



A.S.L. CN2

*Azienda Sanitaria Locale
di Alba e Bra*

Via Vida, 10 – 12051 ALBA (CN)
Tel +39 0173.316111 Fax +39 0173.316480
e-mail: aslc2@legalmail.it – www.aslc2.it

**S.S. QUALITA', RISK MANAGEMENT
E RELAZIONE CON GLI UTENTI**
Responsabile: Dr. Luciano VERO
e-mail: urp@aslc2.it
Tel. 0172-1408043-8046

RELAZIONE ED ELABORAZIONE STATISTICA SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2021

INDICE

PREMESSA

- 1. Segnalazioni e reclami pervenuti all'URP anno 2019***
- 2. Classificazione per servizi***
- 3. Analisi aree di disagio***
- 4. Elogi***
- 5. Quadro rappresentativo delle informazioni, dei reclami e dei suggerimenti
dell'anno 2021***
- 6. Relazione finale***
- 7. Ringraziamenti***

Premessa :

La gestione fattiva delle segnalazioni ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento.

Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni degli utenti o dei loro familiari, costituiscono quindi indicazioni significative per i miglioramenti da apportare ai servizi nell'ambito della pianificazione delle attività dell'Azienda.

Ruolo fondamentale dell'URP è stabilire una relazione di ascolto e partecipazione nei confronti del "cliente": questo è il senso e l'utilità della comunicazione.

In genere, se l'utente afferma di aver ricevuto un disservizio, è probabile che, oltre a fattori legati alla soggettività, ci siano elementi oggettivi a prova di quanto reclama. Per questo, il confronto con queste persone necessita di attenzione e comunque sempre nel rispetto dei principi fondamentali dell'amministrazione aziendale.

Quindi la comunicazione si pone come guida al miglior utilizzo dei servizi e strumento per la valutazione di efficacia ed efficienza delle azioni degli operatori all'interno dell'azienda per la tutela degli interessi pubblici affidati.

La comunicazione ha inoltre lo scopo di chiarire le strategie aziendali per modificare alcuni comportamenti degli utenti, alcune volte critici a causa di mancanza di informazione.

Il buon esito della relazione con l'utente insoddisfatto può derivare dall'attenzione che si pone agli aspetti emotivi e di vissuto della persona: il dialogo apporta benessere, formazione e cultura, sanitaria. E' imprescindibile quindi, stabilire e mantenere una relazione soddisfacente con i propri utenti. Queste considerazioni giustificano il ruolo strategico dell'URP nella gestione per la qualità nell'azienda sanitaria.

L'obiettivo è quello di far percepire sia la dimensione organizzativa e professionale, sia la dimensione relazionale di una organizzazione che coinvolge tutti gli operatori dell'azienda sanitaria. “ *Ogni operatore sanitario rappresenta l'Azienda ogni volta che si rapporta con l'utente*”.

Gli elementi che consentono la misurazione e l'analisi della soddisfazione e dell'insoddisfazione delle aspettative e delle esigenze delle parti interessate, secondo i criteri di efficacia, di efficienza, equità, trasparenza, accessibilità, appropriatezza e sicurezza, sono essenzialmente, per quanto di competenza URP :

- indagini di soddisfazione (questionari, interviste ecc..)
- valutazione delle segnalazioni, reclami, suggerimenti e osservazioni
- collaborazione partecipata con organismi esterni di tutela e volontariato

Per quanto attiene la comunicazione con le parti interessate, l'Azienda deve, sempre attraverso l'URP:

- definire un piano di comunicazione per illustrare le principali scelte organizzative
- informare sui servizi erogati
- stabilire gli standard di servizio da rispettare e i meccanismi di tutela dei cittadini
- aggiornare la carta dei servizi e il sito internet aziendale

Gestione dei Reclami

In quest'ottica i reclami, sono una risorsa di grande valore per l'organizzazione e sono un'occasione per identificare e correggere gli errori, migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini ed aumentare la loro fiducia nell'istituzione che può rappresentare uno degli obiettivi più importanti da perseguire da parte dell'azienda sanitaria.

