



U.O. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

REPORT URP 2010

Nel 2010 l'U.O. Ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito la comunicazione con l'utenza, quale parte integrante dei compiti istituzionali ad essa attribuiti, erogando informazioni, gestendo reclami e segnalazioni, accogliendo le dichiarazioni di volontà sulla donazione degli organi.

In tale ambito l'Unità Operativa ha svolto le funzioni di back office mentre i Punti Informativi sono stati il riferimento elettivo per il rapporto diretto con il pubblico.

In ognuna delle dodici sedi di front office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico distribuite sul territorio provinciale presta servizio una sola unità di personale che assicura, compatibilmente alle assenze previste dal contratto dei lavoratori del comparto, il ricevimento al pubblico per 26,5 ore settimanali. Gli operatori accolgono l'utenza dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.00. I ricevimenti pomeridiani vengono effettuati nei giorni di Martedì e Giovedì, dalle 15.00 alle 17.00 tranne che a Petralia dove l'apertura pomeridiana viene effettuata nei giorni di Lunedì e Giovedì.

PUNTI INFORMATIVI URP- PALERMO	
Via Turrisi Colonna, 43 – Palermo c/o Poliambulatorio Centro	091 7032383
Via La Loggia, 5 - Palermo c/o Presidio Territoriale di Assistenza Biondo	091 7033263
Corso Calatafimi, 1002 - Palermo c/o P.O. Ingrassia	091 7033611
Via Papa Sergio I, 5 - Palermo c/o Presidio Territoriale di Assistenza Albanese	091 7036691

PUNTI INFORMATIVI URP- PROVINCIA	
Via V. Veneto, 40 - Petralia Sottana (PA) c/o Poliambulatorio	0921 640330
Via Ospedale Civico, 10 - Termini Imerese (PA) c/o Poliambulatorio	091 8153133
Via S. Cimino, 2 - Termini Imerese (PA) c/o P.O. Cimino	091 8151353
Via B. Mattarella, 82 - Bagheria (PA) c/o Poliambulatorio	091 991326
Via Don G. Colletto - Corleone (PA)	091 8450644

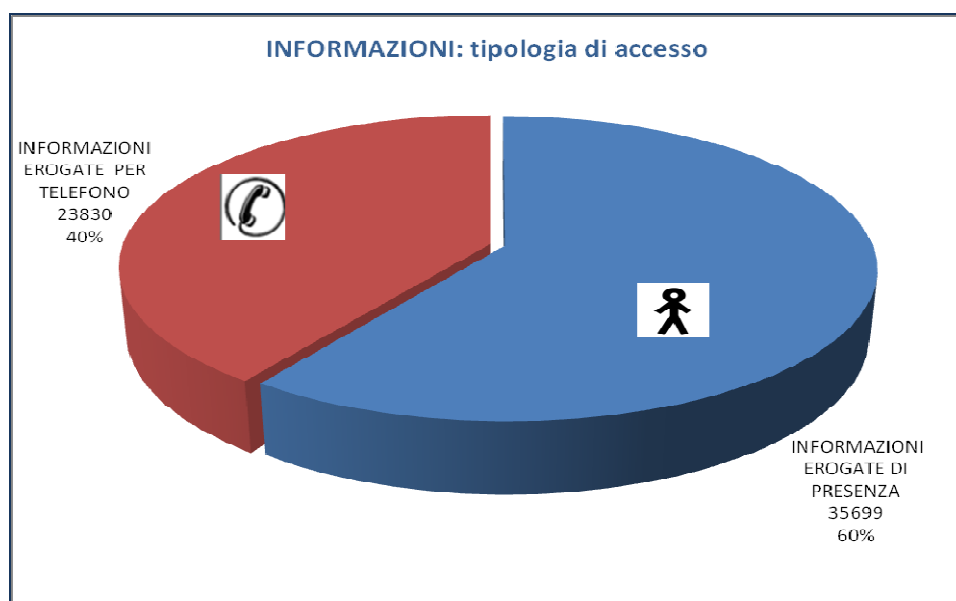
c/o Poliambulatorio	
Via F. Cali - Lercara Friddi (PA) c/o Poliambulatorio	091 8256242
Via Circonvallazione - Partinico (PA) c/o P.O. Civico	091 8911227
Piazza S. Francesco - Carini (PA) c/o ex P.O. Santo Spirito	091 8620171

ANNO 2010 – LE INFORMAZIONI

Le informazioni fornite all'utenza nel corso del 2010 sono 59.529.

Tale dato si riferisce all'attività di 11 dei 12 Punti Informativi distribuiti sul territorio della provincia.

