



U.O. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

REPORT URP 2011

L'U.O. Comunicazione e informazione, nell'ambito delle attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, gestisce 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.

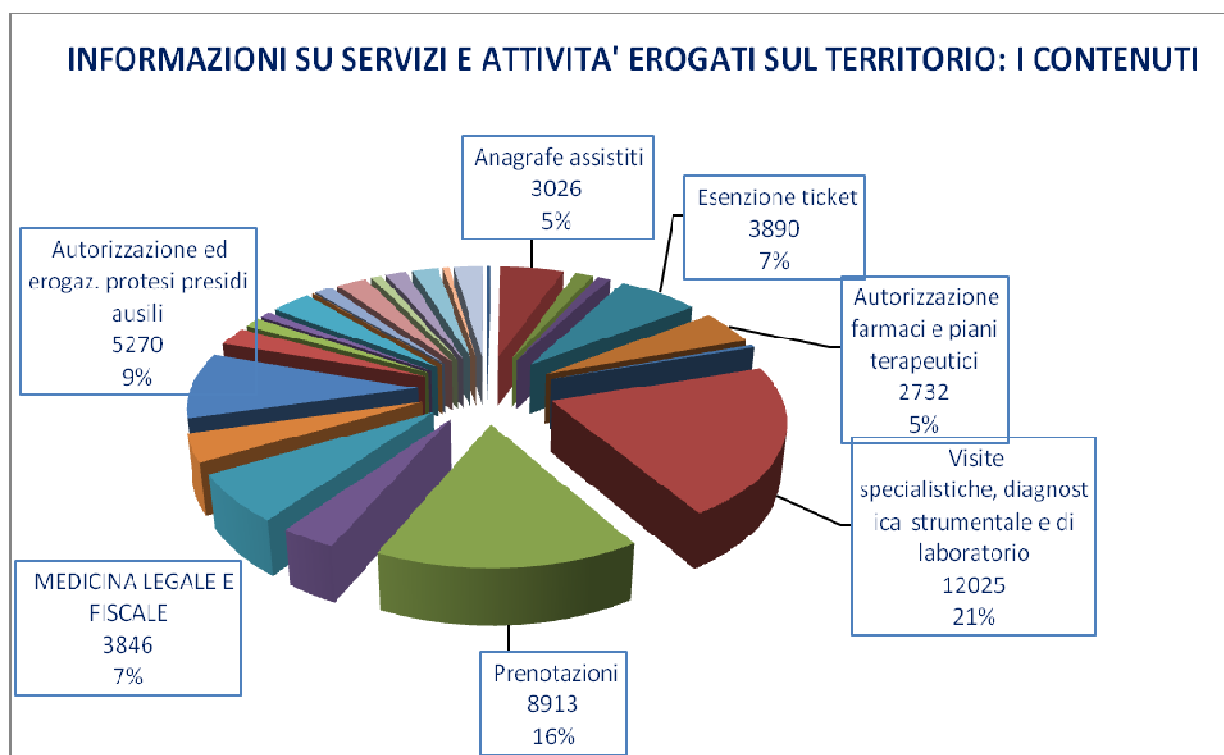
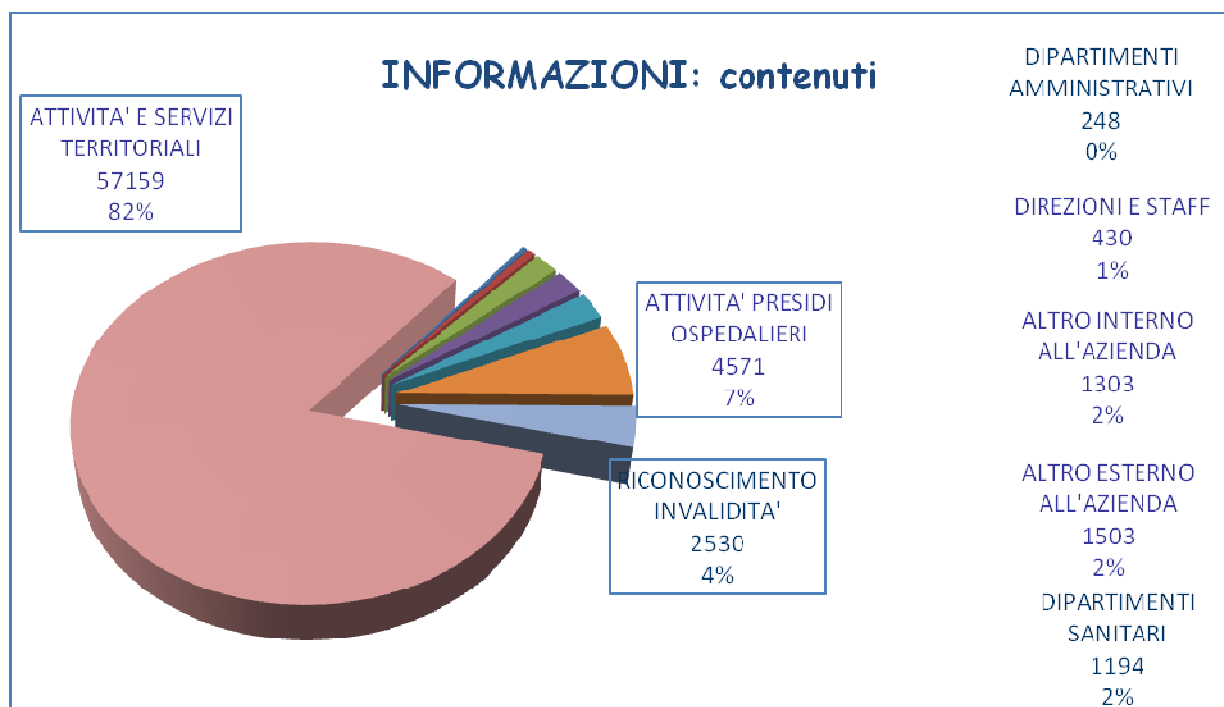
In tale ambito l'Unità Operativa svolge le funzioni di back office mentre i 12 Punti Informativi costituiscono il riferimento elettivo per il rapporto diretto con il pubblico.

