



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

REPORT

ANALISI DELLE SEGNALAZIONI URP SANITA' ANNO 2008

Servizio Informazione e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

A cura Dr.ssa Antonella Padovani - Responsabile Urp, Qualità percepita e Numero verde aziendale

PREMESSA

Nello scrivere questo report mi sono chiesta come spiegare il lavoro di un anno di relazioni con il pubblico. Quale pubblico? i cittadini di questo territorio (129.589 abitanti), le associazioni (16 del CCM, il volontariato), le istituzioni (10 comuni, ASP) e i professionisti (1744 dipendenti) di questa asl. Ho deciso di raccontare due storie.

Un signore è venuto nell'ufficio addolorato e molto risentito; ha raccontato che la salma della madre non era stata collocata in una sala espositiva, ma in mezzo al corridoio della camera mortuaria, insieme a tante altre salme, senza riservatezza e senza la possibilità di dare un ultimo saluto in condizioni dignitose.

L'operatore dell'Urp ha accolto il signore e lo ha accompagnato sul posto per verificare la situazione. I servizi competenti sono stati informati subito ed hanno constatato la criticità: un numero elevato di decessi per il picco influenzale e una ridotta capienza della camera mortuaria. Quindi si è messa in moto la collaborazione immediata e concreta di tutti, anche dei servizi vicini, per rendere disponibile un piccolo aiuto, un paravento per proteggere l'intimità del saluto e dell'incontro con i familiari.

I professionisti, insieme all'URP, hanno offerto solidarietà umana e attenzione compatibile con le risorse disponibili, la direzione aziendale ha informato il signore che i lavori di ampliamento delle sale sarebbero partiti entro un mese, grazie all'impegno assunto dai comuni del territorio. Dopo poche settimane, il signore è tornato all'Urp per portare la cassetta donazioni dell'asl con le offerte raccolte al funerale a favore dell'oncologia. Il signore ha apprezzato l'impegno dei professionisti e dell'asl e ha accordato tutta la sua fiducia al nostro lavoro....controllerà che i lavori vengano veramente realizzati!! Questo è il valore speciale dei cittadini di questo territorio, dire sempre i problemi, segnalare sempre e suggerire, controllare a vista gli impegni e le promesse, ma riconoscere e dare il massimo della fiducia e del sostegno, anche economico, quando si vedono e si toccano i risultati.

Una signora ci ha scritto il suo senso di abbandono e di paura in attesa di un intervento. La segnalazione è stata accolta dal direttore dell'equipe che ha preso in carico la gestione informativa del caso. Quando l'operatore urp ha telefonato alla signora per verificare il percorso e accertarsi delle condizioni della signora, la donna ha espresso profonda gratitudine all'equipe perché era stata rassicurata e presa in carico e ha detto che vuole fare un riconoscimento scritto per l'umanità e le cure ricevute "mi sentivo sola con la mia paura e pur avendo tanta fiducia nella competenza dei medici avevo tanto bisogno di informazioni e rassicurazioni".

Cosa è avvenuto? le persone sono state messe in condizione di parlarsi di guardarsi negli occhi e di avere una relazione positiva e serena soddisfacente per tutti.

Il sistema organizzativo e professionale è fatto di persone di essere umani con desideri, paure e aspettative che hanno bisogno di espressione. Quando i cittadini e/o i professionisti non vengono ascoltati il sistema va in crisi, perché anche la miglior organizzazione e la miglior competenza tecnica sono insufficienti a dare risposte complete nei servizi alla persona, servizi ad alto capitale e valore umano.

L'ufficio relazioni con il pubblico nel 2008 non ha fatto altro che mettere in relazione e facilitare la comprensione e la condivisione dei problemi e delle soluzioni possibili. I dati che vi propongo sono la documentazione di un lavoro intenso collettivo, tante storie personali dei nostri utenti e tante storie di vita professionale dentro le equipe dell'asl. Questa presentazione è aperta al contributo di tutti, le considerazioni e le valutazioni sono generali e aperte all'approfondimento dei cittadini e delle associazioni che li rappresentano nel Comitato Consultivo Misto, nonché ai professionisti e ai direttori per una analisi interna alla propria equipe/dipartimento e per il miglioramento della qualità dei servizi. E' stato un grande e impegnativo lavoro di squadra, vi aspetto alle considerazioni finali.

