

Report segnalazioni 2018

L'Urp del Policlinico Tor Vergata è ubicato in un luogo di facile individuazione ed accesso, al piano terra in corrispondenza del Punto Info della Galleria del PTV ed accoglie i cittadini dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17. Negli stessi giorni gli operatori Urp rispondono telefonicamente agli utenti dalle 9 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 16.30. Le segnalazioni possono essere inoltrate, oltre che telefonicamente e di persona, anche via email e fax.

E' necessario premettere che la presente relazione è stata redatta sulla base dei dati estrapolati attraverso il programma di gestione delle segnalazioni che non è ancora stato aggiornato, nella classificazione e organigramma, alle novità introdotte dall'atto aziendale del luglio 2018 e pertanto fa riferimento alla precedente struttura aziendale.

Le segnalazioni presentate dai cittadini sono suddivise per categoria in reclami, encomi, suggerimenti e richieste di assistenza. Le richieste di assistenza si distinguono dai reclami in quanto l'utente che Le inoltra non presenta una vera e propria lamentela, ma piuttosto si rivolge all'Urp per ricevere un supporto per poter usufruire di servizi, richiedere informazioni, ottenere chiarimenti ed indicazioni in merito al funzionamento e all'organizzazione della struttura e dei percorsi.

Nell'anno 2019 sono state ricevute e gestite le seguenti segnalazioni:

- **1339 reclami**
- **601 richieste di assistenza**
- **58 encomi**
- **1 suggerimenti**

per un totale di 1999 segnalazioni a fronte delle 1742 dell'anno precedente

Rispetto al 2017 si nota un complessivo aumento del numero di segnalazioni ricevute: aumentano notevolmente sia i reclami (1078 nel 2017 rispetto ai 1339 del 2018), sia gli encomi (36 nel 2017 a fronte dei 58 nel 2018) mentre rimangono pressochè stabili i suggerimenti (2 nel 2017 e 1 nel 2018). Le richieste di assistenza sono l'unico tipo di segnalazione che vede invece un lieve calo (626 nel 2017 a fronte dei 601 del 2018).

	Anno 2018	Anno 2017	Variazione
Reclami	1.339	1.078	24,2%
Richieste di Assistenza	601	626	-4,0%
Encomi	58	36	61,1%
Suggerimenti	1	2	-50,0%
Totale	1.999	1.742	14,8%

L'aumento di segnalazioni aventi natura di reclami è perlopiù da mettere in relazione alla complessa questione, da tempo ben nota ed evidenziata dagli utenti, relativa alla consegna delle cartelle cliniche. Nel 2017 666 reclami (pari al 60,5% delle segnalazioni) riguardano problematiche inerenti la consegna delle cartelle cliniche, che spesso poi creano soprattutto ritardi nella consegna (90,1%). Analogamente nel 2018 850 reclami (pari al 64,3% delle segnalazioni) riguardano la medesima questione, soprattutto problematiche che creano ritardo nella consegna (82,9% delle segnalazioni). Si nota quindi nel 2018 una variazione percentuale del 27,6%.

Anche le richieste di assistenza aventi ad oggetto "richiesta agevolazione percorsi amministrativi" (59 richieste, pari al 9% nel 2017 a fronte delle 42 pari al 6,6% nel 2018) nonché "richieste informazioni" (165 pari al 25% nel 2017 e 129 pari al 20,2% nel 2018) sono spesso riferibili a questioni legate alla gestione delle cartelle cliniche/errori nelle prenotazioni/riprogrammazione prestazioni sanitarie.

Nel maggio del 2018 avviene il passaggio della scannerizzazione delle cartelle cliniche ad un nuovo fornitore. Il servizio e l'attività nel suo complesso sono riorganizzate. L'archivio delle cartelle non è più interno al PTV ma viene esternalizzato e viene adottato un nuovo software per la gestione. La modulistica contenente l'informativa agli utenti e la richiesta vengono revisionate, anche alla luce del Regolamento Europeo sulla privacy. Viene introdotta la possibilità, per gli utenti di effettuare il download e scaricare la documentazione online. Questa riorganizzazione necessita di tempo e anche di revisione nel corso dell'anno; alcune scelte non si rivelano idonee nella immediatezza, ma aumentano il controllo sulla qualità della documentazione sanitaria ma non migliora la complessa questione relativa ai ritardi della consegna della documentazione sanitaria/cartelle cliniche all'utenza, che da anni rappresenta la criticità più ampiamente evidenziata da parte dei cittadini.

Dalla disanima complessiva del numero di segnalazioni registrate nel 2018 un elemento che richiede necessariamente una riflessione riguarda il numero di encomi ricevuti, che dal 2017 al 2018 ha visto un sostanziale raddoppiamento. Il

numero degli encomi è infatti passato dai 36 del 2017 a 58 del 2018, in linea peraltro con il valore del 2016 (63 encomi) e in generale con il valore registrato negli anni precedenti.

