



## **U.O. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE**

Ufficio Relazioni con il Pubblico

# **REPORT ATTIVITA' DI CONTATTO CON L'UTENZA E DI GESTIONE DEI RECLAMI**

**2013**



Con il Report di attività 2013 vengono resi noti i dati di attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASP di Palermo per la parte relativa al contatto diretto con il pubblico. Tale contatto viene gestito attraverso 14 Punti Informativi distribuiti sul territorio della provincia con il coordinamento della UO Comunicazione e informazione.

Si considera una scelta di campo fondamentale quella di trattare la materia dei reclami formalizzati dall'Utenza insieme ai dati relativi alle informazioni richieste e alle segnalazioni di disservizio pervenute in forma verbale nel corso di contatto diretto con gli Operatori dei Punti Informativi. Valutare contemporaneamente e insieme questi tre livelli consente infatti di individuare bisogni, e di orientare azioni organizzative tendenti al miglioramento dei servizi ed alla risoluzione dei problemi.

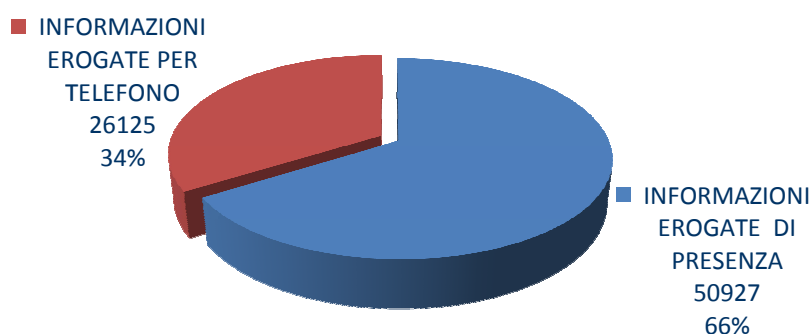
Se infatti la percentuale di richieste di informazione in ambiti particolari può essere di indirizzo nella programmazione di attività e per la ideazione di materiale di comunicazione, le segnalazioni cosiddette verbali, seppure non formalizzate, permettono di rilevare, in qualità e quantità, criticità che potrebbero non essere valutate adeguatamente attraverso l'analisi dei soli reclami pervenuti in forma scritta .

Richieste di informazione, segnalazioni verbali e reclami sono *tutti* elementi di relazione con l'Utenza da cui trarre riferimento per cogliere e dirimere bisogni che seppure espressi in forma diversa rappresentano la molteplicità di esigenze, il portato, di ognuna delle persone che si rivolge alla nostra Organizzazione per necessità di carattere sanitario.

## LE INFORMAZIONI

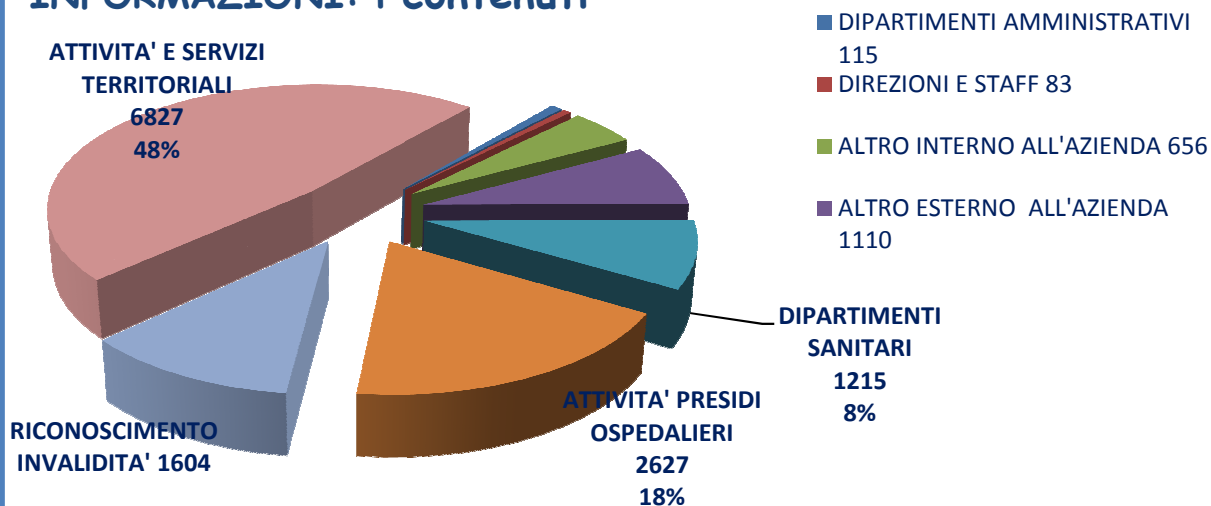
Le informazioni erogate all'utenza nel corso del 2013 sono 77052.  
La maggior parte di esse vengono fornite in occasione di accessi ai Punti Informativi.