REPORT SEGNALAZIONI AUSL DI IMOLA

Data di presentazione dal 01/01/2008 al 31/12/2008

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	79	0	150	56	20	305

Data di presentazione dal 01/01/2007 al 31/12/2007

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	78	0	87	82	31	278

Data di presentazione dal 01/01/2006 al 31/12/2006

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	90	1	78	89	29	287

Data di presentazione dal 01/01/2005 al 31/12/2005

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	76	2	77	91	36	282

GLOSSARIO REGIONALE

Segnalazioni informazioni raccolte dall'URP relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie provenienti da cittadini/utenti

Le segnalazioni si specificano in reclami, rilievi, elogi e suggerimenti

Reclamo espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30gg

Rilievo indicazione di disservizio che si risolve con una risposta di cortesia e non attiva la procedura tipica del reclamo

Suggerimento segnalazione che ha lo scopo di fornire indicazioni per migliorare i servizi

Elogio espressione di soddisfazione del cittadino/utente

Improprio segnalazione che non è di competenza dell'AUSL di Imola

Sistema informativo Regione Emilia Romagna Segnalazioni URP Sanità

TIPOLOGIA

AUSL Imola Elogi Reclami Rilievi Suggerimenti Totale

	79	150	56	20	305
--	----	-----	----	----	------------

PRESENTATORE

AUSL Imola

	Associazione	Cittadino	Ente	Studio Legale	Totale	di cui Anonime
Elogi	2	77	0	0	79	27
Reclami	11	137	1	1	150	0
Rilievi	2	54	0	0	56	6
Suggerimenti	1	19	0	0	20	0
Totale	16	287	1	1	305	33

MODALITÀ PRESENTAZIONE

AUSL Imola

Email Fax Lettera Stampa URP Verbale/Telefonica Totale

	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/Telefonica	Totale
Elogi	2	0	36	13	27	1	79
Reclami	5	5	61	0	79	0	150
Rilievi	5	3	10	5	31	2	56
Suggerimenti	4	0	4	0	12	0	20
Totale	16	8	111	18	149	3	305

ESITO

AUSL Imola	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Altro	Trasmissione al servizio ascolto / mediazione per competenza
Elogi	0	0	0	0	0	0	0	0	79	0
Reclami	50	35	3	29	4	5	15	3	0	6
Rilievi	2	28	5	8	1	0	8	4	0	0
Sugg.	3	9	1	0	0	0	0	6	1	0
Totale	55	72	9	37	5	5	23	13	80	6

REPORT

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO E TECNICO	1	0	72	9	11	93
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	17	0	30	11	0	58
DIPARTIMENTO DELLE CURE PRIMARIE	10	0	10	6	2	28
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE	0	0	0	2	0	2
DIPARTIMENTO DI SANITA' PUBBLICA	3	0	1	1	1	6
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA ACCETTAZIONE	15	0	12	8	0	35
DIREZIONI TECNICHE	0	0	2	5	0	7
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	13	0	3	0	0	16
DIPARTIMENTO MEDICO	19	0	10	6	2	37
DIPARTIMENTO SERVIZI	1	0	10	8	4	23
Totale di URP centrale	79	0	150	56	20	305

CLASSIFICAZIONE CCRQ

URP centrale

Elogi Reclami Rilievi Suggerimenti Totale

ASPETTI STRUTTURALI

Accessibilità esterna	0	0	0	4	4
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	0	2	2
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	0	0	3	3
Totale	0	0	0	9	9

INFORMAZIONE

Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	1
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	0	1
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	0	0	1	1
Totale	0	1	1	2	4

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI

Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	13	4	17
Funzionalità organizzativa	0	6	15	3	24
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	1	0	2
Totale	0	7	29	7	43

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI

Opportunità/adequatezza della prestazione	26	29	0	0	55
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	9	1	0	10
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	3	0	0	3
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
Totale	26	42	1	0	69

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI

Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	0	0	1
Cortesìa e gentilezza	51	12	1	0	64
Rispetto della riservatezza	0	1	0	0	1
Totale	52	13	1	0	66

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

Caratteristiche strutturali	0	1	3	0	4
Condizioni ambientali	0	0	1	1	2
Totale	0	1	4	1	6

TEMPI

Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	5	0	6
Coda per la prestazione	0	2	6	0	8
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	0	1
Totale	0	3	12	0	15

ASPETTI ECONOMICI

Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	49	1	0	50
Richiesta di rimborsi	0	4	1	0	5
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	1	0	0	1
Totale	0	54	2	0	56

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA

Adeguamento alla normativa - altro	0	0	1	0	1
Ticket	1	28	4	0	33
L.E.A.	0	1	0	0	1
Totale	1	29	5	0	35

ALTRO

Altro	0	0	1	1	2
Totale	0	0	1	1	2
Totale di URP centrale	79	150	56	20	305

ANALISI QUALITATIVA E QUANTITATIVA DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni dei cittadini sono registrate in base alla classificazione regionale: elogi, impropri, reclami, rilievi, suggerimenti.

L'analisi parte dal confronto dei dati del 2008 con quelli dell'anno 2007.

Nel 2008 sono costanti gli elogi 78/2007 - 79/2008, mentre sono diminuiti i rilievi da 82/2007 a 56/2008 e i suggerimenti sono passati da 31/2007 a 20/2008. Il numero dei reclami è aumentato da 87/2007 a 150/2008.

