



Regione Sicilia
Azienda Ospedaliera Papardo

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

www.aorpapardopiemonte.it email: urp@aorpapardopiemonte.it

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

Oggetto: Obiettivo Patto con i Cittadini 2018

Commissario Straordinario
Dott. Mario Paino

Responsabile Ufficio Qualità Rischio Clinico e Accreditamento
Dott. Gaetano Ferlazzo

Presidente Comitato Consultivo Aziendale
Dott. Vincenzo Terzi

LL.SS.

Si trasmette il report della gestione reclami relativa all'anno 2018 del presidio Papardo, (Patto con i Cittadini) punto 3 Trasparenza e Comunicazione.
Cordiali saluti

Firmato in originale
Responsabile Aziendale dell'Obiettivo
Dr.ssa Militta Pedicone



Regione Sicilia
"Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Papardo - Piemonte"
P.IVA/C:F: 03051880833
Sede legale C.da Papardo, 98158 - Messina

www.aorpapardopiemonte.it email: urp@aorpapardopiemonte.it

Analisi dei reclami relativi all'anno 2018

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 evidenziate.

Il totale dei reclami formalizzati pervenuti nell'anno 2018 è di n. 234.

Questo dato non coincide con il numero delle segnalazioni e/o reclami suddivisi in base alla classificazione, (sono 256) in quanto in una segnalazione il cittadino può evidenziare diverse problematiche.

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

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

1. Accoglienza e disguidi uguale al 28.52% pari a n. 73 :

- ✓ Difficoltà di accesso ai servizi ed alle prestazioni offerte dall'Azienda, l'ufficio ha "ascoltato" e "preso in carico" l'utente per la gestione diretta del problema.

2. Informazioni uguale al 27,74 % pari a n° 71:

- ✓ Informazioni fornite dall'URP all'utente;
- ✓ Poca chiarezza nelle informazioni ricevute per accedere ai servizi,
- ✓ Difficoltà di reperire facilmente informazioni (per esempio inerenti la preparazione di esami) nel sito aziendale, l'Ufficio ha fornito e agevolato l'accessibilità ai dati.

3. Prenotazione/difficoltà prenotazione telefonica /disguidi telefonici

uguale al 12,50 % pari a n. 32

Gli utenti lamentano:

- ✓ le lunghe attese al telefono prima di ottenere risposta da parte degli operatori del call center, l'ufficio ha costantemente monitorato la tempistica, comunicandola al responsabile CUP/ALPI che ha attivato gli opportuni provvedimenti,
- ✓ la prestazione richiesta non è conforme a quella poi prenotata, Si è provveduto ad una presa in carico immediata, per la risoluzione della problematica,
- ✓ molte segnalazioni sono riconducibili al periodo in cui il Centro Prenotazioni Unificato ha avuto difficoltà tecniche e contrattuali.

L'Ufficio si è attivato suggerendo agli utenti soluzioni alternative (prenotazione online con ricetta dematerializzata), inoltre si è concordato con il coordinatore agende CUP/ALPI di inviare, allo stesso, giornalmente una lista – tramite mail – degli assistiti da prenotare; ai quali sarebbe stata data risposta direttamente dal CUP.

4. Richieste improprie uguali al 5,47 % pari a n. 14

- ✓ sono segnalazioni riferite ad eventi che non sono imputabili alla responsabilità dell'Azienda.

5. Comportamenti scorretti/difficoltà comunicazione fra operatori e utenti (2 + 7) uguali al 3,52 % pari a n. 9:

- ✓ 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 e dei limiti imposti dalla legislazione vigente per le assunzioni, sarebbe opportuno valutare la possibilità di una formazione aziendale orientata verso gli stili di comportamento e comunicazione.

6. Ritardo prestazioni / certificazioni uguali al 3,52% pari a n. 9

- ✓ Sono segnalazioni inerenti l'attesa per ottenere la prestazione: quale visita ambulatoriale, certificazione.