I reclami e/o le segnalazioni prevedono una gestione articolata secondo alcuni passaggi formalizzati e definiti dalla procedura reclami PGSGQ70:

- definizione del reclamo;
- informazione al cittadino dei suoi diritti e responsabilità, sugli standard di servizio che si può attendere e i casi di inosservanza su cui poter reclamare;
- previsione delle modalità di risposta definendone termini e tempi;
- registrazione dei reclami;
- verifica delle segnalazioni pervenute per identificare eventuali aree di disservizio-realizzazione di una efficace sistema di risposta: gestione diretta, quando possibile, del disservizio;
- attività di ascolto e mediazione, come modalità di risposta a problemi di conflitto in situazioni più complesse di natura organizzativa o relazionale, dove gli operatori si confrontano e riconoscono la necessità di trovare soluzioni pratiche e soddisfacenti verso l'utente;

Risultati

Segnalazioni, reclami, elogi e richieste informazioni

| RECLAMI | DEFINITI | IN VIA DI SOLUZIONE | TOTALE |
|-----------------------------------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Ospedale e territorio ASLCN2 | 133 | 5 | 138 |
| ELOGI | ENCOMI | PROPOSTE | TOTALE |
| Ospedale e territorio ASLCN2 | 13 | / | 13 |
| RICHIESTA INFORMAZIONI | TELEFONATE | MAIL | TOTALE |
| Ospedale e territorio ASLCN2 | 7860 | 1756 | 9.616 |

Classificazione delle informazioni (mail)

| SERVIZI INTERESSATI | TOTALE % |
|----------------------------|-----------------|
| AMB. EXTRA OSPEDALIERI | 4,3 |
| AMB. OSPEDALIERI | 6,2 |
| REPARTI | 6,5 |
| SERVIZI TERRITORIALI | 40 |
| SERVIZI OSPEDALIERI | 9,2 |
| UFFICI AMMINISTRATIVI | 25 |
| RECUPERO CREDITI | 8,8 |

Classificazione dei reclami

| AREA TEMATICA | TOTALE % |
|--------------------------------------|-----------------|
| Aspetti burocratici e amministrativi | 40 |
| Sistema di prenotazioni | 17 |
| Tempi di attesa | 16 |
| Aspetti relazionali | 10 |
| Aspetti tecnico-professionali | 9 |
| Aspetti alberghieri e comfort | 8 |

Gli aspetti burocratici e amministrativi

Negli anni passati, in quest'area si collocavano reclami o richieste di informazioni interessavano , maggiormente, le procedure per l'erogazione di prestazioni e per i pagamenti e/o i rimborsi ticket.

Con l'arrivo della pandemia da Covid 19, la situazione è variata notevolmente, i reclami e la richiesta di informazioni rispetto alle aree sopracitate si sono ridotti per due motivi:

- la riduzione delle prenotazioni ordinarie nei periodi di lockdown;
- la focalizzazione di risorse umane e materiali per affrontare I problemi legati alla pandemia;

Rispetto a questo, i reclami e la richiesta di informazioni, si sono, enormemente, concentrati sulle seguenti aree:

- effettuare tamponi antigenici e molecolari;
- prenotazioni dosi di vaccino;
- inserimento e risoluzione di problemi legati alla piattaforma Covid Regione Piemonte;
- procedure di presa in carico dei soggetti positivi al Covid;
- caratteristiche operative degli hub vaccinali;
- procedure di download Green Pass;
- prescrizioni inerenti i numerosi DPCM anti-Covid

Per rispondere a quanto sopra, l'URP si è maggiormente interfacciato ed ha coinvolto i Servizi Territoriali ed I Servizi Amministrativi

Le liste di attesa

E' un dilemma che permane da lungo tempo, la ragione risiede per lo più nel cronico eccesso di domanda rispetto all'offerta di prestazioni a fronte delle limitate risorse disponibili, mentre i pazienti e i cittadini percepiscono le lunghe liste di attesa come un importante disservizio che la pandemia ha notevolmente esacerbato.

Più che mai in questo periodo, diventa fondamentale trovare soluzioni per tutelare un pronto accesso alle prestazioni per i pazienti che ne hanno più bisogno, garantendo soluzioni nel rispetto di equità, correttezza, appropriatezza ed efficienza.

Il provvedimenti più importanti sono stati: l'introduzione di classi di priorità, la definizione di prestazioni ad accesso diretto, l'istituzione di sovra cup regionale.

L'istituzione del Sovra-cup regionale, seppur creato con l'intento di ridurre le liste d'attesa, ha determinato malcontento nella popolazione per due motivi: l'obbligo di spostarsi anche per grandi

distanze per effettuare una prestazione sanitaria e l'impossibilità, da parte di soggetti fragili e affetti da patologie croniche, di mantenere la presa in carico presso uno stesso servizio.

Gli aspetti relazionali

Sono un elemento ricorrente nelle segnalazioni: l'utente segnala che l'operatore comunica in modo parziale, non fornisce le informazioni in modo completo, non si pone in modo empatico. Questo problema si verifica maggiormente con il personale di front office o appartenente a quei servizi che devono aiutare il paziente ad orientarsi in un percorso di cura.