### INFORMAZIONI: i canali di erogazione

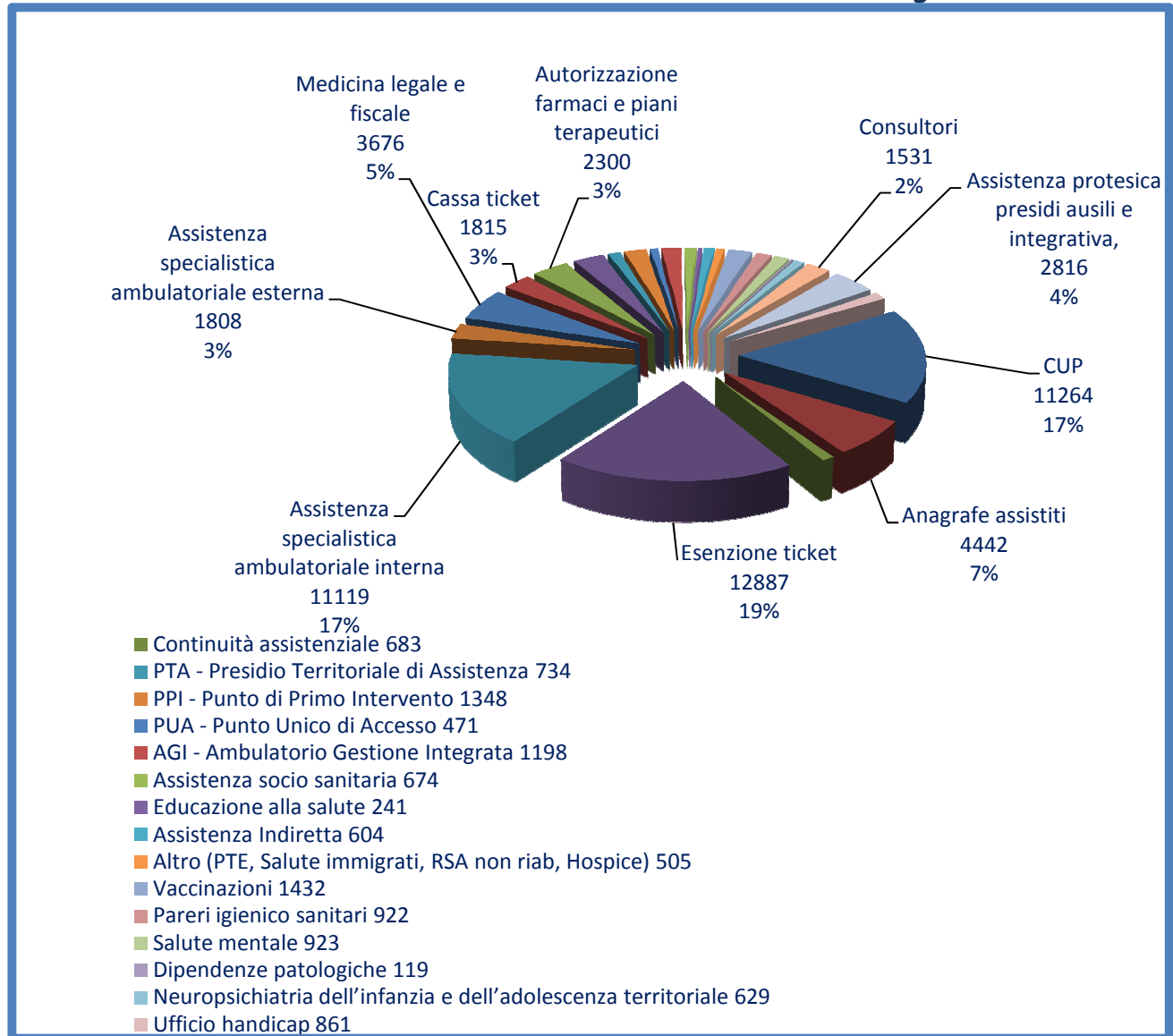


Coerentemente alla vocazione aziendale, le informazioni maggiormente richieste sono relative ad attività e servizi territoriali.