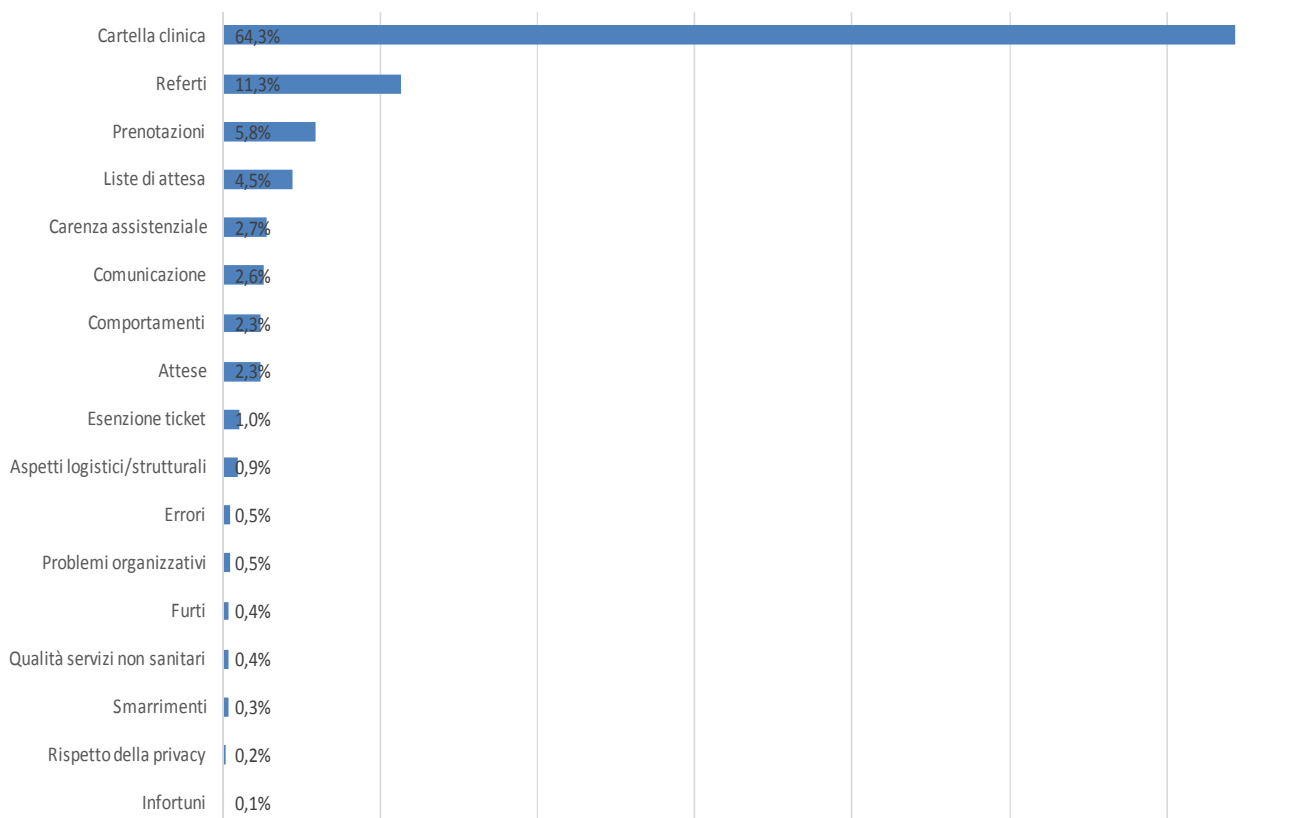
Questo dato d'altra parte risulta maggiormente corrispondente all'analisi dei questionari di soddisfazione da noi redatta dal quale emerge una complessiva soddisfazione dei servizi ricevuti da parte degli utenti.

E' peraltro opportuno considerare che l'apprezzamento delle prestazioni offerte sempre più è veicolato dai cittadini attraverso anche canali alternativi come per esempio l'uso dei questionari di gradimento o il ricorso ai social network. La pagina Facebook del Policlinico Tor Vergata nel corso del 2018 ha raccolto complessivamente 28 giudizi positivi, la maggior parte dei quali (23) con indicazione dei motivi e dell'oggetto del gradimento espresso, a fronte dei complessivi 25 giudizi negativi ricevuti.

Attraverso Facebook, inoltre, sono state condotte 71 interazioni dirette con gli utenti finalizzate alla gestione di richieste di informazioni, richieste di assistenza, segnalazioni ed altro.

