



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. Qualità, Risk Management
e Relazione con gli Utenti

P.I./Cod. Fisc. 02419170044

Responsabile: Dr. Luciano VERO

e-mail: urp@aslc2.it

Tel. 0172-1408043-8046

ELABORAZIONE DATI E RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2022

PREMESSA

L'Urp, come Servizio per realizzare i principi di trasparenza e di semplificazione dell'attività svolta dall'Azienda, è principalmente un servizio che riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, e a ricevere una risposta chiara ed esauriente, favorendo il loro ruolo attivo e la loro partecipazione alle scelte dell'Azienda.

Le funzioni e i compiti istituzionali dell'URP aziendale sono:

- Informazione, accoglienza e orientamento del cittadino: garanzia del diritto all'informazione sui servizi, sulle prestazioni e le loro modalità di erogazione allo scopo di facilitare e agevolare l'accesso ai servizi;
- Gestione dei servizi di accoglienza (front office, segretariato telefonico, e-mail);
- Gestione delle segnalazioni: reclami, rilievi, suggerimenti, elogi;
- Elaborazione di una reportistica delle segnalazioni e della Customer Satisfaction;
- Gestione di tutte le aree concernenti i mezzi di informazione al cittadino (Carta dei Servizi, reportistica, opuscoli informativi, siti Internet).

Gestione dei Reclami

Nell'anno 2022 si è dovuta affrontare la pandemia, seppure in attenuazione, e i problemi relativi ad una struttura ospedaliera che, libera dal Covid, si è ritrovata tutti quei problemi legati alla ripresa di attività che la pandemia aveva sospeso. In questo frangente i reclami sono stati una risorsa di grande valore per identificare e correggere gli errori, migliorare la qualità dei servizi offerti nonostante i problemi sopra esposti.

In questa Azienda, 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 dei servizi e i casi di inosservanza per cui potere 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 un efficace sistema di risposta e 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 per l'utente.

Sul fronte della raccolta e gestione dei reclami è predisposto un documento di classificazione in macro e micro-categorie di un percorso organizzativo della gestione delle segnalazioni, della metodologia di raccolta e organizzazione delle stesse e all'adozione di un unico sistema informatizzato.

Analisi dei Dati

L'analisi dei dati per l'elaborazione dei report riguarda le segnalazioni (reclami, richieste informazioni, elogi) relative ai servizi e alle strutture aziendali:

1) ***Reclamo formalizzato***: qualunque espressione di insoddisfazione manifestata formalmente dal cittadino che implica una risposta scritta da parte dell'URP. Il reclamo dovrebbe contenere generalità e recapiti del segnalante nonché il maggior numero di informazioni possibili sul fatto lamentato. Pur tuttavia si accettano e si analizzano, per quanto possibile, anche reclami anonimi. Ovviamente a questi ultimi non è possibile dare risposta

2) ***Rilievo/Ammonimento***: indicazione di disservizio (di solito presentata verbalmente o telefonicamente e/o in anonimato), che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta; non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo ma viene comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi. Come già evidenziato in premessa, dato il forte afflusso di chiamate da parte dei cittadini per l'anno 2022, il dato non è facilmente riportabile.

3) ***Elogi/Ringraziamenti***: ovvero manifestazioni di apprezzamento da parte dell'utenza, sono elementi che potremmo definire "spontanei" e integrano altri strumenti di analisi (Customer Satisfaction) e denotano la qualità percepita, non mediata, dell'utente.