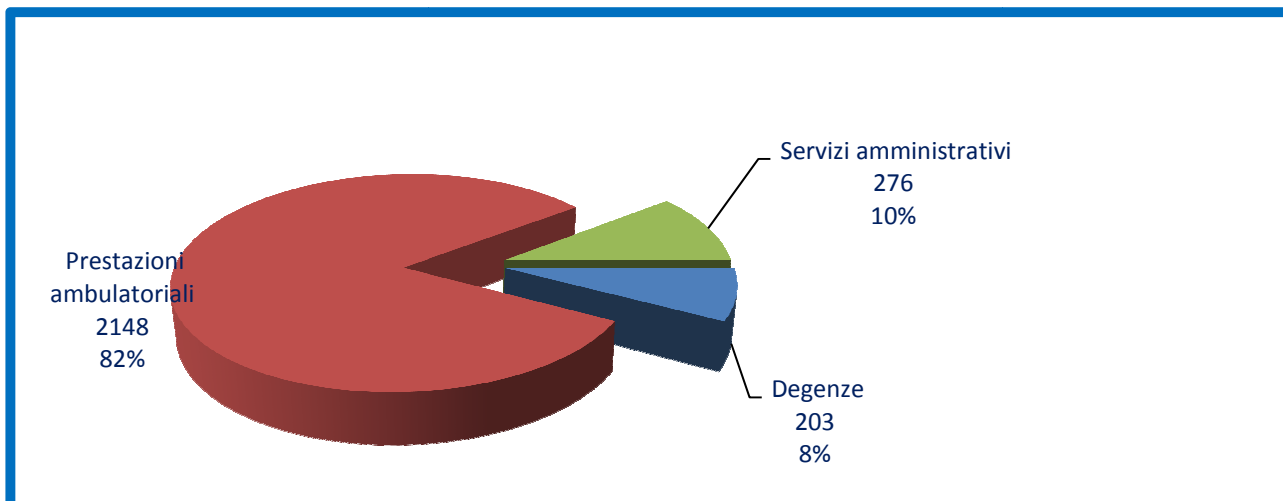
### INFORMAZIONI: i contenuti



## INFORMAZIONI : le richieste sulle attività territoriali in dettaglio



## INFORMAZIONI: le richieste sulle attività nei Presidi Ospedalieri in dettaglio



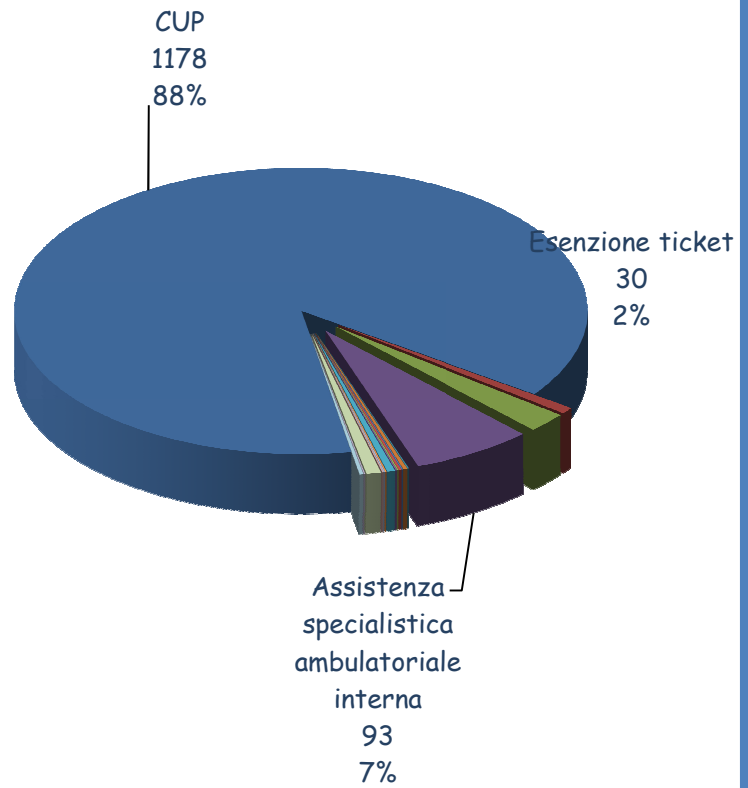
## LE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni verbali di disservizio raccolte nelle postazioni URP di contatto con il pubblico nel 2013 sono 1354 e sono state registrate in maggiore percentuale nel corso di accesso dell'Utenza ai Punti informativi URP.



