



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 2023

PREMESSA

La gestione delle istanze degli utenti rappresenta un'opportunità per l'Azienda Sanitaria in quanto estende le sue competenze all'ascolto, al coinvolgimento e alla revisione dei servizi per un miglioramento qualitativo delle prestazioni.

Per l'Asl quindi l'analisi dei reclami e delle segnalazioni presentate dagli utenti sul disservizio, o ciò che viene percepito come tale, non rappresenta un mero atto formale ma un'occasione per ottimizzare la comunicazione, consolidando la fiducia dei cittadini nell'Istituzione, identificare le criticità dell'organizzazione, correggere e programmare interventi di miglioramento finalizzati ad una maggiore efficienza e qualità dei servizi a beneficio di chi usufruisce del Servizio Sanitario Nazionale.

Sistema di gestione delle segnalazioni

Nell'ASLCN2 la gestione delle segnalazioni e dei reclami è disciplinata dalla procedura aziendale **PGSGQ70** che stabilisce che l'URP, come Servizio della Qualità e Rischio Clinico, opera secondo un modello "a rete", interfacciandosi con le Direzioni ed i Dipartimenti ospedalieri e territoriali.

Tipologia delle segnalazioni

L'elaborazione dei report si riferisce alle seguenti tipologie di reclami:

- **Reclamo formalizzato:** qualunque espressione di malcontento resa nota formalmente dal cittadino che implica una risposta scritta da parte della Struttura URP a nome dell'Azienda; il reclamo non può essere anonimo e deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura di un'istruttoria interna.
- **Rilievo/Suggerimento:** reclamo con indicazione di disservizio (di solito presentata verbalmente o telefonicamente e/o in anonimato) che si definisce tramite una risposta di cortesia o risoluzione diretta. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; viene comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi e per l'inserimento nelle rilevazioni statistiche.
- **Elogi/Ringraziamenti:** ovvero manifestazioni di apprezzamento da parte dell'utenza.

Per il monitoraggio dei reclami sono utilizzate delle suddivisioni e classificazioni di categoria che identificano la tipologia del reclamo, ciascuna delle quali viene declinata a sua volta in aree tematiche che ne consentono la classificazione stessa.

Classificazione delle segnalazioni

1. Aspetti tecnico – professionali:

- Errori nell'esame diagnostico e/o nella cura
- Mancate cure/assistenza
- Visita/assistenza non accurata o superficiale

2. Aspetti relazionali e umanizzazione:

- Rapporti con personale medico
- Rapporti personale infermieristico - tecnico sanitario
- Rapporti con personale amministrativo
- Espressione di malessere per cattivi rapporti tra operatori

3. Aspetti alberghieri e comfort:

- Condizioni igieniche - pulizia
- Climatizzazione/condizioni ambientali
- Vitto

4. Aspetti Strutturali

- Accessibilità interna
- Barriere architettoniche
- Spazi esterni/parcheggi
- Sicurezza e adeguatezza degli spazi
- Segnaletica esterna/ cartellonistica interna

5. Aspetti burocratici/amministrativi

- Liste d'attesa per prestazioni specialistiche - diagnostiche - riabilitative
- Tempi attesa per rilascio referti diagnostici
- Mancata erogazione della prestazioni
- Tempi d'attesa per presidi e ausili
- Tempi d'attesa per la presa in carico del paziente

Risultati

Nel 2023 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha accolto 1381 contatti tra reclami, elogi e richieste via mail che sono state prese in carico ed evase dal personale; si è scelto di non registrare i dati inerenti le innumerevoli telefonate ricevute, poiché il mero conteggio non sarebbe utile a rappresentare statisticamente le motivazioni dei contatti.

Sono stati ricevuti 180 reclami formalizzati per iscritto e 55 encomi nei confronti dei professionisti e della qualità del servizio.

TIPOLOGIA DI CONTATTO	
RECLAMI SCRITTI	180 (n.9 reclami evasi nel Gennaio 2024)
ELOGI	55
INFORMAZIONI E-MAIL	1146

Tabella n. 1

Classificazione delle e-mail (%)