LE INFORMAZIONI

Le informazioni fornite all'utenza nel corso del 2011 sono 69445

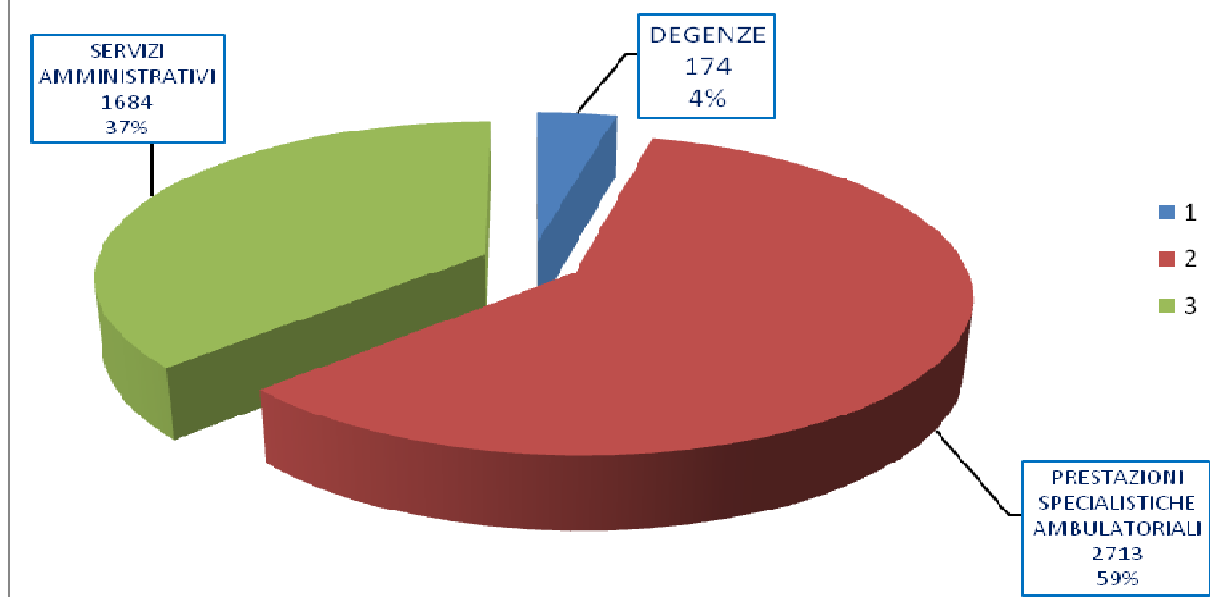


Il nostro pubblico di riferimento contatta gli operatori dell'URP soprattutto per avere informazioni in relazione ad attività e servizi erogati sul territorio.



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

INFORMAZIONI: le richieste sull'attività dei presidi ospedalieri



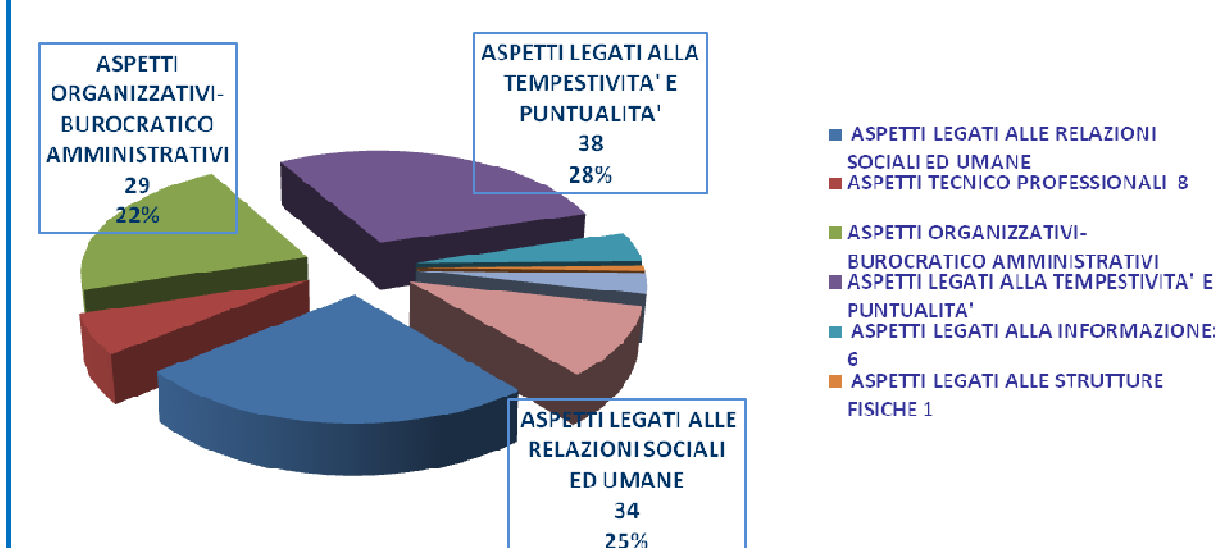
I RECLAMI

I reclami e le segnalazioni pervenuti nel corso del 2011 sono 120. Nella maggior parte dei casi essi vengono acquisiti dagli Operatori dei Punti Informativi. In aumento gli invii effettuati a mezzo posta elettronica. Posta ordinaria e fax costituiscono un canale di trasmissione meno usuale.

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 134 codifiche distribuite all'interno di otto macroaree.

RECLAMI: distribuzione percentuale delle macroaree di codifica



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.