Risultati

Reclami, elogi e richieste informazioni

<i>TIPOLOGIA DI CONTATTO</i>	
<i>RECLAMI SCRITTI</i>	163
<i>ELOGI</i>	23
<i>INFORMAZIONI E-MAIL</i>	1097

Tabella n. 1

<i>SERVIZI INTERESSATI DAI RECLAMI</i>	<i>Frequenza</i>	<i>Totale %</i>
<i>AMBULATORI</i>	11	7
<i>REPARTI OSPEDALIERI</i>	37	23
<i>AREE TERRITORIALI/DIP. PREVENZIONE</i>	35	21
<i>SERVIZI OSPEDALIERI</i>	57	35
<i>UFFICI AMMINISTRATIVI</i>	23	14

Tabella n. 2

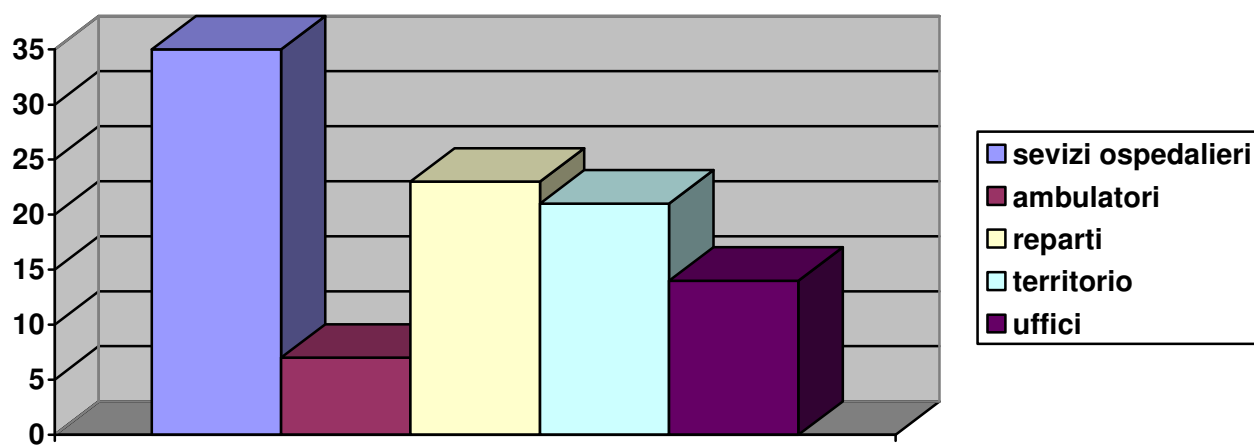


Grafico n.1

RECLAMI: suddivisi in aree tematiche

<i>AREA TEMATICA</i>	<i>TOTALE %</i>
<i>Prenotazioni-T.Attesa</i>	37
<i>Aspetti relazionali</i>	24
<i>Aspetti tecnico-professionali</i>	39

Tabella n. 3

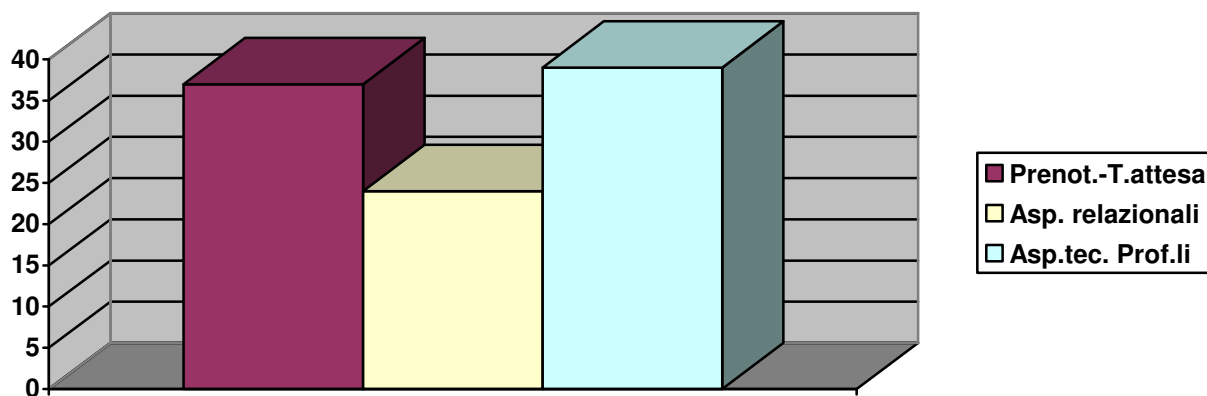


Grafico n. 2

AREE CON MAGGIORI CRITICITA	Frequenza	% sul totale dei reclami
DEA –PRONTO SOCCORSO	19	12
SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE-MMG	25	16
SERVIZIO PRENOTAZIONI	33	22