La modalità di presentazione delle segnalazioni più frequente (49%) è l'accesso diretto personale all'Urp: molti utenti inviano lettere per posta (36%) o mail attraverso il sito aziendale. Le associazioni di tutela e i sindacati/patronati svolgono un ruolo molto importante nella presentazione all'URP delle segnalazioni (nel 2007 n.12 reclami - nel 2008 n.16 reclami) a nome dei loro assistiti e come associazioni di volontariato sociosanitario.

Le segnalazioni sono registrate in base all'oggetto in categorie di analisi: aspetti strutturali, informazione, aspetti organizzativi burocratici amministrativi, aspetti tecnico professionali, umanizzazione e aspetti relazionali, aspetti alberghieri e comfort, tempi, aspetti economici, adeguamento a normativa. La classificazione delle categorie, denominata CCRQ perché proposta dal Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dal lato del Cittadino e perfezionata dal gruppo regionale dei responsabili URP, permette di monitorare le aree di disagio/insoddisfazione segnalate dai nostri assistiti.

Qualità organizzativa

Nel 2008 le segnalazioni sugli aspetti organizzativi sono 43 (52/2007). Le segnalazioni sono in prevalenza rilievi sui percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia e sulla funzionalità organizzativa). Nella categoria dei tempi ci sono 15 criticità (31 nel 2007), concentrate nella sottocategoria tempi attesa tra prenotazione e prestazione e coda per la prestazione. Per gli aspetti alberghieri/comfort e strutturali sono pervenuti 15 suggerimenti (12/2007) e 4 sull'informazione (4/2007).

Il problema più ricorrente nel 2008 (come nel 2007) è il contenzioso economico: le contestazioni dei cittadini per il pagamento di ticket delle prestazioni sono sensibilmente aumentate da 44/2007 a 56/2008, insieme ai contenziosi per l'applicazione di disposizioni di legge (ticket e LEA) da 5/2007 a 35/2008. L'URP, dopo l'istruttoria, ha autorizzato 5 richieste di rimborso del ticket, mentre in 37 casi è stato confermato l'operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente.

Qualità relazionale

Nella categoria degli aspetti relazionali sono registrate 66 segnalazioni (86/2007) di cui 52 (71/2007) elogi al personale per la cortesia e l'umanità. Rispetto al 2007 restano costanti le criticità 14/2008 (13/2007)

Qualità tecnica

Le segnalazioni dei cittadini relative agli aspetti tecnico-professionali sono state in totale 69 (43/2007), di cui 26 elogi (6/2007) e 43 criticità (37/2007). In questa categoria sono presenti alcuni eventi - 5 - che hanno avuto un seguito presso l'ufficio legale e 26 situazioni che sono state segnalate alla direzione per il monitoraggio e la gestione del rischio.

L'analisi passa ora da una valutazione generale, basata sulle categorie CCRQ, alla lettura delle segnalazioni relative ai dipartimenti aziendali. Il confronto con i dati delle segnalazioni del 2007 è complesso, poiché nel 2008 è stato adottato il nuovo Atto aziendale con la riorganizzazione delle strutture interne.

Le segnalazioni area territoriale

Nel corso del 2008 fra i dipartimenti a prevalente attività territoriale, il dipartimento Cure Primarie ha ricevuto 28 segnalazioni (36 nel 2007): di cui 10 elogi (9 nel 2007), 2 suggerimenti (4 nel 2007), 6 rilievi (13 nel 2007) 10 reclami (10 nel 2007).

Dall'analisi degli oggetti di segnalazione risultano alcune contestazioni su aspetti organizzativi e burocratico amministrativi tra cui n.3 criticità e disguidi per l'accesso alle cure odontoiatriche secondo le nuove indicazioni regionali. Negli elogi gli utenti hanno ringraziato per la disponibilità e competenza degli infermieri dell'assistenza domiciliare e per la sensibilità del personale della medicina riabilitativa.

Per quanto riguarda il rapporto con Medici di medicina generale, dei Pediatri di libera scelta e dei Medici di continuità assistenziale sono pervenute solo 9 segnalazioni critiche, come nel 2007 (18/2006), che confermano le aspettative degli assistiti: bisogno di rassicurazione/vicinanza, maggiore disponibilità in ambulatorio per le visite domiciliari e per i contatti telefonici. Questo dato è confermato dagli assistiti (n.8) che hanno fatto esperienze particolarmente positive ed hanno espresso elogi per l'umanità e la competenza professionale dei medici di medicina generale e dei medici della continuità assistenziale.

In merito alle criticità nei rapporti tra utenti e MMG, Continuità assistenziale e PDL sono in corso di elaborazione Carte dei servizi specifiche per migliorare l'informazione ai cittadini e ai medici su reciproci doveri e diritti.