Un altro servizio che viene chiamato in causa per gli aspetti relazionali è il DEA- Pronto Soccorso, in questo caso, le cause del disagio sono differenti: entrambi gli attori (utente e operatore) sono sottoposti a gravi fattori di stress che spesso inficiano la relazione stessa.

Inoltre, la pandemia ha peggiorato ulteriormente la qualità delle relazioni con l'utenza poiché i parenti avendo il divieto di accesso nei servizi, si è creato ancora più isolamento e confusione.

Gli aspetti tecnico-professionali

Rispetto alle aree elencate sopra, le segnalazioni ed i reclami per gli aspetti tecnico-professionali si presentano con minore frequenza. Alcune di esse dopo la valutazione clinica, si sono rivelate non oggettive. Anche in questo caso, provengono, maggiormente, da utenti che hanno usufruito del DEA: la maggior parte degli utenti non condivide il codice di triage che è stato loro assegnato oppure le scelte diagnostico-terapeutiche prescritte dal medico. Rispetto alle segnalazioni di servizi con degenza, esse sono pochissime ed essenzialmente solo orali poiché gli utenti si dimostrano reticenti a proseguire il reclamo con una formalizzazione scritta.

Molte segnalazioni hanno riguardato la perdita di effetti personali e spesso di oggetti di valore a causa delle limitazioni imposte dalla pandemia e dalle difficoltà organizzative e gestionali imposte dall'emergenza stessa.

Elogi

Le manifestazioni di merito espresse dai cittadini sono rivolte a medici, operatori sanitari e non sanitari. Gli apprezzamenti sono stati rivolti all'umanità, alla disponibilità ed alla professionalità.

Nel 2021 la maggior parte degli elogi sono stati rivolti all'èquipe medico-sanitaria del Servizio Trasfusionale.

TIPOLOGIA DI RICHIESTE

INFORMAZIONI

- ♣ Ticket sanitari
- ♣ N. telefonici
- ♣ Attività Distretti
- ♣ Strutture Convenzionate
- ♣ Richiesta rimborso ticket e Malum
- ♣ Ritiro Referti
- ♣ Informazioni su attività sportello unico
- ♣ Reclami, segnalazioni per disservizi
- ♣ Tempi di attesa
- ♣ Informazioni su esenzioni
- ♣ Informazioni su percorsi diagnostico-terapeutici e assistenziali
- ♣ Informazioni legate alla pandemia da Covid-19
- ♣ Attività Dipartimento di Prevenzione
- ♣ Concorsi
- ♣ Richieste di lavoro
- ♣ Orari

ASPETTATIVE DELL'UTENZA

- ♣ Interagire con personale competente e disponibile
- ♣ Trovare una soluzione ai problemi
- ♣ Ridurre l'impiego di risorse
- ♣ Imparare ad orientarsi all'interno dei servizi dell'ASL e nel nuovo ospedale di Verduno
- ♣ Ottenere prestazioni clinicamente adeguate entro il minor tempo possibile

AMBITI DI MIGLIORAMENTO

- ♣ Le competenze relazionali e informative del personale
- ♣ L'orientamento spaziale e strutturale

♠ Semplificazione delle procedure burocratiche

♠ Rispetto della privacy e del diritto all'autodeterminazione

♠ Rispetto degli standard e dei tempi per l'attuazione dei percorsi diagnostico-terapeutici e assistenziali

E' comunque importante tener presente che quando ci si confronta con i cittadini bisogna esser preparati a gestire il conflitto, ad ascoltare le richieste e, dove possibile, ad intervenire con misure migliorative.

Il tutto con la consapevolezza, che la comunicazione da sola non risolve le difficoltà, non può eliminare impedimenti di ordine strutturale, organizzativo e politico, ma comunque è un mezzo per iniziare a riconoscere i problemi. Si evidenzia, pertanto, la necessità di personale con adeguate conoscenze e competenze.

Per fare questo, sono fondamentali le relazioni istituzionali attraverso la collaborazione con tutti I servizi dell'ASL, con organismi di tutela e di volontariato.

Conclusioni

L'URP, ha sicuramente il compito di capire quello che gli utenti conoscono e si aspettano dai servizi sanitari. E' cosa complessa capire quale sia il vero motivo del reclamo se non si conoscono tutti gli aspetti organizzativi e tecnico-sanitari del problema che si deve risolvere. Per questo ogni segnalazione viene analizzata in modo poliedrico in modo tale da poter evidenziare tutte le cause correlate e riuscire a mettere in atto le azioni correttive.

Il cittadino, attraverso l'URP ha la possibilità di partecipare attivamente nella gestione dei propri percorsi di cura e di interagire con l'azienda per tutelare il proprio diritto alla salute influire indirettamente sui processi di miglioramento dei servizi di cui andrà a fruire.