Tabella n. 4

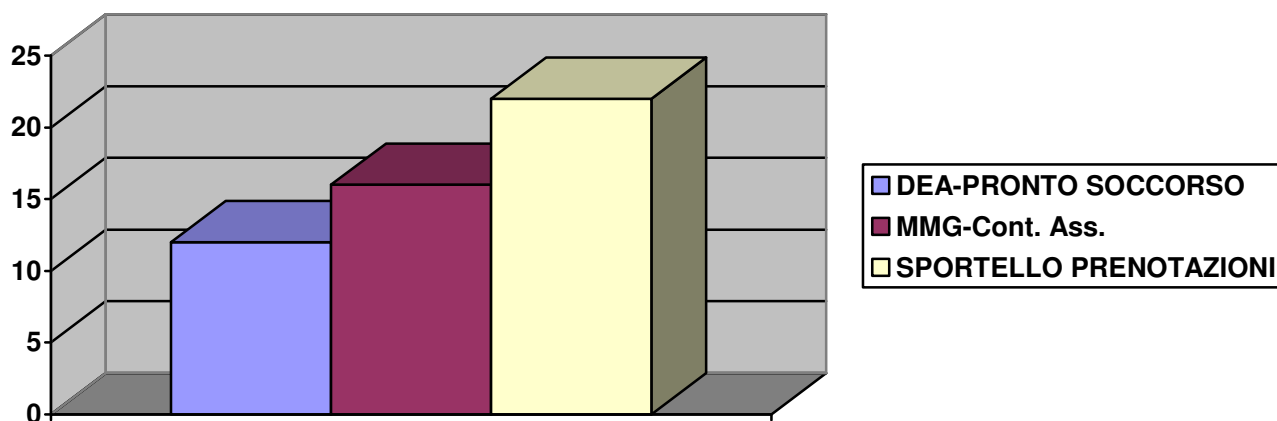


Grafico n. 3

Aspetti burocratici e amministrativi

In quest'area si collocano richieste di informazioni su procedure per la scelta/revoca del medico di base, per i pagamenti e rinnovo esenzioni ticket.

Nei primi due mesi abbiamo ancora avuto richieste di informazioni legate alla pandemia da Covid 19 rispetto a:

- prenotazioni dosi di vaccino;
- inserimento e risoluzione di problemi legati alla piattaforma Covid Regione Piemonte;
- procedure di download Green Pass.

Prenotazioni e liste di attesa

Innanzitutto va segnalato che è decisamente aumentato rispetto agli anni precedenti l'invio diretto all'Istituzione Regionale (Presidenza/ Assessore alla Sanità) bypassando questo Servizio, di reclami inerenti percepite disfunzioni della nostra Azienda, soprattutto per quanto riguarda tempi di attesa per prestazioni diagnostiche e disfunzionalità del Sovracup Regionale, in alcuni casi non di competenza diretta dell'Asl Cn2.

Il problema delle liste di attesa si è sempre presentato ma, con la pandemia e la sospensione delle prestazioni sanitarie ordinarie, è aumentato in modo esorbitante. Il preesistente cronico eccesso di domanda rispetto alla effettiva possibilità di offerta di prestazioni è stato ulteriormente aggravato dai due anni di lockdown.

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

Le segnalazioni in quest'area si sono focalizzate nei confronti della Radiologia, al 58% dei reclami inerenti la difficoltà di prenotazione (per TAC, risonanze magnetiche, ecografie), degli ambulatori di Medicina (per Ecocolordoppler) e di altre specialità mediche (soprattutto visite oculistiche).