Rispetto al 2008 rimane costante il basso numero di segnalazioni relative al Dipartimento di Sanità Pubblica (6 di cui 3 elogi) e (2) al Dipartimento di salute mentale e dipendenze patologiche.

La direzione del Distretto e dei dipartimenti territoriali, i professionisti aziendali e i medici di medicina generale hanno collaborato intensamente con l'urp per dare le risposte alle persone

e per chiarire e risolvere i problemi. In questo clima di accoglienza e di presa in carico si sono svolti anche incontri specifici tra segnalanti e direttori/professionisti del distretto.

Fra le azioni di miglioramento sono da segnalare gli interventi per la gestione delle liste di attesa per prenotazione di esami e prestazioni.

Le segnalazioni area ospedaliera

Nel corso del 2007, attraverso l'URP, i dipartimenti del Presidio Ospedaliero hanno accolto 6 suggerimenti (13 nel 2007), risolto 37 rilievi (53 nel 2007), hanno risposto a 68 reclami (74 nel 2007) e hanno ricevuto 65 elogi (63 nel 2007).

Dall'analisi degli oggetti di segnalazione per il Presidio Ospedaliero risultano globalmente: 15 contestazioni (32 nel 2007) su aspetti economici e adeguamento a normativa vigente, 37 reclami (27 nel 2007) su aspetti tecnico professionali, 27 criticità organizzative (25 nel 2007), 12 disagi per i tempi (20 nel 2007) e 10 per insoddisfazioni relazionali (9 nel 2007). Si osservano di seguito le segnalazioni suddivise nei dipartimenti.

Nel Dipartimento Chirurgico (17 elogi), l'UO ortopedia ha registrato 13 reclami e 10 reclami l'UO di oculistica; in generale le segnalazioni riguardano: attesa per intervento programmato, attesa per visita, insoddisfazione per l'esito intervento e per la visita, contestazioni per ticket. I direttori delle UO hanno effettuato rivalutazioni cliniche dei casi più complessi.

Il Dipartimento Medico nel suo complesso ha ricevuto 19 elogi e 18 segnalazioni di problemi: i ringraziamenti sono per tutte le equipe (in particolare Geriatria e Hospice). Le criticità affrontate sono relative all'attività ambulatoriale e di degenza per insoddisfazione sul percorso di cura, in particolare per anziani con polipatologie.

Nel Dipartimento di Emergenza e Accettazione (15 elogi), il Pronto soccorso ha registrato solo 18 problemi (24 nel 2007) e fra gli oggetti di segnalazione i disagi sono relativi all'attesa prima della visita e alla mancanza di confort, nonché a contestazioni per attribuzione codici bianchi e relativo ticket.

Nel Dipartimento dei Servizi, l'UO di radiologia ha accolto 11 segnalazioni (15 nel 2007) e il Laboratorio analisi 11 tra rilievi e suggerimenti: in generale sono problemi relativi all'accesso alla prestazione (punti prelievo, tempo di attesa ect) e alla refertazione. La direzione del dipartimento ha svolto audit interno.

Il Dipartimento Materno Infantile ha ricevuto numerosi elogi (13) e 3 segnalazioni relative all'UO di pediatria gestite con il coinvolgimento della equipe.

Alcune situazioni molto complesse hanno richiesto l'integrazione tra i dipartimenti ospedalieri e territoriali con incontri di professionisti di diverse equipe e dei curanti per audit clinico; in altri casi l'urp ha attivato reti di supporto con l'assistente sociale ospedaliera, lo psicologo e ASP

(Azienda Servizi alla Persona Circondario imolese). Sono state fatte 9 rivalutazioni cliniche a cura dei direttori di Uo e alcuni incontri con il direttore sanitario e il direttore generale.

L'azienda ha definito una specifica procedura per la gestione interna delle segnalazioni con codici colore per complessità e gravità dell'evento segnalato. Pertanto gli eventi "codici giallo" sono significativi per la gestione del rischio (reclamo di tipo tecnico professionale o strutturale o denuncia di disservizio grave con riserva di ulteriori azioni o ipotesi di danno) e vengono seguiti dalla responsabile URP con la consulenza di un gruppo multidisciplinare (servizio di medicina legale e responsabili dell'unità operativa). Nel 2008 sono state accolte 26 segnalazioni di problemi tecnico professionali con gestione del rischio: di cui 5 sono stati trasmessi al servizio legale per la competenza specifica e 6 al servizio di ascolto e mediazione.