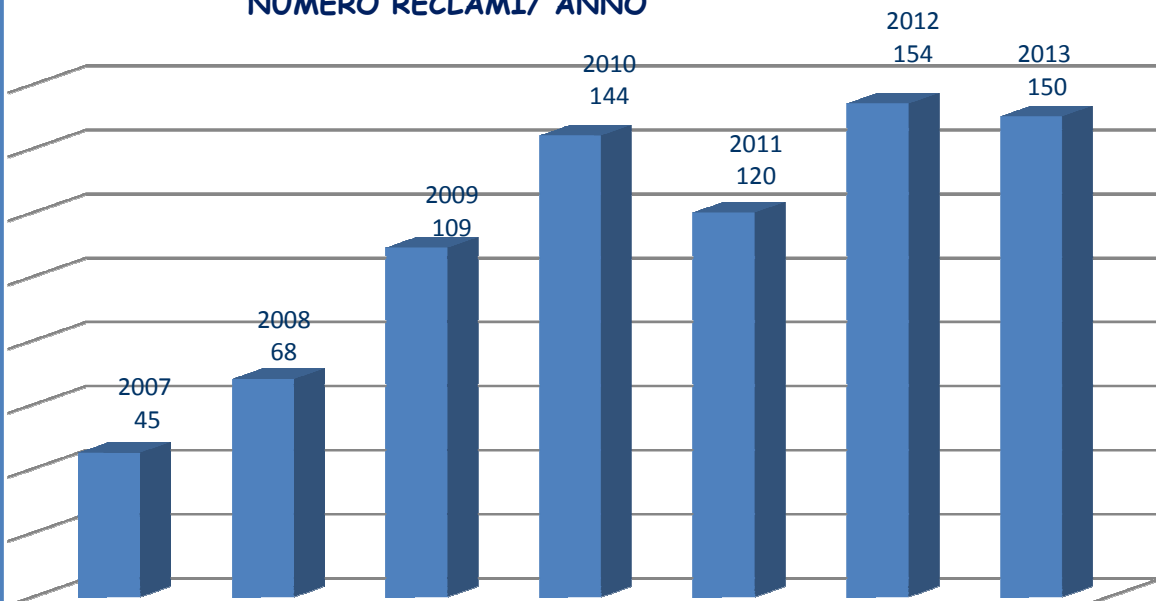
## SEGNALAZIONI: i contenuti in dettaglio

- Medicina legale e fiscale 1
- Tessera sanitaria, assistenza all'estero 3
- PPI - Punto di Primo Intervento 1
- PUA - Punto Unico di Accesso 2
- AGI - Ambulatorio Gestione Integrata 1
- Degenze (ricoveri, DH, Day surgery...) 1
- Prestazioni ambulatoriali PO 6
- Vaccinazioni 1
- Consultori 1
- Dipartimento di medicina riabilitativa 1
- Assistenza protesica presidi ausili e integrativa 11
- Dipartimento farmaceutico 1
- Farmacie 3