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

	1) ASPETTI LEGATI ALLE RELAZIONI SOCIALI ED UMANE	34
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",)	11
1.05	Mancata osservanza delle norme sul divieto di fumo	1
1.06	Difficoltà a mettersi in contatto telefonico con Unità Operative/Servizi; impossibilità di poter prenotare le prestazioni tramite telefono o via e-mail	22
1.07	Carenza di sedie a rotelle, stampelle ed altri strumenti di ausilio alla deambulazione all'interno delle strutture sanitarie;	0
	2) ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	8
2.01	Negligenza o imperizia nell'assistenza medica e/o infermieristica	8
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	0
2.04	Mancanza di coordinamento fra i medici di un'equipe medica o fra il medico ospedaliero ed il medico di base	0
	3) ASPETTI ORGANIZZATIVI-BUCROCRATICO AMMINISTRATIVI	29
3.01	Difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro documentazione sanitaria in genere e di accesso alla documentazione amministrativa	0
3.02	Assenza di raccordo tra unità operative/servizi che erogano prestazioni interconnesse	9
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	3
3.05	Mancata effettuazione di prestazioni per guasti / assenza operatori/chiusura/altro	9
3.06	Indebita/errata/rifiuto percezione /richiesta di ticket per le prestazioni	2
3.07	Cattiva organizzazione dei turni di attesa	4
3.08	Indebita richiesta di documenti per istruzione pratica	0
	4) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	38
4.01	Liste d'attesa eccessivamente lunghe per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali etc	6
4.02	Lunghe code agli sportelli e negli ambulatori	26
4.03	Tempi di rilascio di cartelle cliniche, certificati, autorizzazioni, esti esami/Verbali di invalidità ecc. eccessivamente lunghi/ moltiplicazione accessi	6
4.04	Mancanza di puntualità degli operatori addetti all'assistenza (in occasione di appuntamenti, attività programmata, ecc.)	0
	5) ASPETTI LEGATI ALLA INFORMAZIONE	6
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	6

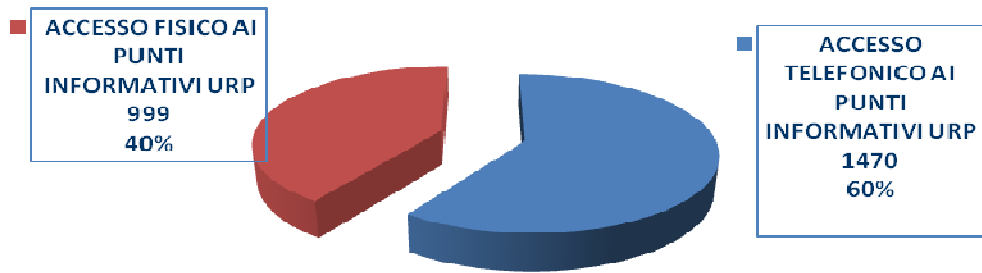
	Ospedalieri e sui regolamenti che interessano il paziente; assenza/mancato rispetto della Carta dei Servizi	
5.03	Carenza o inadeguatezza della segnaletica	0
5.04	Assenza di cartellini di riconoscimento degli operatori	0
5.05	Difficoltà da parte degli utenti ad ottenere dai sanitari informazioni, comprensibili 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
	6) ASPETTI LEGATI ALLE STRUTTURE FISICHE	1
6.01	Presenza di barriere architettoniche	1
6.02	Accessibilità strutture	0
6.03	Mancanza di collegamenti pubblici con le strutture sanitarie; difficoltà di parcheggio	0
6.04	Carenza di misure di sicurezza (segnalazione e pervietà delle vie di fuga, dotazioni antincendio, ecc.)	0
	7) ASPETTI LEGATI ALLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE	4
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 per gli oggetti personali, servizi igienici funzionanti in numero adeguato, insonorizzazione, climatizzazione, ecc.)	1
7.03	Mancanza di rispetto delle norme igieniche relative ad ambienti ed arredi; servizi igienici privi di chiusura, carta igienica, copri-water, ecc.	2
7.04	Inadeguatezza del servizio di biancheria (cambio lenzuola, rifacimento dei letti, biancheria sdrucita, ecc.)	1
7.05	Presenza/accessibilità a servizi commerciali aggiuntivi (parrucchiere, barbiere, spacci interni, ecc.)	0
	8) ALTRO	14
8.01	Reclami inerenti l'attività libero professionale intra moenia	0
8.02	Elogi, ringraziamenti	3
8.03	Reclami non classificabili/ altro	11

Nel corso del 2011 sono stati individuati elementi suggestivi di possibile rischio sanitario in otto reclami che sono stati inoltrati alla U.O. Risk Management per le valutazioni e gli adempimenti di competenza.