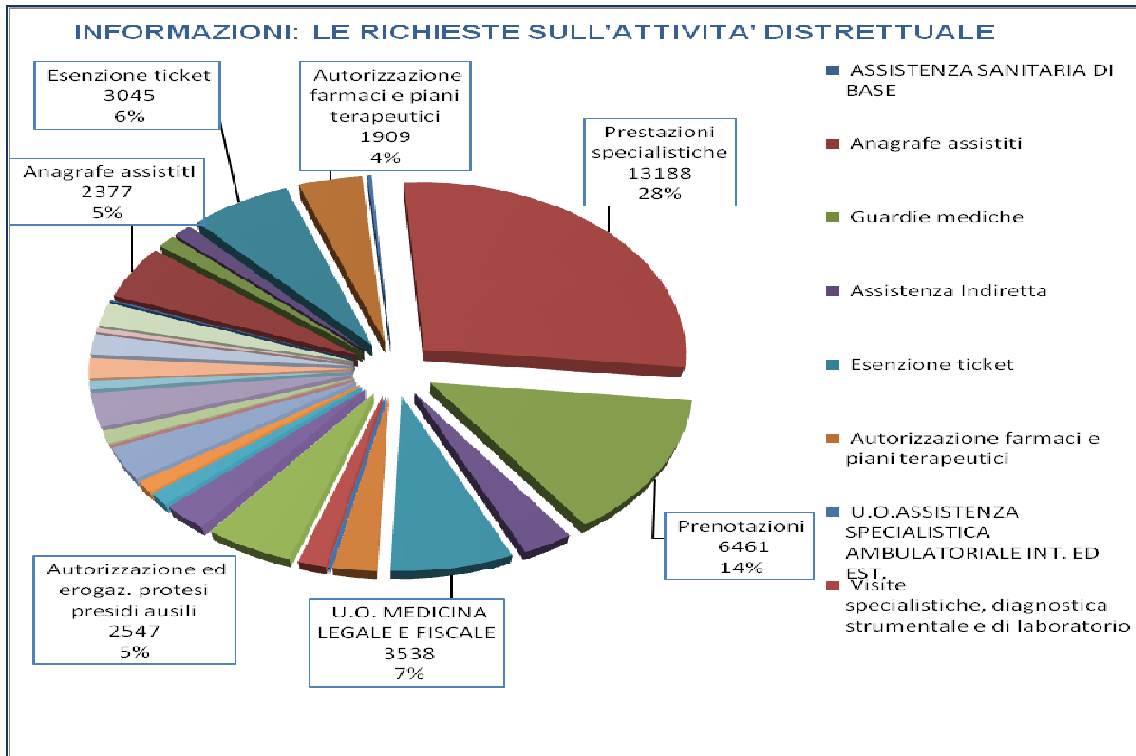
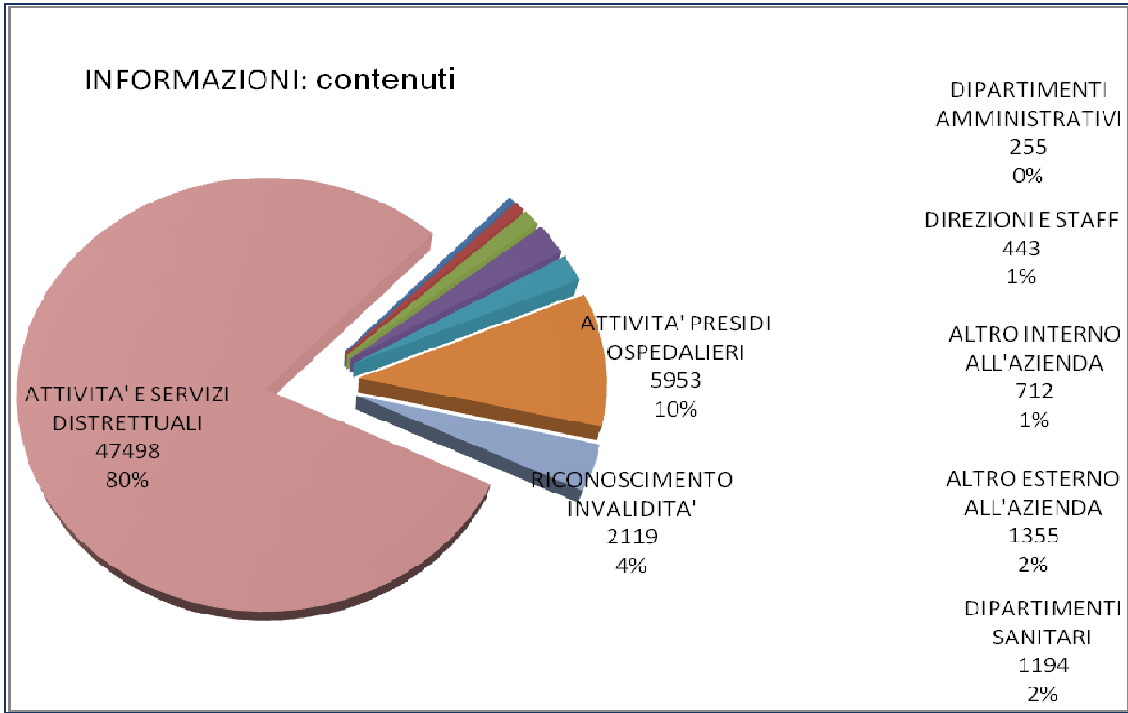
Sul decremento del dato, significativamente inferiore a quello rilevato per il 2009 (75671 informazioni), potrebbe avere inciso la chiusura, per l'arco dell'intero anno, del Punto Informativo del Presidio Enrico Albanese dovuta a problemi di agibilità dei locali ad esso destinati.