Nel secondo semestre sono stati numerosissimi i reclami telefonici sull'inserimento dell'accesso diretto per i prelievi ematici: gli utenti hanno contestato soprattutto il tipo di organizzazione burocratica delle procedure di accesso ed i grossi limiti strutturali degli ex nosocomi trasformati in Case di Comunità.

Nell'ultimo trimestre sono pervenuti reclami telefonici da parte di genitori rispetto alla difficoltà di conciliare l'accesso diretto dei prelievi ematici ai bambini con un'apertura settimanale discontinua degli ambulatori pediatrici dell'Ospedale di Verduno e delle Case di Comunità.

Aspetti relazionali

Un elemento spesso ricorrente nelle segnalazioni è la disfunzionalità delle relazioni con gli operatori sanitari: spesso viene lamentato che l'operatore comunica in modo superficiale, fornisce le informazioni in modo incompleto o non si pone con un atteggiamento empatico. I cittadini, non potendo accedere direttamente alle strutture sanitarie, hanno aumentato le richieste di contatto e comunicazione ma riferiscono di non aver sempre avuto l'accoglienza o le risposte adeguate, sia a livello relazionale che tecnico.

Questo problema è stato lamentato maggiormente circa il personale di alcuni servizi tra quelli che devono aiutare il paziente ad orientarsi in un percorso di cura. Sulla totalità dei reclami il 19% ha riguardato problemi di tipo relazionale e, di questi, il 54% ha chiamato in causa gli operatori del DEA- Pronto Soccorso: i problemi principali sono stati due, le lunghe attese per i codici di minore priorità e la carenza di informazioni ai familiari dei pazienti ricoverati. Nel secondo semestre questi problemi si

sono pressoché risolti grazie all’attivazione dell’Ambulatorio “Codici Bianchi” e alla costituzione di un gruppo di volontari deputati all’accoglienza di pazienti e visitatori.

Gli aspetti tecnico-professionali (competenze di diagnosi e cura)

Nell’anno 2022 i reclami sugli aspetti tecnico professionali non sono aumentati nelle aree di degenza; infatti questo tipo di reclami si è attestato tra il 4 e l’8% del totale dei reclami. Uno dei servizi che ha ricevuto più segnalazioni è stato quello della Continuità Assistenziale come anche quello del Medico di Medicina Generale. Il paragrafo che segue spiegherà quanto sopra.

Relazioni con MMG e Medici di Continuità Assistenziale

Nell’anno 2022 sono aumentate rispetto agli anni precedenti le segnalazioni per disservizi riferiti a Medici di Medicina Generale e di Continuità Assistenziale: nella totalità dei reclami per problemi tecnico-professionali il 16% è stato relativo a queste categorie di professionisti.

Molti pazienti hanno segnalato un senso di trascuratezza/abbandono da parte dei Medici di base per la difficoltà di reperire telefonicamente il medico e di avere visite a domicilio come anche presso i rispettivi studi.

Anche se in numero minore gli utenti hanno espresso difficoltà ad usufruire del Servizio di Continuità Assistenziale, anche in questo caso lamentando che il professionista negava la visita a domicilio limitandosi ad una anamnesi telefonica con prescrizione terapeutica oppure indirizzando il paziente in Pronto Soccorso.

Richiesta informazioni

Una parte importante dell’attività lavorativa del servizio URP viene svolta attraverso le risposte alle mail inviate dall’utenza e le richieste di informazioni e/o di consiglio/aiuto telefonico. Nell’anno 2022 sono giunte 1097 mail ed un numero esorbitante di chiamate telefoniche, con una stima intorno ai 30 contatti telefonici giornalieri. Nella tabella che segue sono elencate le categorie delle informazioni richieste con maggiore frequenza. In generale i reclami e le segnalazioni orali hanno riguardato principalmente il Servizio di Radiologia a causa dei lunghi tempi di attesa per una prenotazione di TAC e RMN, come già emerso nella sezione dei reclami scritti. Un altro problema già segnalato in precedenza e manifestato anche nelle segnalazioni orali è stato il malcontento verso il Medico di base ed il Servizio di Continuità Assistenziale. Il contenuto dei reclami telefonici è stato pressoché identico a quello dei reclami protocollati.