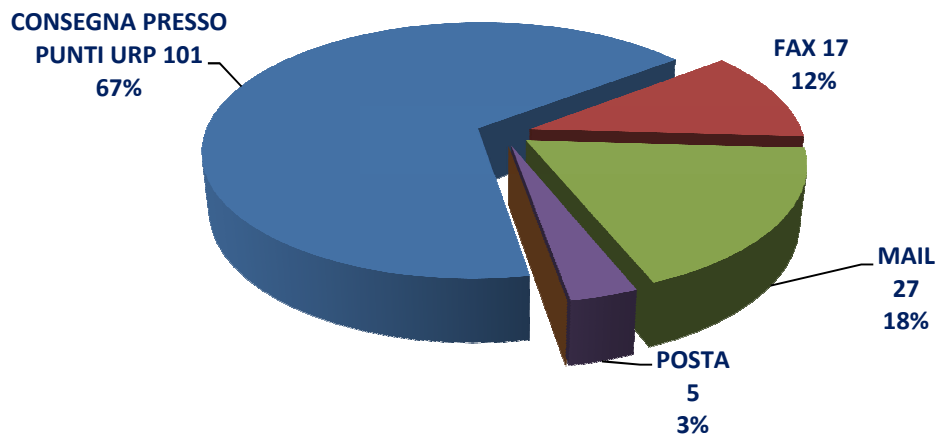


## I RECLAMI

NUMERO RECLAMI/ ANNO



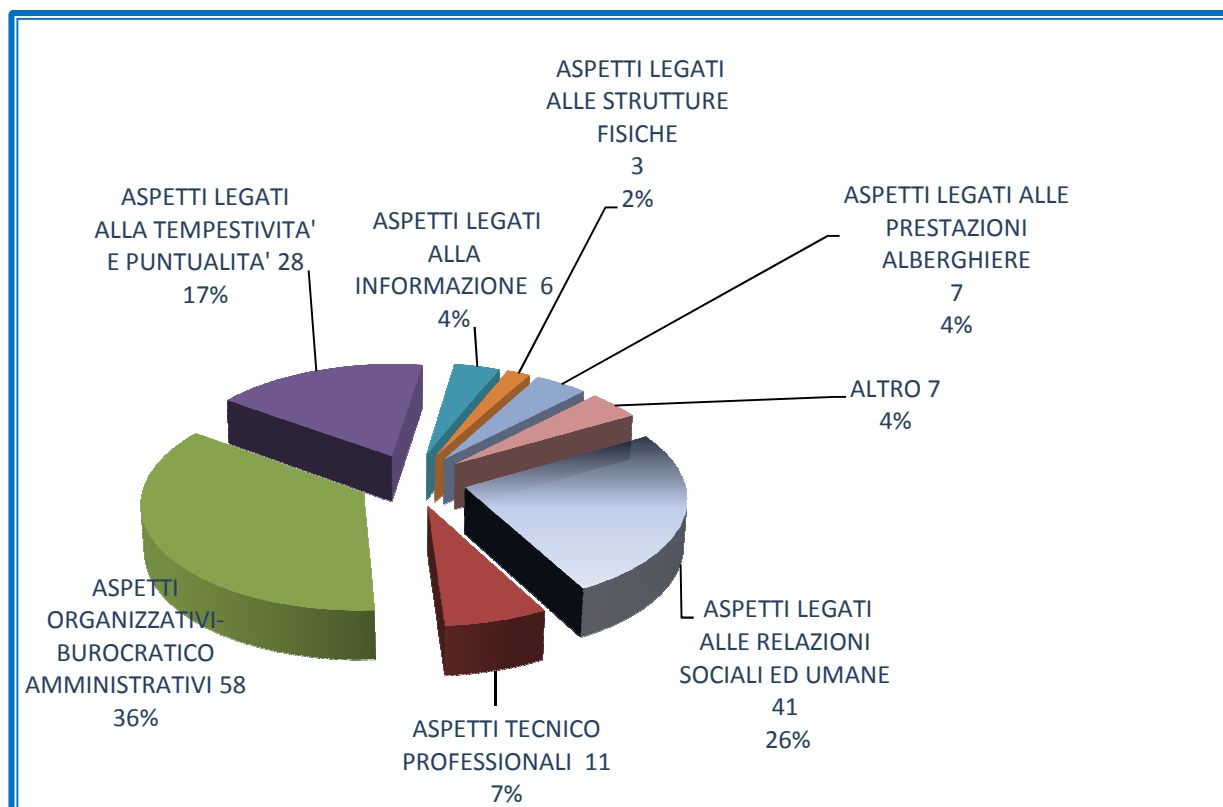
## RECLAMI: modalità di arrivo



La maggior parte dei reclami scaturisce da problemi che si verificano in attività e servizi territoriali.