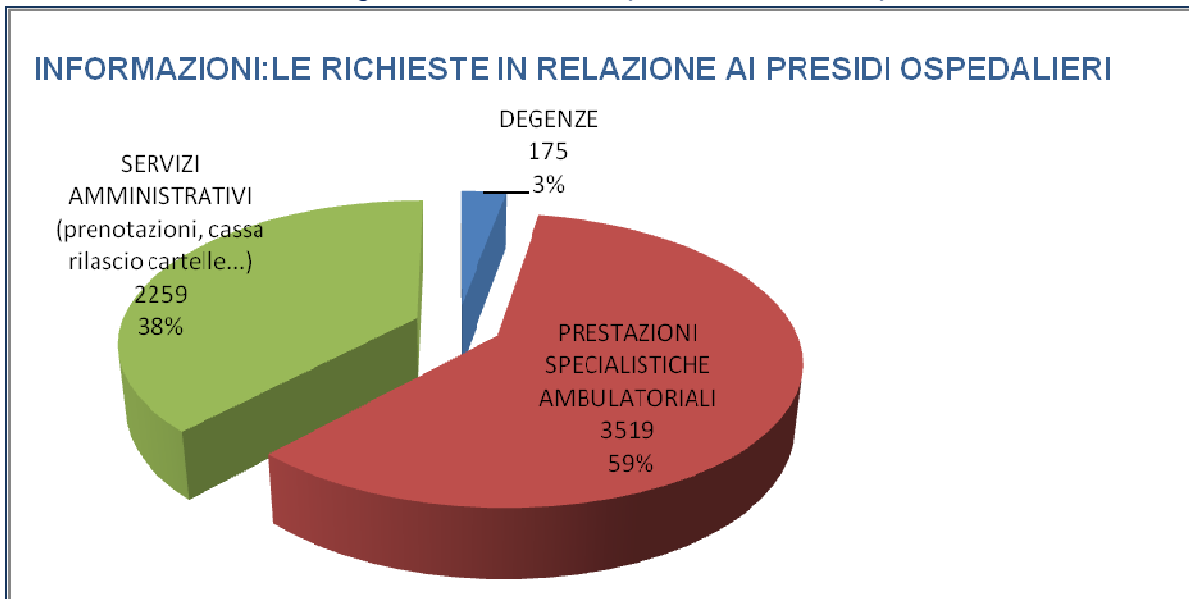
Le richieste vengono effettuate in maggiore percentuale in occasione dell'accesso fisico dell'utenza presso i Punti Informativi dislocati sul territorio della Provincia anche a causa della difficoltà di accesso al contatto telefonico per malfunzionamenti delle linee telefoniche aziendali.

Il nostro pubblico di riferimento contatta gli operatori dell'URP soprattutto per avere informazioni in relazione ad attività e servizi erogati a livello distrettuale. L'altro ambito di interesse significativo è rappresentato da attività e servizi dei Presidi Ospedalieri.

Non è da trascurare il dato riguardante le richieste inerenti le procedure di riconoscimento dell'invalidità e dell'handicap per le quali continuiamo ad essere considerati riferimento anche dopo il passaggio di competenze all'INPS per la gestione delle procedure stesse.