Le segnalazioni al Dipartimento Amministrativo e Tecnico

Le segnalazioni (93) di competenza di questo dipartimento Dipartimento sono notevolmente aumentate rispetto all'anno precedente, perché sono state classificate in questo ambito le contestazioni afferenti all'UO Amministrazione servizi sanitari ospedalieri e territoriali (nel 2007 erano attribuiti a Presidio e/o a Distretto) e le contestazioni (71) all'UO Contabilità e Finanza per il recupero crediti degli anni (2001-2003).

Nello specifico i problemi emersi sono su aspetti organizzativi: erogazione presidi, rilascio cartelle cliniche, accesso alle prenotazioni. L'apertura di uno sportello dedicato alla prenotazione in libera professione ha risolto alcune criticità di accesso. Fra le azioni di miglioramento sollecitate dalle segnalazioni e accolte dall'UO Patrimonio e tecnologie impiantistiche: adeguamenti strutturali alla camera mortuaria, accessibilità e parcheggi.

Le direzioni e le equipe hanno collaborato per la soluzione dei problemi e per l'avvio di interventi di miglioramento.

Considerazioni

Questo 2008 è stato un anno impegnativo per il numero elevato di contatti e di presa in carico delle persone. Abbiamo esaminato fin qui le segnalazioni formalizzate, i casi in cui le persone hanno reclamato o elogiato per il servizio ricevuto. Oltre a questi 305 segnalanti documentati nella banca dati regionale, sono registrate anche 517 prestazioni di assistenza per le persone che si sono rivolte

all'urp per ottenere aiuto e sostegno. La percentuale maggiore di queste persone (70%) ha chiesto informazioni e supporto all'urp per la prenotazione di esami e visite. Infatti, nel 2008 alcune equipe hanno dovuto affrontare improvvise criticità di organico (pensionamenti e maternità) con riduzioni dell'offerta di prestazioni. In questi casi l'urp ha gestito insieme alle equipe (oculistica, radiologia, ORL, cardiologia) la presa in carico delle persone in attesa per la prenotazione ed ha offerto collaborazione all'avvio delle soluzioni organizzative (percorso solleciti, percorso di garanzia ect). Grazie alla condivisione dei problemi e delle soluzioni organizzative sono state affrontate crisi di diverso genere: problemi per insetti, ascensore da sostituire, guasti al condizionamento, disagi per sciopero, nuove disposizioni cure odontoiatriche, farmaci temporaneamente non disponibili in commercio, ect. Alcune criticità che erano costanti sono state invece risolte nel corso dell'anno: ad esempio, dopo le prime difficoltà, il nuovo cup telefonico è decollato e gli utenti hanno apprezzato il servizio. Rimane, invece, da migliorare l'accessibilità telefonica al numero degli screening femminili, del consultorio familiare e della pediatria di comunità. La dimensione ridotta dell'azienda e il buon feed back con i cittadini permette di cogliere tutti i segnali, anche minimi, di disagio e di semplice adattamento all'introduzione di novità, come la richiesta di compilazione del consenso privacy al trattamento dei dati. Gli abitanti di questo territorio sono molto attenti, controllano i servizi e partecipano con suggerimenti e critiche. Questo capitale di stimoli e di informazioni permette di monitorare in tempo reale l'impatto delle scelte organizzative e di essere vicini ai bisogni reali della popolazione. Negli ultimi tempi si coglie anche un crescente disagio sociale, tensioni, aggressività e difficoltà nelle relazioni interpersonali a tutti i livelli che esplodono quando le aspettative sono deluse. Molte persone confidano nell'urp e lo considerano il loro punto di riferimento, di sfogo, di richiesta di informazioni e di appoggio per la gestione della propria salute e di quella dei familiari a carico: bambini, anziani, disabili ect. Per facilitare questa relazione positiva dei cittadini con l'azienda l'urp si muove costantemente in tutti i settori del sistema azienda sanitaria/territorio. Come si muove l'urp all'interno dell'azienda?

Le funzioni dell'URP interne all'ASL sono: catalizzatore delle migliori relazioni interpersonali, integratore fra le parti, facilitatore della condivisione, attivatore di miglioramento, amplificatore della capacità di ascolto, sostegno alla autoanalisi, promotore delle corresponsabilità, praticamente una sorta di adrenalina per le situazioni dove serve uno stress positivo per superare difficoltà o per raggiungere obiettivi superiori e nuovi, per affrontare sfide e per unire le forze. Quando telefoniamo ai servizi si sente, a volte, dall'altra parte dell'apparecchio "...oh no! è l'urp ...cosa abbiamo fatto

stavolta??? “ Si coglie preoccupazione e disagio per il timore di aver sbagliato o di ricevere critiche al proprio lavoro. E’ un atteggiamento naturale di difesa, che scompare in breve, quando i professionisti comprendono che l’urp chiede aiuto per ricreare fiducia, per aiutare una spiegazione, per rimettere in fila un percorso che non è stato capito o per fare rete per risolvere una situazione contingente. I professionisti hanno capito che la segnalazione urp può essere una opportunità preziosa, se gestita insieme e con disponibilità.