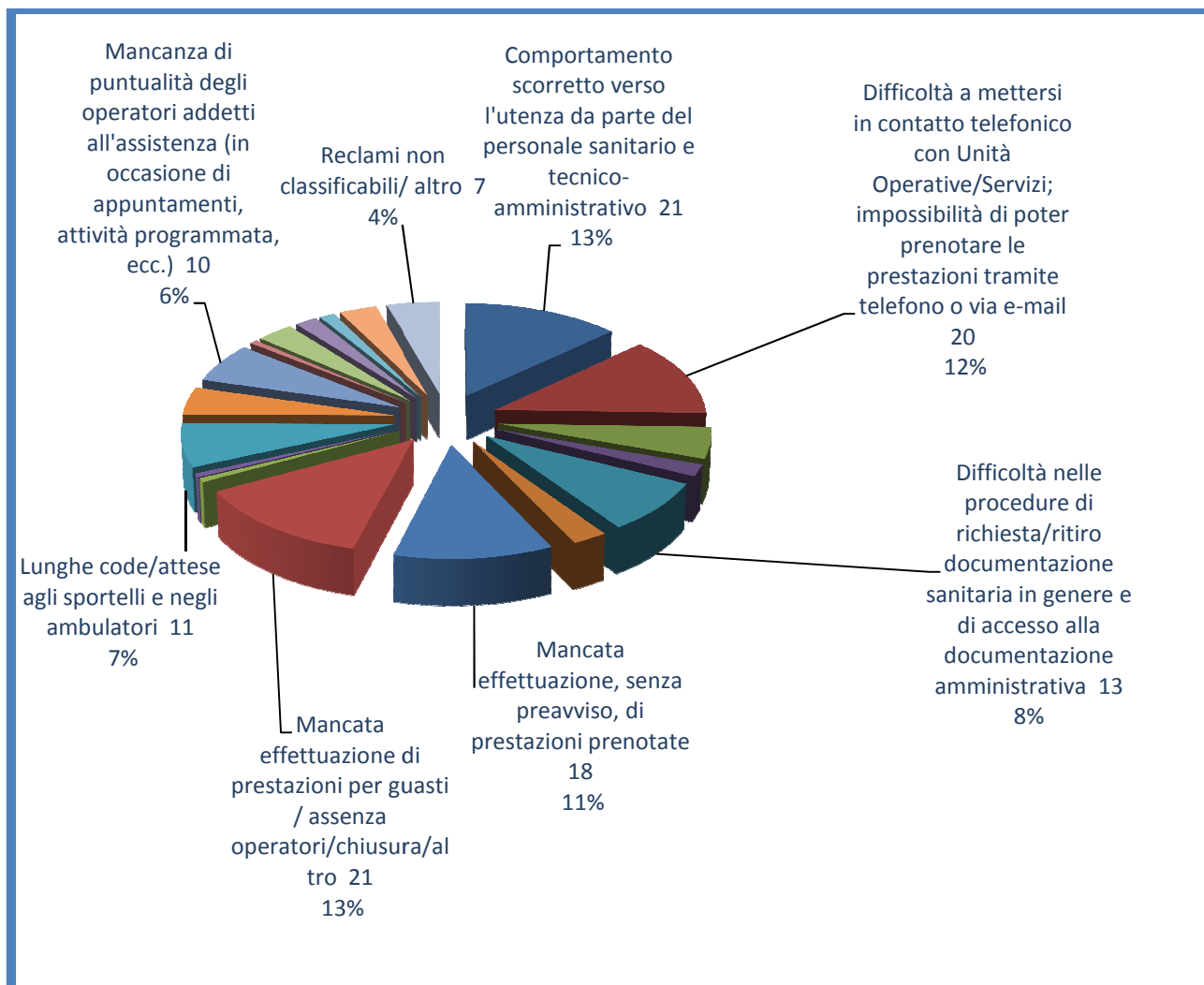
Il sistema di classificazione dei reclami in uso presso la nostra Unità Operativa ha consentito di effettuare 161 codifiche distribuite all'interno di otto macroaree. Le codifiche inerenti i reclami non esitano a nessun tipo di controllo preliminare su quanto realmente accaduto, ma sono effettuate esclusivamente in relazione a quanto descritto di volta in volta dall'utenza. Nello schema seguente si evidenzia come il 79% di reclami/segnalazioni siano relativi agli aspetti legati alle relazioni sociali ed umane, ad aspetti organizzativi e burocratico amministrativi e a quelli riguardanti tempestività e puntualità.