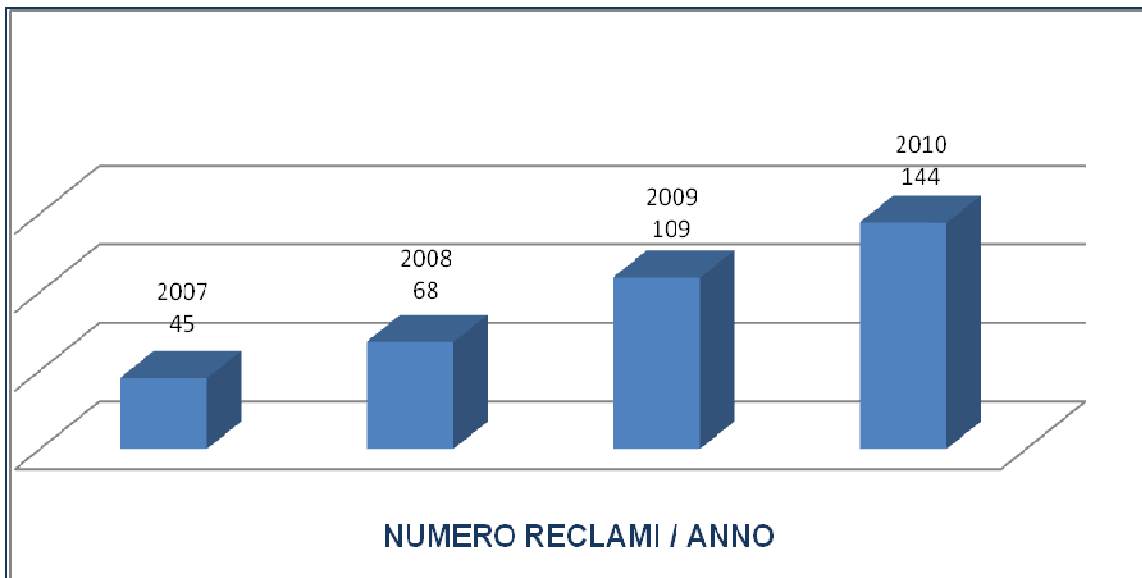


Tra le richieste, sia in ambito distrettuale che ospedaliero, le voci più rappresentate sono relative alla erogazione di attività specialistica e alle prenotazioni.



ANNO 2010 - I RECLAMI

I reclami e le segnalazioni pervenuti nel corso del 2010 sono 144. Nella maggior parte dei casi essi vengono acquisiti dagli Operatori dei Punti Informativi ma si rileva un aumento degli invii effettuati a mezzo posta elettronica. Posta ordinaria e fax costituiscono un canale di trasmissione meno usuale.



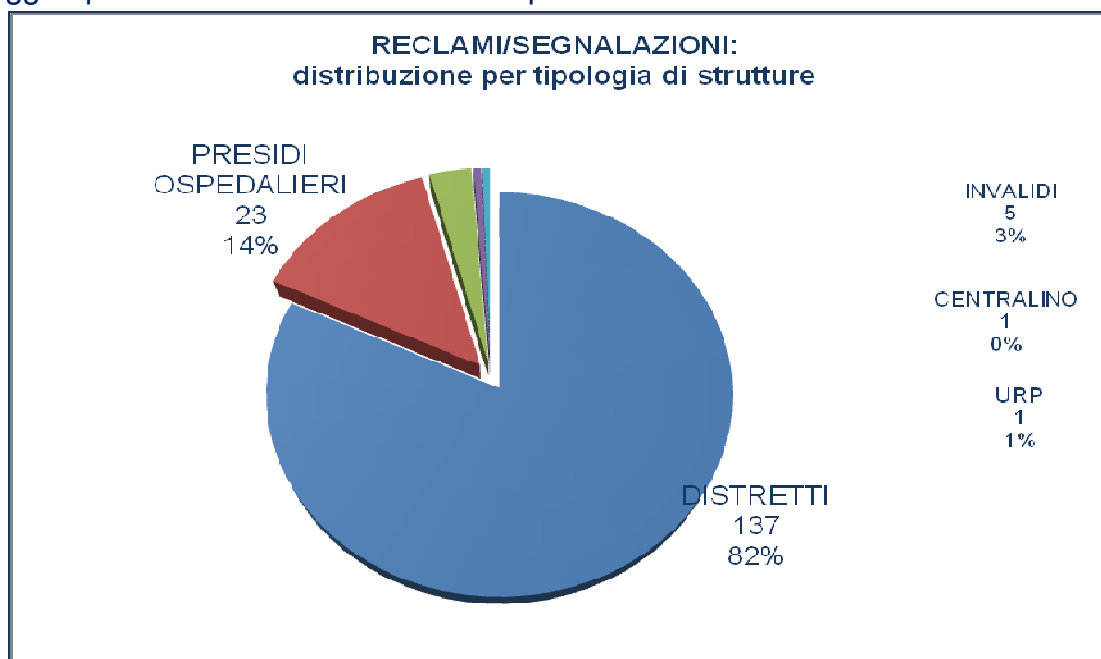
L'incremento numerico delle occasioni in cui gli utenti hanno voluto formalizzare il segno del loro disagio può essere semplicisticamente letto come corrispondente ad un aumento delle situazioni di "malfunzionamento" aziendale.