Tabella riassuntiva

	♠ Esenzioni ticket sanitari
--	-----------------------------

<p>INFORMAZIONI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♠ Attivazione Fascicolo Sanitario Elettronico ♠ Recapiti telefonici ♠ Attività territoriali e distrettuali ♠ Attività in convenzione ♠ Richiesta rimborso ticket e Malum ♠ Modalità ritiro referti ♠ Informazioni su attività Sportello Unico ♠ Reclami, segnalazioni per disservizi (non in forma scritta) ♠ Reclami per i tempi di attesa (non in forma scritta) ♠ Informazioni su percorsi diagnostico-terapeutici e assistenziali ♠ Attività del Dipartimento di Prevenzione ♠ Informazioni su tutto quanto attinente alla pandemia da SARS COV-2 (primo trimestre 2022) ♠ Concorsi/richieste di lavoro
<p>ASPETTATIVE DELL'UTENZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♠ Interagire con personale competente e disponibile ♠ Trovare una soluzione ai problemi di salute ♠ Ridurre l'impiego di risorse ♠ Imparare ad orientarsi all'interno dei servizi dell'ASL ♠ Ottenere prestazioni clinicamente adeguate entro il minor tempo possibile

Tabella n.5

Elogi

Nel 2022 si è avuto anche un incremento rispetto agli anni precedenti degli elogi nei confronti di operatori sanitari e non sanitari.

Gli utenti si sono rivolti a questo Servizio per iscritto e gli apprezzamenti rimarcavano soprattutto l'umanità, la disponibilità e la professionalità degli operatori in genere.

<i>ELOGI</i>		
<i>SERVIZIO</i>	<i>FREQUENZA</i>	<i>PERCENTUALE %</i>
OSTETRICIA GINECOLOGIA	8	35
DEA-MECAU	4	19
TERAPIA ANTALGICA	1	4
GASTROENTEROLOGIA	1	4
AMBULATORIO UROLOGIA	1	4
ORTOPEDIA	2	9
FISIOTERAPIA	1	4
NEUROLOGIA	1	4
MEDICINA GENERALE	2	9
MMG	1	4
CUP-SPORTELLLO UNICO	1	4

Tabella n. 6

Conclusioni

Ogni contatto tra il cittadino e l'URP è finalizzato a fornire una risposta adeguata all'utente e a porre in atto i correttivi necessari affinché il disagio o il disservizio segnalato non si ripeta.

Attraverso il coinvolgimento e la collaborazione con le strutture interessate dai rilievi dell'utente si è cercato di intervenire tempestivamente per una rapida e positiva risoluzione del problema .

Come si può desumere dalla lettura della presente relazione i reclami e le segnalazioni si sono focalizzati verso alcuni Servizi ospedalieri e verso specifici Servizi territoriali; purtroppo taluni problemi in questo senso permangono tutt'ora ed è necessario uno sforzo organizzativo maggiore per cercare di porvi rimedio.

Riteniamo inoltre sia indispensabile sensibilizzare gli operatori sulla necessità di migliorare la comunicazione, non solo interpersonale ma nella sua totalità, in quanto gli utenti, ormai abituati all'uso di Internet, sovente trovano le nostre informazioni on line poco adeguate e non aggiornate.

Per ovviare a questa problematica è fondamentale che tutti i Servizi segnalino i vari aggiornamenti organizzativi e comprendano l'importanza di comunicare le eventuali variazioni con tempestività.

=====