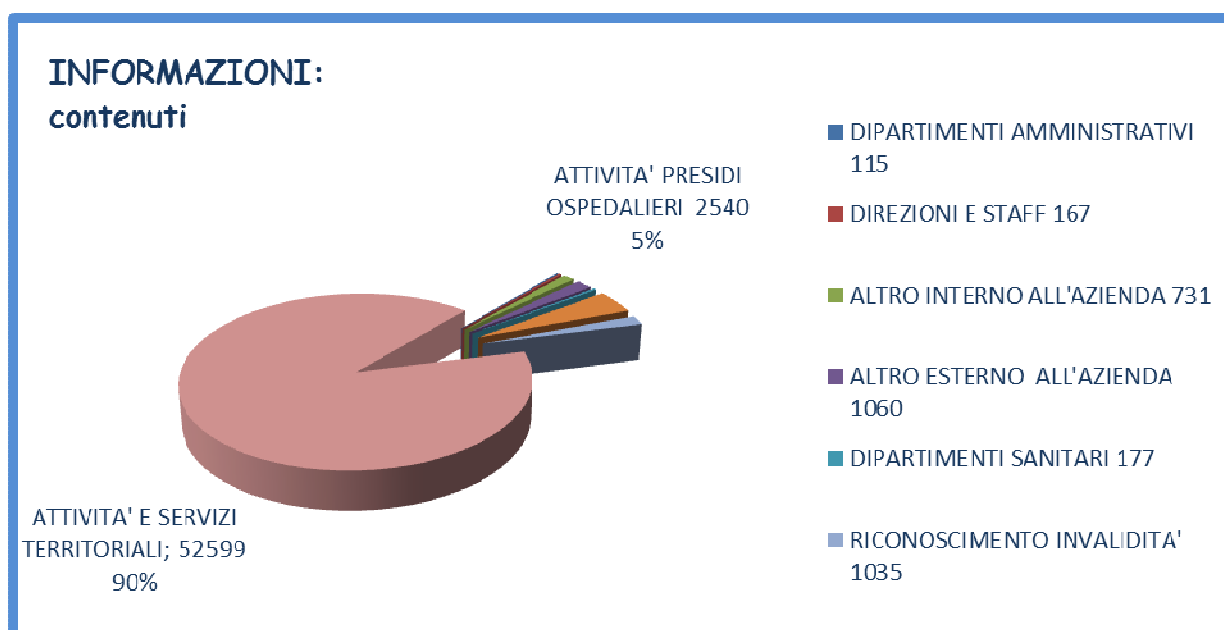
In questa sezione vengono riportati i dati relativi alla attività di informazione svolta nei Punti Informativi URP aziendali. Le richieste di informazione vengono infatti ritenute patrimonio indispensabile per orientare l'attività di comunicazione in funzione dei bisogni di salute dei portatori di interesse.

Le informazioni erogate all'utenza nel corso del 2014 sono 58405.

La maggior parte di esse vengono fornite in occasione di accessi ai Punti Informativi.

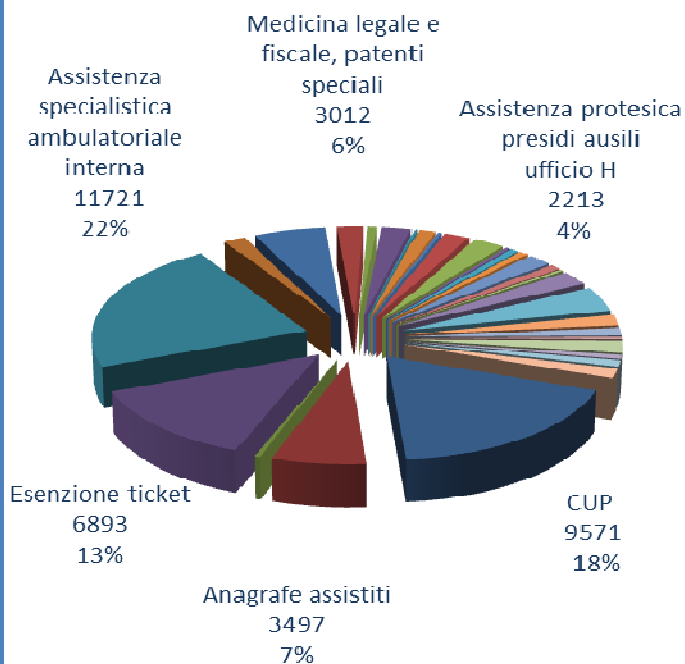


Le informazioni maggiormente richieste sono relative ad attività e servizi territoriali.



## INFORMAZIONI

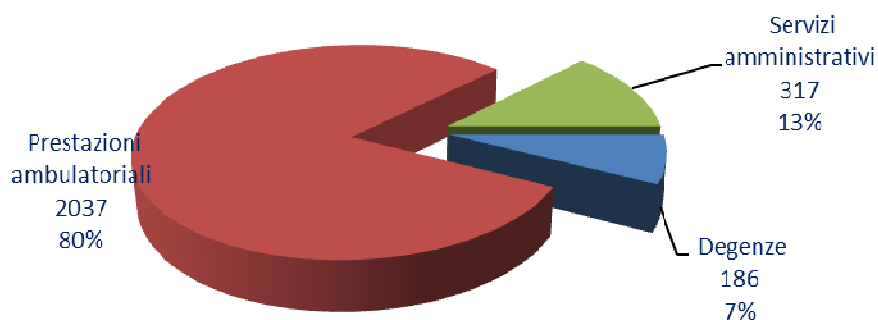
### le richieste sulle attività territoriali



- Continuità assistenziale 210
- Assistenza specialistica ambulatoriale esterna 906
- Cassa ticket 1072
- Autorizzazione farmaci e piani terapeutici 400
- Tessera sanitaria, assistenza all'estero 1251
- PTA - Presidio Territoriale di Assistenza 75
- PPI - Punto di Primo Intervento 712
- PUA - Punto Unico di Accesso 162
- AGI - Ambulatorio Gestione Integrata 1063
- Assistenza socio sanitaria 1303
- Educazione alla salute 187
- Assistenza Indiretta 369
- Altro (PTE, Salute immigrati, RSA non riab, Hospice) 364
- Prevenzione territoriale Vaccinazioni 1031
- Prevenzione territoriale Pareri igienico sanitari 484
- Prevenzione territoriale altro 158
- Consultori 1259
- Salute mentale territoriale CSM CD SPDC 716
- Ser.T. 203
- Farmacie 1052
- Prevenzione veterinaria territoriale 357
- Neuropsichiatria infantile 560
- Screening 849

## INFORMAZIONI:

### le richieste sulle attività svolte nei presidi ospedalieri



A cura di  
D.ssa Filomena Di Blasi