Allo stesso dato possono essere attribuiti anche altri significati non reciprocamente escludentisi evidenziando fattori che su di esso possono incidere :

- ✓ aumento della consapevolezza dell'utenza della propria capacità di incidere sulle istituzioni esercitando il proprio diritto alla partecipazione secondo le opportunità offerte dalla normativa vigente.
- ✓ maggiore capacità dell'Organizzazione di fare convergere su un unico polo di riferimento, organo della Direzione aziendale, la rilevazione di criticità al fine di effettuare adeguata analisi evitando dispersione dell'informazione in ingresso.

Una più accurata visione di sistema può inoltre legare, seppure in modo indiretto, l'aumento del numero di reclami e segnalazioni al disorientamento di tutti gli attori (operatori, fruitori) coinvolti nel processo di riordino del Sistema Sanitario Regionale previsto dalla Legge 5 /2009.

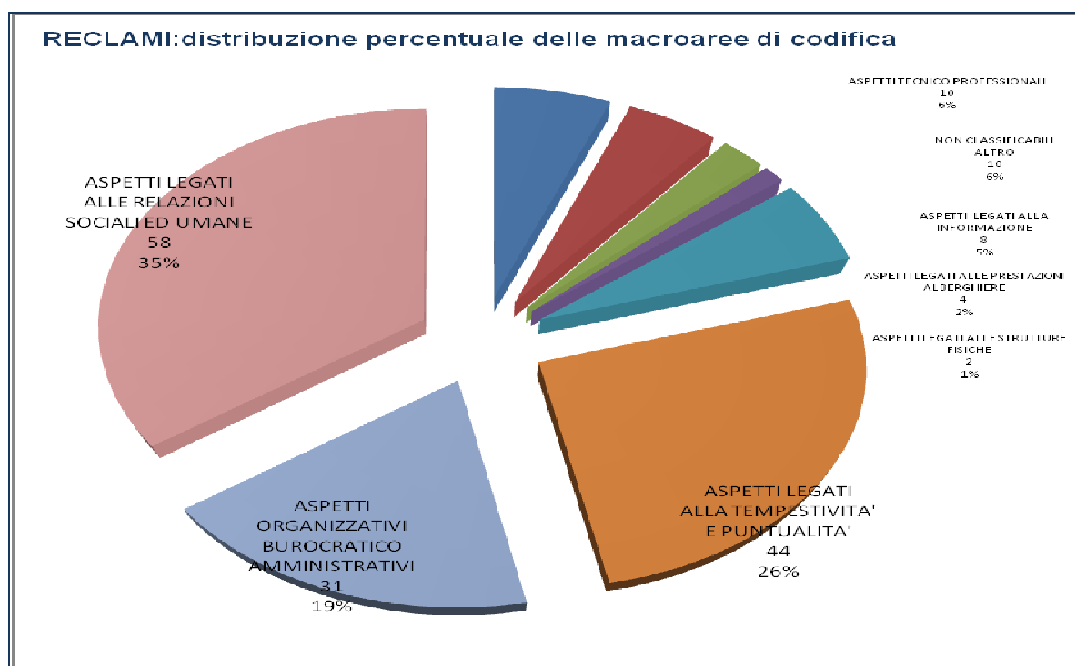
La maggior parte dei reclami scaturisce da problemi che si verificano a livello distrettuale.



Il sistema di classificazione dei reclami in uso presso la nostra Unità Operativa ha consentito di effettuare 167 codifiche distribuite all'interno di otto macroaree.

Appare opportuno specificare che 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.

Lo schema seguente evidenzia che poco più di un terzo di quanto segnalato è relativo ad aspetti legati alle relazioni sociali e umane, circa un quarto è legato a tempestività e puntualità, ed un'altra parte, di poco inferiore ad un terzo inerisce aspetti organizzativi e/o burocratico amministrativi. Alla luce di ciò si può ipotizzare che molte delle difficoltà rappresentate potrebbero trovare soluzione senza oneri aggiuntivi per l'azienda.