Dalla nostra esperienza, in particolare di questo anno, possiamo raccontare molte situazioni, nate come reclami che si sono trasformate in incontri significativi tra persone: cittadini e professionisti, in un clima di comprensione e di condivisione. Un problema, una delusione, una criticità possono diventare opportunità importanti per migliorare e per ricostruire una fiducia più matura, tra chi gioca il ruolo di cittadino/utente, di professionista e di direzione di questa azienda per la salute.

L’impegno per il nuovo anno è mantenere e accrescere la fidelizzazione dei cittadini e dei professionisti.

Dice di noi un signore “ho trovato sempre una grande disponibilità a risolvere i problemi tenendo presente sia le esigenze del cittadino che quelle dell’ente. Questo ufficio che per qualcuno può sembrare superfluo e insignificante, ha una grande importanza perché fa da cordone ombelicale tra il cittadino e il nostro nosocomio “

La metafora del cordone ombelicale rende bene l’immagine del tramite vitale e il valore di appartenenza e vicinanza tra chi ha bisogno di cure e chi cura.

Grazie al signor Mario e grazie a tutti coloro che si sono messi in gioco.

Allegato

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L’URP nel 2008 ha moltiplicato le proprie attività al servizio dei cittadini e dei professionisti ed ha formalizzato la funzione di servizio mediazione dei conflitti.

Gestione aziendale del numero verde regionale

L'URP è parte integrante del Numero Verde Regionale, gli operatori hanno creato e mantengono aggiornata la banca dati delle prestazioni e dei servizi erogati dall'azienda. Ad oggi sono registrate 3.600 prestazioni con tutte le indicazioni utili: luoghi, modalità di accesso e di erogazione.

Questi dati sono a disposizione del call center regionale che risponde alle chiamate degli utenti di tutto il territorio regionale. La banca dati numero verde è anche fruibile on line.

L'URP di Imola, aperto nove ore al giorno, risponde alle chiamate complesse di secondo livello.

Nel 2008 hanno telefonato al numero verde per informazioni sulle nostre prestazioni e sui servizi numero 2212 persone (il totale del 2007 è stato di 1738 persone). La banca dati del numero verde aziendale viene curata dall'URP grazie ad un costante rapporto con tutte le unità operative.

Dati di attività 2008

- n. prestazioni generali e n. prestazioni specialistica: totale 3600
- Contatti telefonici numero verde n. 2212
- Chiamate perse: nessuna

Obiettivi raggiunti nel 2008

- Revisione di tutte le schede secondo i criteri del gruppo regionale omologazione sulle modalità di erogazione: accesso e prenotazione
- Revisione e controllo schede dei centri prelievo, dei punti cup, degli ambulatori, dei luoghi sulla libera professione e di tutte le farmacie collegate cup

Gestione dell'informazione all'utenza

L'Urp promuove e coordina la predisposizione dei materiali informativi necessari all'utenza per orientarsi all'interno dei servizi sanitari e per un accesso agevole alle strutture e alle prestazioni. Gestisce direttamente un servizio informazioni di front office e telefonico agli utenti, alle istituzioni, alla rete degli URP degli enti del territorio.

L'Urp è punto informativo aziendale per la libera professione aziendale, per i rapporti con gli URP e i punti prenotazione del territorio regionale. Gestisce la casella vocale di informazione sui turni delle farmacie del circondario. Partecipa all'implementazione e aggiornamento dell'internet aziendale, nonché risponde alle e mail provenienti dal sito WEB aziendale

L'ufficio partecipa e promuove iniziative pubbliche di informazione della popolazione sull'accesso alle prestazioni, sull'offerta dei servizi sanitari locali e regionali e sui diritti e doveri dei cittadini.

Obiettivi raggiunti nel 2008

- Nel 2008 sono state aggiornate le schede informative di alcune unità operative.
- Implementazione nella internet delle schede informative degenza
- Realizzazione di Carta sperimentale dei servizi dell'UO Medicina interna Imola, Nefrologia e Dialisi, UO chirurgia e urologia, Laboratorio analisi/Centro prelievi, Centro raccolta sangue, Screening oncologici e Anatomia patologica, Radiologia
- Implementazione nella internet di tutti gli ambulatori dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta.
- Contatti telefonici urp media mensile n. 450 chiamate utenti

Integrazione tra comunicazione interna ed esterna

L'URP ha un ruolo di facilitatore degli scambi tra i servizi aziendali, nonché di raccordo per quelle situazioni che sono trasversali nella risposta ai cittadini. Per questa funzione l'URP lavora a disposizione di tutti i servizi e in particolare tramite la rete dei referenti URP, la rete dei punti informativi e la rete intranet aziendale.