LE SEGNALAZIONI VERBALI

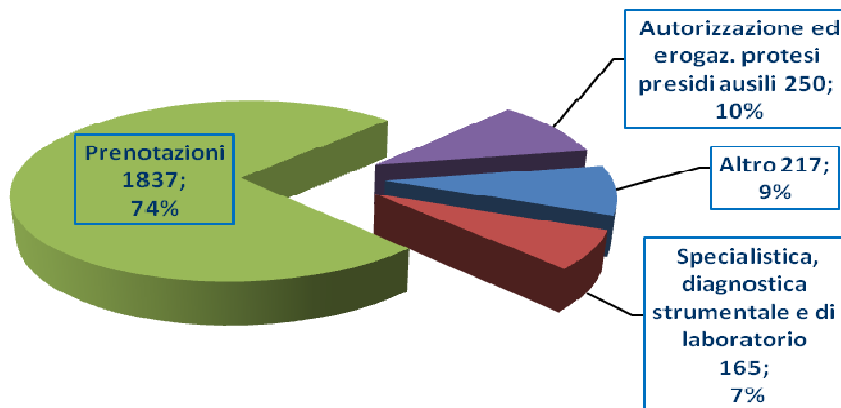
Le segnalazioni di disservizio pervenute in forma verbale raccolte nelle postazioni URP di contatto con il pubblico nel 2011 sono 2469.

SEGNALAZIONI: i canali di arrivo



Come nel caso delle informazioni, esse vengono registrate in maggiore percentuale nel corso di contatto telefonico con gli Operatori dei Punti informativi URP.

SEGNALAZIONI: i contenuti

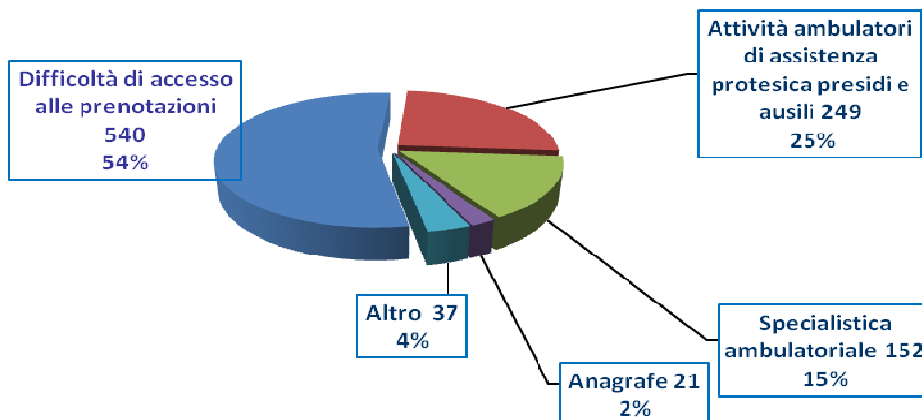


Il grafico precedente mostra che l'utenza pone in forte evidenza la difficoltà di accesso alle prenotazioni. I seguenti ne descrivono la forte incidenza rispetto al totale delle segnalazioni telefoniche e di quelle effettuate nel corso di accessi ai Punti Informativi URP

SEGNALAZIONI TELEFONICHE



SEGNALAZIONI EFFETTUATE PRESSO IL FRONT OFFICE



Quanto descritto si riferisce ad un periodo precedente l'avvio delle attività di implementazione del CUP.

Come evidenziato dal precedente grafico, di significativa incidenza percentuale sono le segnalazioni relative agli uffici per l'assistenza protesica, presidi e ausili e agli uffici anagrafe.

a cura di
D.ssa Filomena Di Blasi

Il Responsabile f.f.
U.O. Comunicazione e Informazione
Dott. Salvatore Lo Cacciato