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

codice	ASPETTI LEGATI ALLE RELAZIONI SOCIALI ED UMANE	n.codifiche
1.01	Mancato rispetto del pudore e della riservatezza del paziente (in ambulatorio, in camera, ecc.)	0
1.02	Violazione della privacy (mancanza di riservatezza nel trattamento di dati personali e sensibili)	0
1.03	Mancato rispetto delle diversità (di sesso, nazionalità, religione, età, lingua, cultura, condizioni economiche)	0
1.04	Comportamento scorretto verso l'utenza da parte del personale sanitario e tecnico-amministrativo (indifferenza, insofferenza, arroganza, uso del "tu",)	8
1.05	Mancata osservanza delle norme sul divieto di fumo	0
1.06	Difficoltà a mettersi in contatto telefonico con Unità Operative/Servizi; impossibilità di poter prenotare le prestazioni tramite telefono o via e-mail	50
1.07	Carenza di sedie a rotelle, stampelle ed altri strumenti di ausilio alla deambulazione all'interno delle strutture sanitarie;	0
ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI		
2.01	Negligenza o imperizia nell'assistenza medica e/o infermieristica	5
2.02	Dimissione priva di prescrizione degli ausili necessari o delle indicazioni per il prosieguo della terapia	0
2.03	Carenza di apparecchiature tecnomedicali, scarsa funzionalità e manutenzione	5
2.04	Mancanza di coordinamento fra i medici di un'equipe medica o fra il medico ospedaliero ed il medico di base	0
ASPETTI ORGANIZZATIVI-BUROCRATICI AMMINISTRATIVI		

3.01	Difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro documentazione sanitaria in genere e di accesso alla documentazione amministrativa	1
3.02	Assenza di raccordo tra unità operative/servizi che erogano prestazioni interconnesse	1
3.03	Inadeguatezza del numero di ore di apertura giornaliera o della fascia oraria di apertura dei servizi/unità operative	2
3.04	Mancata effettuazione, senza preavviso, di prestazioni prenotate	8
3.05	Mancata effettuazione di prestazioni per guasti / assenza operatori/chiusura/altro	13
3.06	Indebita/errata/rifiuto percezione /richiesta di ticket per le prestazioni	1
3.07	Cattiva organizzazione dei turni di attesa	5
3.08	Indebita richiesta di documenti per istruzione pratica	0
ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'		
4.01	Liste d'attesa eccessivamente lunghe per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali etc	4
4.02	Lunghe code agli sportelli e negli ambulatori	34
4.03	Tempi di rilascio di cartelle cliniche, certificati, autorizzazioni, esti esamiVerbali di invalidità ecc. eccessivamente lunghi/ moltiplicazione accessi	5
4.04	Mancanza di puntualità degli operatori addetti all'assistenza (in occasione di appuntamenti, attività programmata, ecc.)	1
ASPETTI LEGATI ALLA INFORMAZIONE		
5.01	Assenza di un ufficio per le informazioni e i reclami o inadeguato orario di apertura giornaliera	0
5.02	Inadeguata informazione su servizi/prestazioni erogati dall'Azienda e sulle procedure previste per la loro fruizione; assenza/incompletezza di opuscoli informativi sui Presidi Ospedalieri e sui regolamenti che interessano il paziente; assenza/mancato rispetto della Carta dei Servizi	7
5.03	Carenza o inadeguatezza della segnaletica	1
5.04	Assenza di cartellini di riconoscimento degli operatori	0
5.05	Difficoltà da parte degli utenti ad ottenere dai sanitari informazioni, comprensibili e complete, su diagnosi,prognosi, percorsi di cura e in occasione dell'acquisizione del consenso informato	0
5.06	Assenza di trasparenza delle liste d'attesa	0
ASPETTI LEGATI ALLE STRUTTURE FISICHE		
6.01	Presenza di barriere architettoniche	0
6.02	Accessibilità strutture	0
6.03	Mancanza di collegamenti pubblici con le strutture sanitarie; difficoltà di parcheggio	2
6.04	Carenza di misure di sicurezza (segnalazione e pervietà delle vie di fuga, dotazioni antincendio, ecc.)	0
ASPETTI LEGATI ALLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE		
7.01	Caratteristiche del vitto: qualità, quantità, temperatura, scelta delle portate (per i pazienti a dieta libera)	0
7.02	Comfort delle sale d'attesa; vivibilità camere di degenza (n° letti per stanza, spazi	1