### Reclami: distribuzione percentuale delle macroaree di codifica



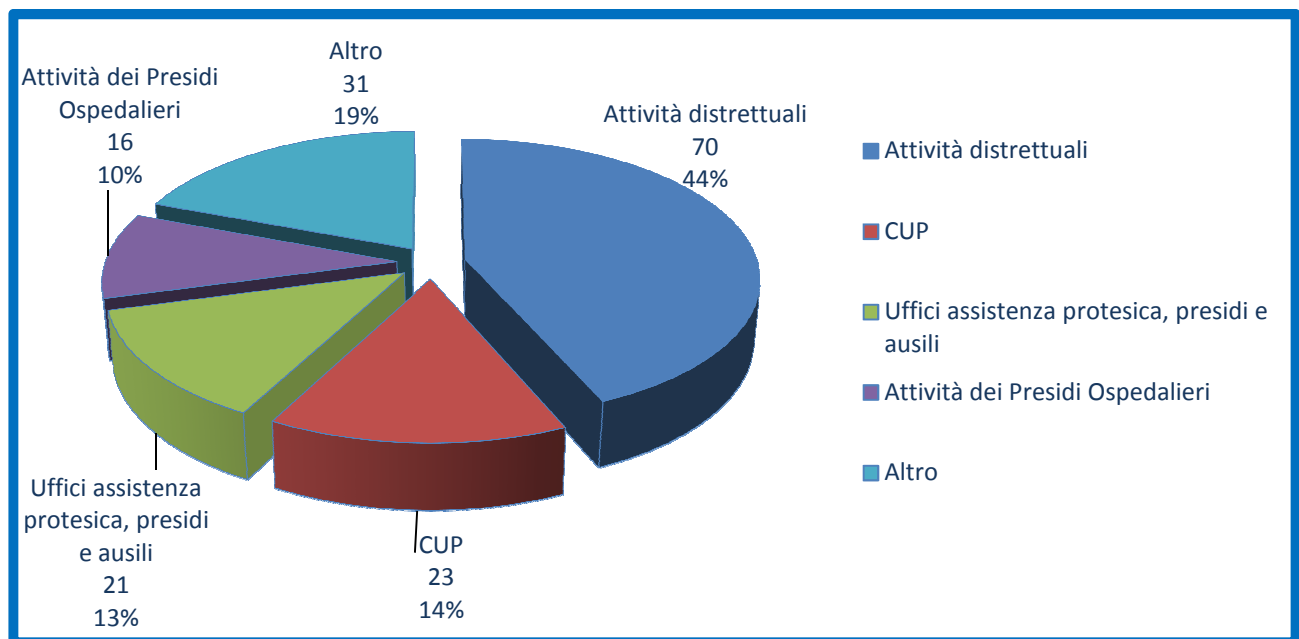


## Reclami: le codifiche in dettaglio



Nella consapevolezza che l'assenza di reclami non necessariamente corrisponde all'assenza di problemi in determinati ambiti si valuta opportuno riportare dei generici riferimenti ad aree in cui i disservizi sono stati registrati rimandando ad eventuali successivi approfondimenti una analisi più approfondita che renda possibile legare la realizzazione del disservizio ad una competenza dell'Organizzazione ad effettuare la registrazione.

## Reclami: aree di criticità



Anche con questo margine di genericità, si emerge l'incidenza significativa di criticità relative al CUP ed alla organizzazione degli uffici per l'assistenza protesica, presidi e ausili dell'Azienda.

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

1) ASPETTI LEGATI ALLE RELAZIONI SOCIALI ED UMANE		41
01:01	Mancato rispetto del pudore e della riservatezza del paziente (in ambulatorio, in camera, ecc.)	
01:02	Violazione della privacy (mancanza di riservatezza nel trattamento di dati personali e sensibili)	
01:03	Mancato rispetto delle diversità (di sesso, nazionalità, religione, età, lingua, cultura, condizioni economiche)	
01:04	Comportamento scorretto verso l'utenza da parte del personale sanitario e tecnico-amministrativo (indifferenza, insofferenza, arroganza, uso del "tu", )	21
01:05	Mancata osservanza delle norme sul divieto di fumo	
01:06	Difficoltà a mettersi in contatto telefonico con Unità Operative/Servizi; impossibilità di poter prenotare le prestazioni tramite telefono o via e-mail	20
01:07	Carenza di sedie a rotelle, stampelle ed altri strumenti di ausilio alla deambulazione all'interno delle strutture sanitarie; ascensori non funzionanti	
2) ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI		11