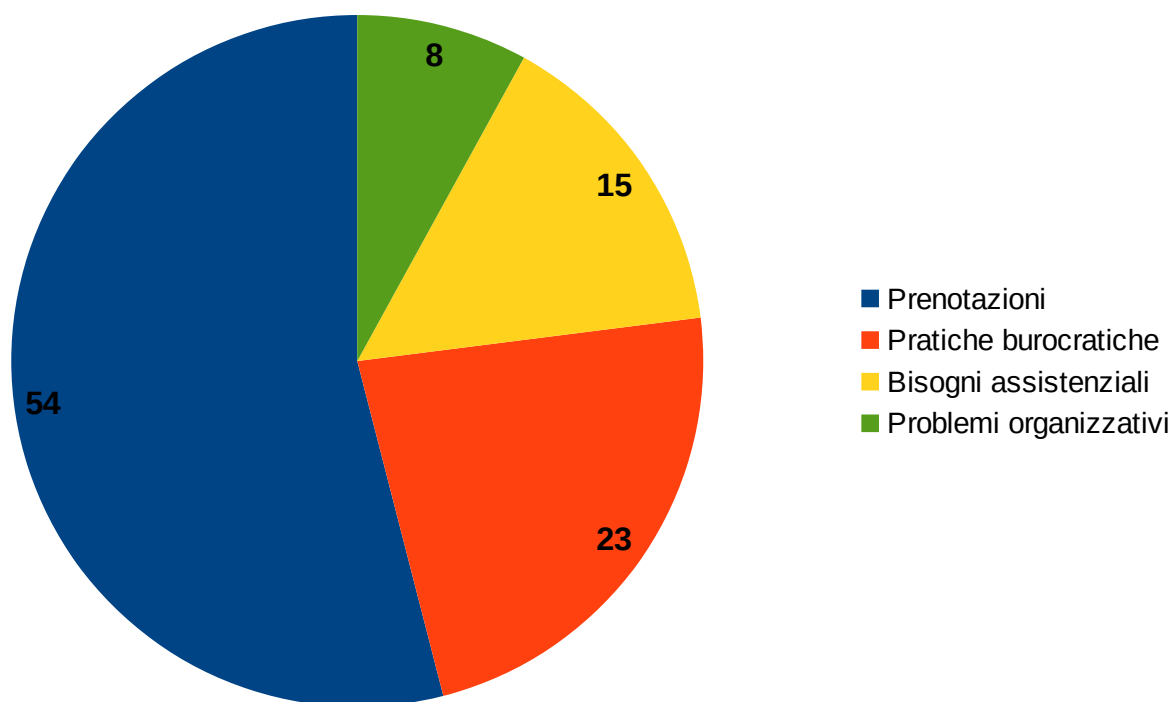


Grafico n.1

Nel grafico n.1 sono state classificate le 1146 e-mail e sono state suddivise in:

- Prenotazioni (esami diagnostici ed visite mediche specialistiche);
- Pratiche burocratiche (scelta/revoca MMG, esenzioni, tessera sanitaria, ecc..);
- Bisogni assistenziali (percorsi pre -ricovero, contatti con Servizi assistenziali, professionisti e rapporti con MMG, ecc...)
- Problemi organizzativi (richieste di informazioni su pratiche medico legali, approvvigionamento ausili, attivazione di piani terapeutici, ecc...)

Analisi dei reclami

SERVIZI INTERESSATI DAI RECLAMI	N.ro eventi	Totale %
<i>AMBULATORI</i>	37	22
<i>REPARTI OSPEDALIERI</i>	38	22
<i>AREE TERRITORIALI</i>	28	16
<i>SERVIZI OSPEDALIERI</i>	39	23
<i>UFFICI AMMINISTRATIVI</i>	29	17