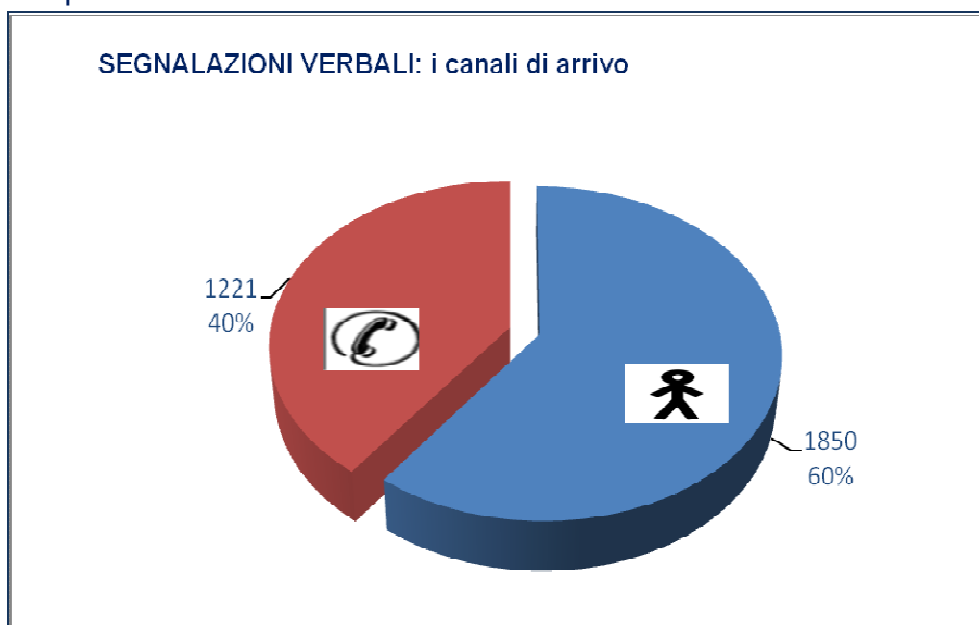
	per gli oggetti personali, servizi igienici funzionanti in numero adeguato, insonorizzazione, climatizzazione, ecc.)	
7.03	Mancanza di rispetto delle norme igieniche relative ad ambienti ed arredi; servizi igienici privi di chiusura, carta igienica, copri-water, ecc.	3
7.04	Inadeguatezza del servizio di biancheria (cambio lenzuola, rifacimento dei letti, biancheria sdrucita, ecc.)	0
7.05	Presenza/accessibilità a servizi commerciali aggiuntivi (parrucchiere, barbiere, spacci interni, ecc.)	0
	ALTRO	
8.01	Reclami inerenti l'attività libero professionale intra moenia	0
8.02	Elogi, ringraziamenti	0
8.03	Reclami non classificabili/ altro	10

Nel 2010 è stata avviata una collaborazione con il risk management aziendale cui la nostra Unità Operativa ha, secondo accordi definiti, inoltrato report trimestrali indicanti:

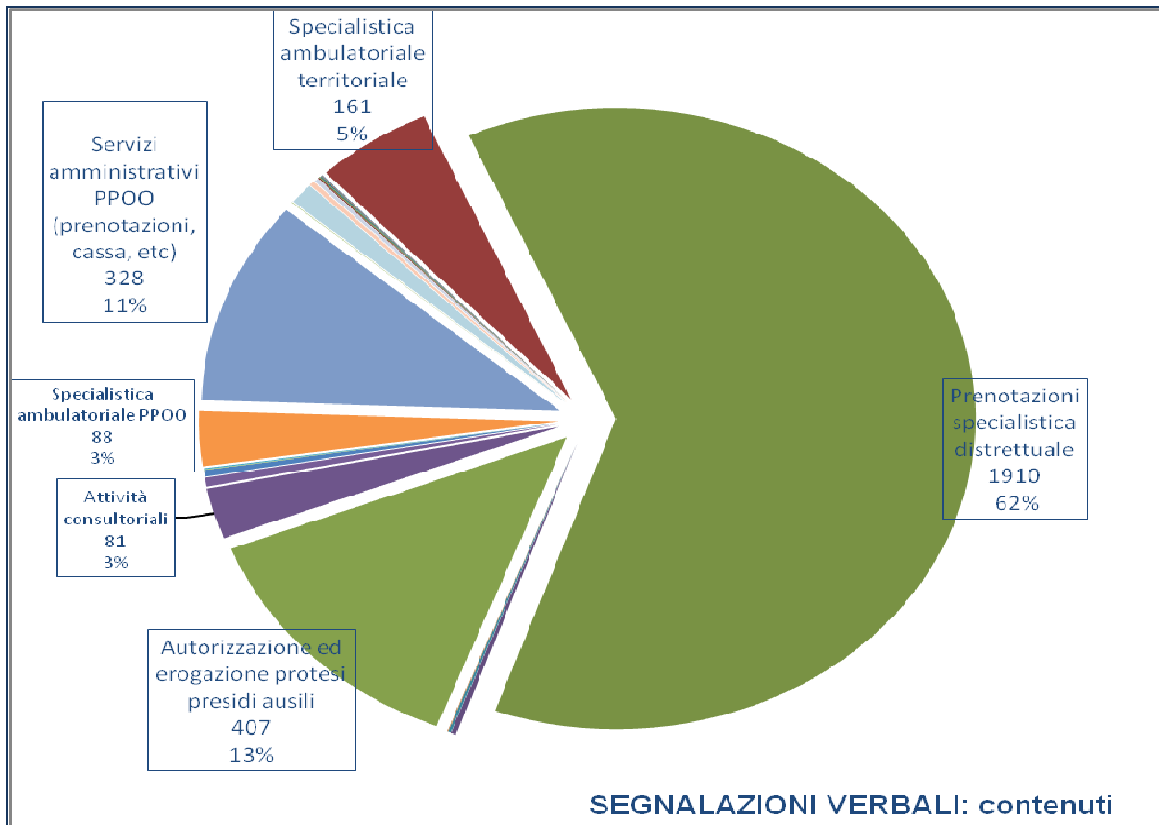
- ✓ numero totale di segnalazioni pervenute
- ✓ stratificazione per provenienza
- ✓ numero di segnalazioni assimilabili a incident report ovvero suggestivi di possibile rischio
- ✓ stratificazione per provenienza.