02:01	Negligenza o imperizia nell'assistenza medica e/o infermieristica	8
02:02	Dimissione priva di prescrizione degli ausili necessari o delle indicazioni per il prosieguo della terapia	
02:03	Carenza di apparecchiature tecnomedicali, scarsa funzionalità e manutenzione	3
02:04	Mancanza di coordinamento fra i medici di un'equipe medica o fra il medico ospedaliero ed il medico di base	
<b>3) ASPETTI ORGANIZZATIVI-BUROCRATICO AMMINISTRATIVI</b>		<b>58</b>
03:01	Difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro documentazione sanitaria in genere e di accesso alla documentazione amministrativa	13
03:02	Assenza di raccordo tra unità operative/servizi che erogano prestazioni interconnesse	4
03:03	Inadeguatezza del numero di ore di apertura giornaliera o della fascia oraria di apertura dei servizi/unità operative	
03:04	Mancata effettuazione, senza preavviso, di prestazioni prenotate	18
03:05	Mancata effettuazione di prestazioni per guasti / assenza operatori/chiusura/altro	21
03:06	Indebita/errata/rifiuto percezione /richiesta di ticket per le prestazioni	
03:07	Cattiva organizzazione dei turni di attesa	1
03:08	Indebita richiesta di documenti per istruzione pratica	1
<b>4) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'</b>		<b>28</b>
04:01	Liste d'attesa eccessivamente lunghe per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali etc	
04:02	Lunghe code agli sportelli e negli ambulatori	11
04:03	Tempi di rilascio di cartelle cliniche, certificati, autorizzazioni, esti esamiVerbali di invalidità ecc. eccessivamente lunghi/ moltiplicazione accessi	7
04:04	Mancanza di puntualità degli operatori addetti all'assistenza (in occasione di appuntamenti, attività programmata, ecc.)	10
<b>5) ASPETTI LEGATI ALLA INFORMAZIONE</b>		<b>6</b>
05:01	Assenza di un ufficio per le informazioni e i reclami o inadeguato orario di apertura giornaliera	1
05:02	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	5
05:03	Carenza o inadeguatezza della segnaletica	
05:04	Assenza di cartellini di riconoscimento degli operatori	

05:05	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	
05:06	Assenza di trasparenza delle liste d'attesa	
6) ASPETTI LEGATI ALLE STRUTTURE FISICHE		3
06:01	Presenza di barriere architettoniche	
06:02	Accessibilità strutture	3
06:03	Mancanza di collegamenti pubblici con le strutture sanitarie; difficoltà di parcheggio	
06:04	Carenza di misure di sicurezza (segnalazione e pervietà delle vie di fuga, dotazioni antincendio, ecc.)	
7) ASPETTI LEGATI ALLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE		7
07:01	Caratteristiche del vitto: qualità, quantità, temperatura, scelta delle portate (per i pazienti a dieta libera)	
07:02	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.)	2
07:03	Mancanza di rispetto delle norme igieniche relative ad ambienti ed arredi; servizi igienici privi di chiusura, carta igienica, copri-water, ecc.	5
07:04	Inadeguatezza del servizio di biancheria (cambio lenzuola, rifacimento dei letti, biancheria sdrucita, ecc.)	
07:05	Presenza/accessibilità a servizi commerciali aggiuntivi (parrucchiere, barbiere, spacci interni, ecc.)	
8) ALTRO		7
08:01	Reclami inerenti l'attività libero professionale intra moenia	
08:03	Reclami non classificabili/ altro	7

### **Possibilità di Rischio clinico correlato a segnalazioni o reclami**

Nel corso del 2013 sono stati individuati elementi suggestivi di rischio clinico in 17 reclami che sono stati inoltrati alla U.O. Risk Management per le valutazioni e gli adempimenti di competenza. Sono inoltre pervenuti 20 elogi per l'attività di servizi e professionisti ad essi preposti.