Tabella n. 2

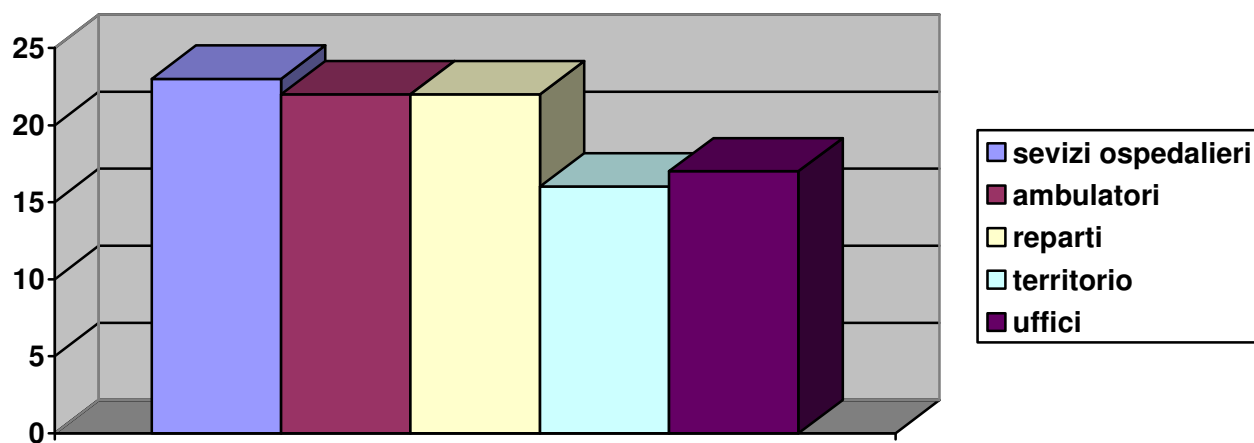


Grafico n.2

RECLAMI: suddivisi in aree tematiche

AREA TEMATICA	TOTALE %
<i>Aspetti burocratico-amministrativi</i>	44
<i>Aspetti relazionali</i>	17
<i>Aspetti di comfort</i>	2
<i>Aspetti strutturali</i>	2
<i>Aspetti tecnico-professionali</i>	35

Tabella n. 3

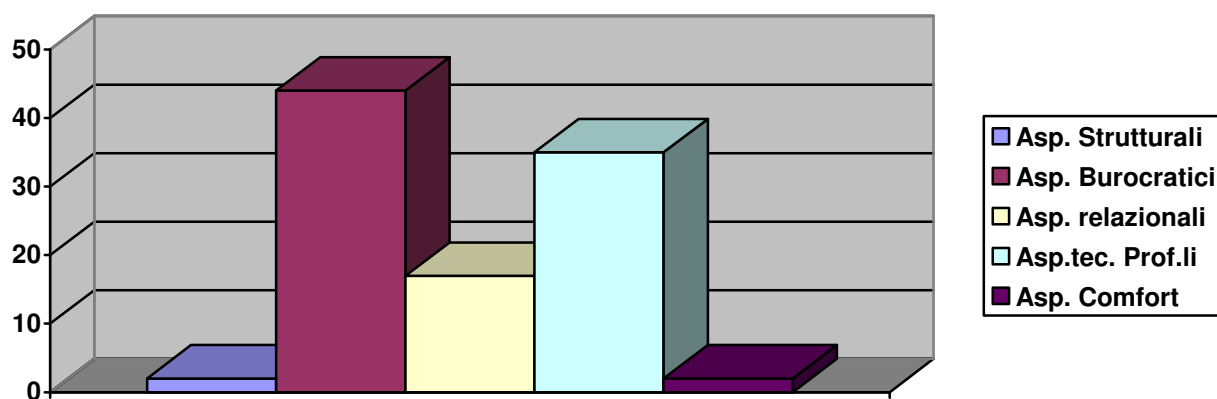


Grafico n. 3

<i>AREE CON MAGGIORI CRITICITA'</i>	<i>Frequenza</i>
<i>REPARTI-DEA –PRONTO SOCCORSO</i>	17
<i>TERRITORIO-SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE-MMG</i>	14
<i>SERVIZI OSPEDALIERI- RADIOLOGIA</i>	24
<i>SERVIZI OSPEDALIERI- RRF</i>	14

Tabella n. 4

Aspetti burocratici e amministrativi

Il problema delle liste di attesa è sempre stato presente ma, dopo la pandemia, è aumentato in maniera esponenziale; il preesistente cronico eccesso di domanda rispetto all' offerta effettiva di prestazioni si è quindi ulteriormente aggravato, come risulta sia a livello regionale che nazionale.

Va segnalato inoltre che è in costante aumento rispetto agli anni precedenti l'invio diretto all'Istituzione Regionale (Presidenza/ Assessore alla Sanità) bypassando lo scrivente 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 molti casi non di competenza diretta dell'Asl Cn2. In quest'area si colloca il grave problema delle liste d'attesa e delle prenotazioni di TAC e RMN.

Il SAOFO ha ricevuto 29 reclami, relativi quindi all'area amministrativa suddivisi in :

1. Reclami per avvisi di pagamenti tramite agenzie di riscossione;
2. Impedimenti informatici nelle procedure di prenotazione on-line;
3. Problemi organizzativi e presunti errori compiuti dagli operatori di front-office e di call center.

Aspetti relazionali

Un elemento spesso ricorrente nelle segnalazioni è la disfunzionalità nelle 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.

A riprova di questo aspetto si possono citare i reclami relativi al Pronto Soccorso DEA, che vertono sulle lunghe attese e sulla scarsità di informazioni ai familiari da parte del personale sanitario.

Rispetto agli anni precedenti si è registrato un aumento di reclami per aspetti disfunzionali nella relazione operatore –utente: è probabile che il lockdown, avendo limitato enormemente i contatti con l'utenza, abbia interferito con una definizione statisticamente corretta del problema.