ANNO 2010 – LE SEGNALAZIONI VERBALI

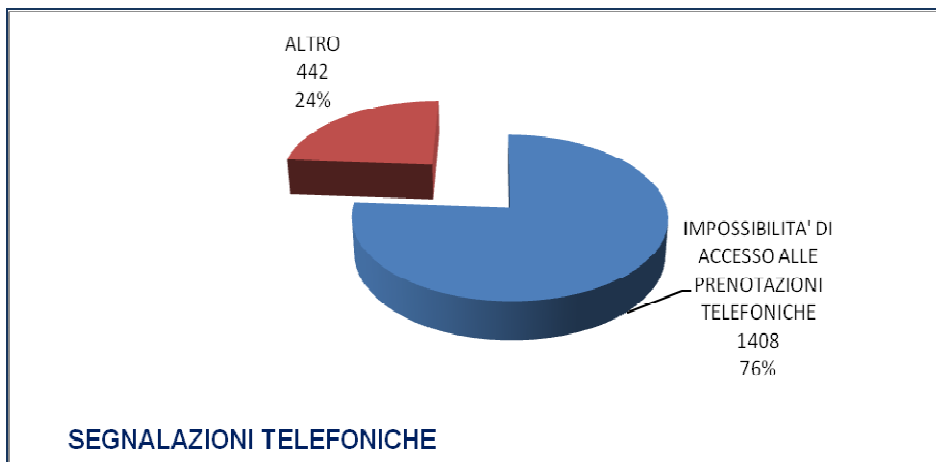
Le segnalazioni di disservizio pervenute in forma verbale raccolte nelle postazioni URP di contatto con il pubblico nel 2010 sono 3071.

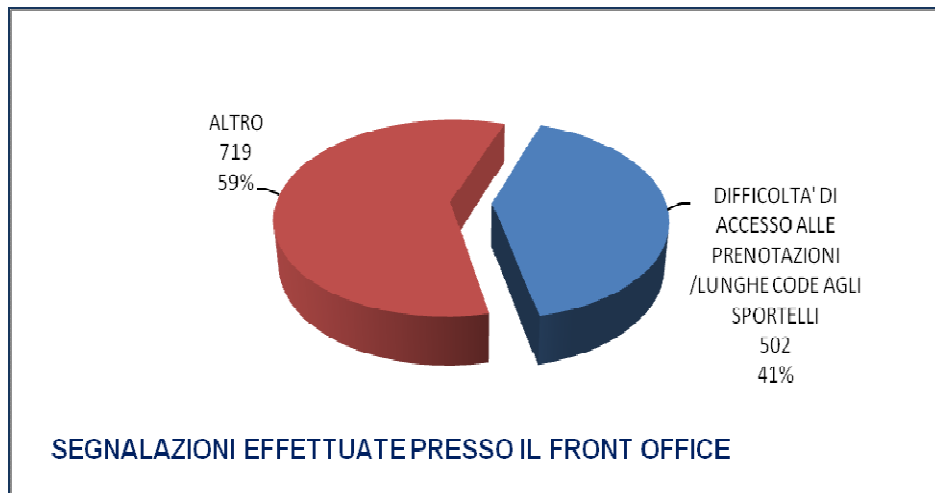


Come nel caso delle informazioni, esse vengono registrate in maggiore percentuale nel corso di accesso fisico al front office.



Il grafico precedente mostra che l'utenza pone in forte evidenza la difficoltà di accesso alle prenotazioni. I seguenti ne descrivono la forte incidenza rispetto al totale delle segnalazioni telefoniche e di quelle effettuate nel corso di accessi ai Punti Informativi URP





Si sottolinea che quanto descritto si riferisce ad un periodo precedente l'avvio delle attività di implementazione del CUP.

Un altro problema di significativa incidenza percentuale riguarda l'ufficio per l'assistenza protesica, presidi e ausili .

A cura di
D.ssa Filomena Di Blasi

Il Dirigente Medico
Dott. Salvatore Lo Cacciato