Le cause del disservizio sono da imputarsi molto spesso ad un mancato rispetto dell'orario di prenotazione da parte degli assistiti, ad appuntamenti fissati tutti allo stesso orario, e ad un protrarsi delle prestazioni.

7. Organizzativi uguale al 3,12 % pari a n° 8;

- ✓ Sono provocati dalla carenza di uno o più elementi che compongono l'organizzazione stessa e cioè: le risorse umane, la tecnologia, ecc.

In pratica il responsabile del processo non è riuscito a garantire tempestivamente la prestazione richiesta dall'utente.

Per questa tipologia di segnalazioni, considerata la transitorietà, è possibile intervenire solo con azioni correttive immediate non già con piani di miglioramento.

8. Altro uguale al 3,12% pari a n. 8:

- ✓ la categoria “altro” riassume un’insieme di differenti tipi di segnalazioni di difficile classificazione, per le quali si è intervenuto con azioni correttive immediate.

9. Non vuole procedere uguale al 1,95% pari a n. 5:

- ✓ Dopo la presentazione della segnalazione, il reclamante decide di non proseguire perché soddisfatto delle risposte che gli sono state fornite nell’immediato.

10. Igiene uguale al 1,17 % pari a n. 3:

- ✓ Sono segnalazioni che riguardano l’igiene dei servizi igienici dovuta a guasti, assenza di materiale idraulico o di materiale deperibile.

Con delibera n. 106/2019 è stata predisposta la “ristrutturazione dei bagni per l’utenza. (piani dal 2° al 9°).

11. Tempi di Attesa uguale al 1,17 % pari a n. 3:

- ✓ sono segnalazioni che riguardano l’inserimento nelle liste preoperatorie o di ricovero ma che seguono una procedura precisa.

12. Confort/ Vitto/Biancheria uguale al 1,17% pari a n. 3

- ✓ visto l’esiguità numerica delle segnalazioni, sono state trasmesse ai vari settori, per rivedere il processo.
- ✓ Le segnalazioni inerenti l’alimentazione sono state attenzionate alla Commissione Vitto, che ha posto in essere con la Ditta che gestisce la ristorazione i dovuti correttivi.

13. Strutturali uguale allo 0,78% pari a n. 2

- ✓ Riguardano i parcheggi per i diversamente abili – occupati impropriamente dagli utenti – la problematica è stata segnalata al RID per i provvedimenti consequenziali.

- ✓ la carenza di manutenzione – riguardava una infiltrazione d'acqua da una finestra, in una stanza di degenza, l'Ufficio tecnico ha adottato i provvedimenti del caso.

14. Prestazioni sanitarie uguali allo 0,78 % pari a n. 2

Le segnalazioni riguardano:

- ✓ N. 1 prescrizione farmacologica ritenuta dalla paziente non “corretta”,
- ✓ N. 1 diagnosi da cui il paziente “dissente”.

Per le quali sono stati informati, anche, gli operatori direttamente interessati.

15. Mancata prestazione uguale allo 0,39 % pari a n. 1

- ✓ La prestazione non è stata eseguita, nonostante regolarmente prenotata, per assenza improvvisa del medico (impossibilità a sostituirlo).

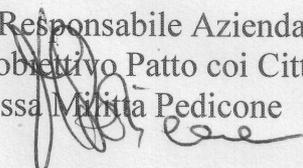
Prestazione riprogrammata.

16. Anonimo uguale allo 0,39% pari a n. 1

17. Problematiche legali/Sinistri uguale allo 0,39 % pari a n. 1

Infine si vuole evidenziare, che gli utenti hanno presentato degli elogi (n° 11 pari al 4,30%) nei quali manifestano apprezzamento sia per la struttura ospedaliera e sia per il sostegno, la premura, l'ascolto, la sensibilità e l'umanità manifestata da molti nostri operatori .

La presente, sarà pubblicata nel sito aziendale in osservanza del piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

Il Responsabile Aziendale
dell'obiettivo Patto coi Cittadini 2018
Dott.ssa  Militta Pedicone

Il Responsabile URP
Dott.ssa  Antonia Mangano