Questo disservizio è stato lamentato maggiormente nei confronti del personale di alcuni servizi che devono aiutare il paziente ad orientarsi in un percorso di cura. Sulla totalità dei reclami il 17% ha riguardato incidenti di tipo relazionale e, di questi, la maggior parte ha chiamato in causa gli operatori del DEA- Pronto Soccorso: i problemi principali sono risultati essere due, le lunghe attese e la carenza di informazioni ai familiari dei pazienti ricoverati.

In generale possiamo affermare che, in questo ultimo anno, un reclamo che denunciava presunti disservizi di tipo tecnico-professionali, conteneva anche rimostranze rispetto alle modalità relazionali intercorse con l'operatore sanitario.

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

Nell'anno 2023 i reclami sugli aspetti tecnico professionali sono aumentati: nelle aree di degenza si sono attestati tra il 4 e il 5% mentre in Pronto Soccorso, dove sono emersi presunti disservizi tecnico-professionali, la percentuale è salita al 27%. Anche in questo caso è probabile che la riammissione, dopo il periodo della pandemia, della presenza dei familiari accanto ai pazienti abbia aumentato talvolta la percezione di subire disservizi.

Un altro servizio che ha ricevuto maggiori segnalazioni rispetto ad altri (15%) è stato quello della Continuità Assistenziale e quello del Medico di Medicina Generale: i pazienti hanno percepito un senso di trascuratezza/abbandono da parte dei Medici di base, con difficoltà nel contattare telefonicamente il medico ed ottenere visite a domicilio o in studio.

La stessa difficoltà è stata espressa per il Servizio di Continuità Assistenziale; anche in questo caso si è lamentata l'indisponibilità del Medico a recarsi a domicilio, limitandosi ad una anamnesi telefonica con prescrizione terapeutica o indirizzando il paziente in Pronto Soccorso.

Richiesta informazioni

Una parte importante dell'attività lavorativa del Servizio URP viene svolta attraverso le risposte alle mail che richiedono informazioni e/o consiglio/aiuto telefonico. Nell'anno 2023 sono arrivate 1146 mail ed un numero relevantissimo di chiamate telefoniche. 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.

Tabella riassuntiva

<p><i>INFORMAZIONI</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ♠ Esenzioni ticket sanitari ♠ 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 e segnalazioni non formalizzate per disservizi (non in forma scritta) ♠ Reclami non formalizzati per i tempi di attesa (non in forma scritta) ♠ Informazioni su percorsi diagnostico-terapeutici e assistenziali ♠ Attività del Dipartimento di Prevenzione ♠ Concorsi/richieste di lavoro
<p><i>ASPETTATIVE DELL'UTENZA</i></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 nel minor tempo possibile

Tabella n.5

Elogi

Nel 2023 si è rilevato anche un considerevole incremento degli elogi nei confronti di operatori sanitari e non sanitari, per un totale di 54 ringraziamenti.

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

<i>ELOGI</i>	
<i>SERVIZIO</i>	<i>NUMERO DI EVENTI</i>
GINECOLOGIA	8
OSTETRICIA	5
PEDIATRIA/NIDO	2
RIANIMAZIONE/T.ANTALGICA	6
DEA-MECAU	5
GASTROENTEROLOGIA	2
CHIRURGIA	3
UROLOGIA	5
ORTOPEDIA	1
FISIOTERAPIA	1
NEUROLOGIA	1
MEDICINA PROTESICA	2
RADIOTERAPIA	5
NEUROLOGIA	2
ORL	2
CARDIOLOGIA	2

Tabella n. 6

Azioni di miglioramento

La funzione dell'URP, tramite la gestione delle segnalazioni degli utenti dell'Asl Cn2, consegue dati utili a ottimizzare la qualità dei servizi erogati.

Sulla base degli interventi effettuati emerge quindi la necessità di azioni di miglioramento così definite:

1. revisione della procedura/percorso assistenziale;
2. aggiornamento/formazione al personale;
3. audit;

Conclusioni

L'URP costituisce un tassello fondamentale nei processi di miglioramento della qualità dei servizi e dell'immagine dell'Azienda, contribuendo ad analizzare le criticità presenti e ad aumentare il livello di fiducia negli utenti. Le criticità complesse sono state affrontate con la Direzione Aziendale e/o le Direzioni di struttura per avviare tempestivamente dei percorsi di miglioramento organizzativo.

Per la maggior parte dei problemi segnalati, anche non in forma scritta, l'URP ha sempre concluso l'iter che comprende presa in carico, indagine, azione correttiva dove necessario, e risposta all'utente. Rispetto alla tempistica, le risposte sono state fornite entro i termini previsti o, nei casi più complessi, in breve tempo con la collaborazione delle equipe coinvolte.