Nel 2008 l'URP ha curato la rete con il Polo di Medicina e il presidio di Castel San Pietro con particolare attenzione agli operatori di portineria e front office CUP.

L'URP ha gestito i flussi informativi da e per i punti di contatto con l'utenza attraverso la rete con i portieri e centralinisti, le segreterie delle articolazioni, gli operatori Sportello unico distrettuale e i referenti URP.

Facilitazione delle relazioni aziendali con organizzazioni e associazioni

In particolare nel 2008 la responsabile URP ha gestito la facilitazione delle relazioni dell'azienda con il sistema delle donazioni sangue con Unità mobile e con le associazioni AVIS di CSPT e di Medicina, ADVS di Medicina. Inoltre è intervenuta per facilitare i rapporti con le imprese di onoranze funebri

Supporto e facilitazione dei rapporti con le associazioni: Iniziative Parkinsoniane Imolesi, ANED, AIDO, UNITALSI, ANTEA, Ponte Azzurro e Gruppo Anziani soli.

La responsabile URP ha gestito i rapporti con i ministri del culto e il supporto alle loro iniziative e richieste: Diocesi di Imola e di Bologna per religione cattolica e Comitato di assistenza sanitaria per i Testimoni di Geova. Nel 2008 i rapporti sono stati curati in particolare con le farmacie, le associazioni di volontariato e dei consumatori, con ASP, con il Circondario imolese, con ricercatori universitari e con enti di ricerca e scuole.

Gestione delle donazioni

Da febbraio 2004 l'URP ha aperto lo sportello donazioni presso la direzione generale e accoglie i cittadini che desiderano fare una donazione, spesso a ricordo dei defunti, per la promozione dei servizi e per la lotta contro i tumori.

In questo modo i cittadini di questo territorio esprimono la loro fiducia nella attività di prevenzione dei tumori, nell'assistenza oncologica domiciliare e residenziale e nell'attività sanitaria delle unità operative.

Nel 2008, la donazione elargita direttamente dai cittadini per lotta contro i tumori e per la promozione dei servizi è stata di circa 157.000 €; l'URP si è impegnato a garantire trasparenza, riconoscimento e valorizzazione del contributo dato con le diverse formule di ringraziamento (pubblicazione su stampa locale/o ringraziamento personale).

L'Urp cura i rapporti con i donatori (privati/ enti/ aziende/ istituti /fondazioni) di beni, attrezzature, denaro e contributi per borse di studio/contratti.

Cura l'account, l'archivio, supervisiona il percorso interno dall'acquisizione alle forme di visibilità con tutti i servizi interessati e predispone il ringraziamento a cura del direttore generale.

Registrazione manifestazioni di volontà

Una forma particolare di donazione è la manifestazione della volontà di donazione degli organi: l'URP, collegato al Ministero della salute, è il luogo di registrazione dei cittadini dell'AUSL di Imola. L'URP nel 2008 ha svolto attività di sensibilizzazione e informazione per la donazione e il trapianto di organi nelle scuole e nelle altre sedi aziendali e territoriali.

Obiettivi raggiunti nel 2008

- Incontri con studenti scuole medie superiori: Istituto Bartolomeo Scappi Servizi alberghieri Castel San Pietro Terme, Istituto Paolini Cassiano Imola, Istituto superiore Scarabelli-Ghini Imola
- Stand informativi e raccolta manifestazioni nella settimana nazionale maggio 2008

Gestione attività del CCM

La partecipazione dei cittadini alle indagini di qualità è stimolata e supportata dall'impegno costante e qualificato dei volontari delle associazioni di volontariato membri del CCM. La sede del CCM e della segreteria è all'URP: qui operano il Presidente e i membri con gruppi di lavoro tematici e con sedute consultive. Nel 2008 sono stati attivati e coordinati dall'URP i seguenti gruppi tematici: Gruppo lavoro Salute Mentale, Gruppo lavoro per Carta dei Servizi, Gruppo lavoro reclami. Una particolare relazione di scambio e reciproco supporto è avviata con le associazioni Centro Tutela dei Diritti e

Comitato a tutela dei diritti e i Sindacati pensionati per condividere e risolvere insieme le criticità che i cittadini incontrano e presentano.

L'URP e il CCM insieme sono promotori e garanti degli impegni assunti dall'azienda sanitaria nella Carta dei Servizi.

Obiettivi raggiunti nel 2008

- Costruzione e approvazione del progetto della nuova carta dei servizi: Magna carta e carte delle unità operative
- Rinnovo delle cariche e aggiornamento dei membri esterni e aziendali

Gestione dell'attività di rilevazione della qualità percepita

L'URP promuove e coordina l'attività di analisi della percezione di qualità sul ricovero ospedaliero. Durante il 2008 è stata condotta anche l'indagine sulla qualità percepita in Hospice rivolta ai familiari degli ospiti deceduti da settembre a dicembre. L'URP ha partecipato alla formazione regionale e alla costruzione del questionario regionale qualità percepita della degenza ospedaliera. Ha coordinato la partecipazione dell'asl al laboratorio regionale per la costruzione di indagini per area salute mentale e dipendenze patologiche, area terapia intensiva e pronto soccorso e area attività ambulatoriale.

Gestione delle segnalazioni URP

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha garantito la raccolta e registrazione delle segnalazioni, tramite sistema informativo regionale "Segnalazioni URP SANITA".

Nel 2008 l'URP ha accolto e gestito n. 305 (n.278 nel 2007) segnalazioni formalizzate di problemi e di elogio. Inoltre nell'anno l'URP ha fatto n.517 (n.393 nel 2007) prestazioni complesse, cioè interventi di "Assistenza urp".

Le prestazioni di assistenza URP sono la presa in carico dei cittadini con percorsi personalizzati per l'accesso a strutture ospedaliere regionali e nazionali, per l'accesso a prestazioni, per le agevolazioni relative a handicap/invalidità, per l'aiuto nella gestione a domicilio di anziani e invalidi, per l'ottenimento di presidi e ausili, per i rimborsi di cure, per i trasporti e per chiarimenti sui tempi di attesa per la specialistica ambulatoriale e per la diagnostica ecc.

La responsabile URP ha supervisionato l'attività dei referenti urp che dalle articolazioni partecipano alle fasi di raccolta e di gestione dell'istruttoria interna.

L'URP ha predisposto ogni semestre il report delle segnalazioni pervenute alle direzioni aziendali, nonché report specifici richiesti dalle unità operative o dai dipartimenti per il monitoraggio di specifiche situazioni.

Nel 2008 l'URP ha svolto una funzione di facilitatore con le direzioni le equipe e con gli utenti per gestire le criticità complesse e straordinarie: assenze prolungate/pensionamenti di personale, rinvio interventi chirurgici, percorso garanzia, gestione liste di attesa particolarmente critiche, guasti tecnici importanti, scioperi, ect.

I professionisti aziendali, i pediatri di libera scelta, i medici di medicina generale e le equipe hanno segnalato numerosi problemi con l'utenza ed hanno richiesto l'intervento dell'URP per la soluzione condivisa della criticità in ambito ospedaliero e territoriale.

Obiettivi raggiunti 2008

- Commissione mista del CCM per seconde istanze: sono state esaminate 2 segnalazioni
- Servizio di Mediazione "Progetto regionale gestione del rischio" a cura dei due mediatori aziendali e dei colleghi del progetto interaziendale
- Costruzione della procedura di gestione delle segnalazioni con triage e percorso dedicato per i casi con gestione del rischio.

- Attività straordinaria (ultimo trimestre 2008) di accoglienza e presa in carico delle contestazioni su recupero crediti: sia prestazioni di aiuto URP (n.60), sia segnalazioni formalizzate (n.101).
Dati segnalazioni e prestazioni
- Registrazione in banca dati regionale delle segnalazioni (reclami, rilievi suggerimenti, elogi)
n. 278 anno 2007
n. 305 anno 2008
- Registrazione in archivio locale delle prestazioni di Assistenza URP
n. 393 anno 2007
n. 517 anno 2008

Promozione azioni di miglioramento

La responsabile ha incontrato periodicamente le direzioni di articolazione per l'analisi delle segnalazioni: valutazione dei dati, individuazione criticità, definizione operatività e azioni di miglioramento.

Nel 2008 le azioni di miglioramento, stimolate dalle segnalazioni e prontamente adottate, hanno interessato tutte le articolazioni su diversi ambiti: facilitazione di percorsi di accesso, adozione di strumenti informativi, revisione di procedure, provvedimenti disciplinari, interventi strutturali e di manutenzione, costruzione di percorsi dedicati di presa in carico di utenti e familiari, costruzione di reti tra ospedale e territorio, tra ospedale medico di medicina generale e ASP, incontri di audit tra equipe, ect. La responsabile ha promosso molti incontri con i direttori sia apicali che delle articolazioni e delle equipe mediche e infermieristiche per la gestione dei casi complessi.

Servizio di Mediazione

L'AUSL di Imola partecipa al "Progetto regionale gestione del rischio".

Il gruppo dei mediatori formati ha consolidato un'esperienza di ascolto dei professionisti e degli utenti ed ha condotto 14 incontri/colloqui.

Nel 2008 si è consolidato il Team aziendale della mediazione con la deliberazione del "Progetto di cooperazione Interaziendale di Ascolto e mediazione dei conflitti" tra AUSL di Imola, Montecatone Rehabilitation Institute, Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna e Ospedale accreditato Domus Nova.