RECLAMI

Nel corso del 2018 le motivazioni dei reclami hanno riguardato perlopiù i seguenti settori:



CONFRONTO MOTIVAZIONI DEI RECLAMI 2017 – 2018

	Anno 2018	Anno 2017	Variazione
cartelle cliniche	850	666	27,6%
referti	149	110	35,5%
prenotazione	77	74	4,1%
liste d'attesa	59	47	25,5%
problemi organizzativi	6	10	-40,0%
comportamenti	31	49	-36,7%
comunicazione	34	33	3,0%
carenza assistenziale	36	44	-18,2%
attese	31	13	138,5%

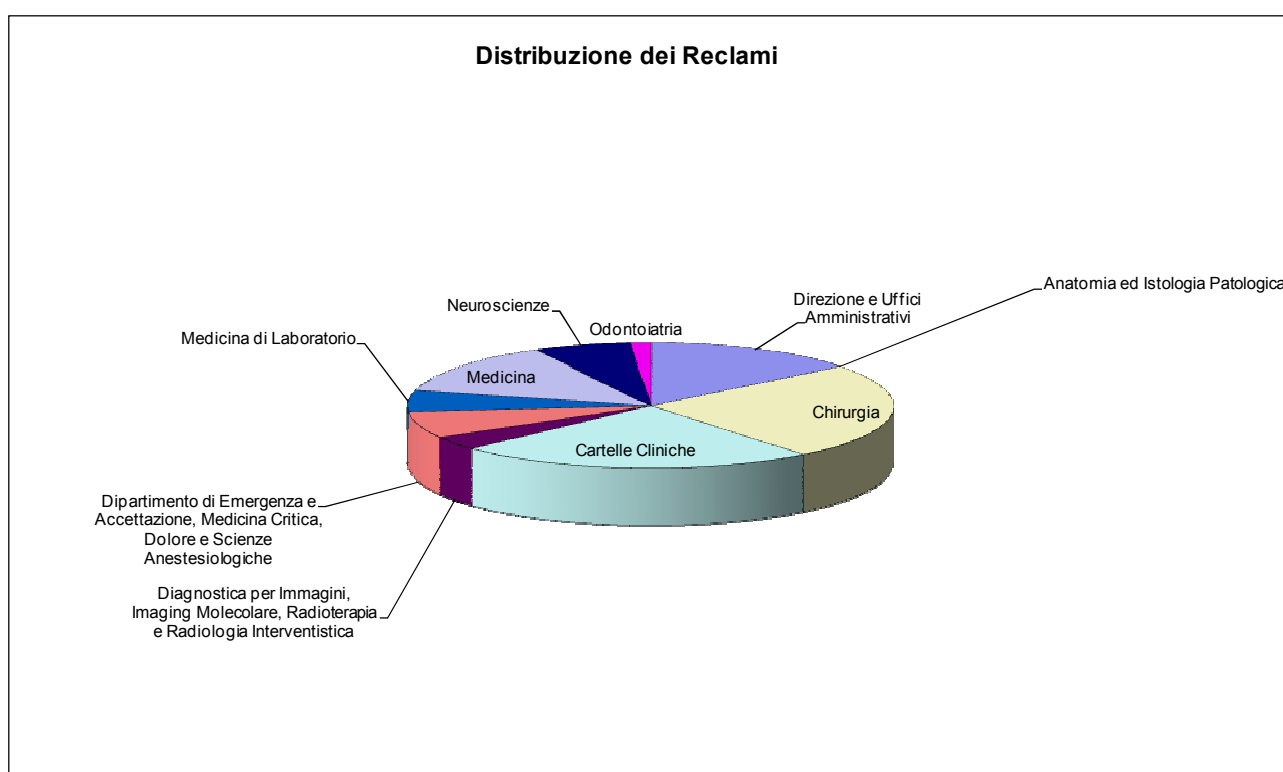
Per quanto riguarda le motivazioni dei reclami, oltre alle considerazioni già esposte in materia di aumento di quelli relativi al settore cartelle cliniche, rispetto al 2017 si evidenzia un incremento di reclami in materia di referti. Nonostante infatti il miglioramento dei percorsi interni legati alla consegna dei referti, sia con la centralizzazione dell'attività di consegna, sia con l'implementazione del ritiro online e della spedizione a domicilio, che aveva determinato nel 2017 una diminuzione dei reclami legati a questo tipo di problematica, purtroppo nel 2018 si nota un'evidente inversione di tendenza. L'analisi dei reclami ricevuti in tale settore nel corso del 2018 testimonia che l'aspetto più problematico segnalato dai cittadini riguarda la difficoltà a scaricare gli esami online di Medicina di Laboratorio. Soprattutto nella seconda parte dell'anno 2018 i problemi nascono sia a causa delle frequenti interruzioni di linea del Recupweb regionale, che determina di conseguenza un mancato allineamento con il server del PTV delle pratiche relative a quella giornata/orario, sia a causa della impossibilità di scaricare gli esami di Genetica Medica per questioni legate alle firme digitali ed all'assetto del nuovo atto aziendale. In merito a quest'ultimo aspetto si è posta particolare attenzione alla necessità di informare adeguatamente gli utenti circa i referti effettivamente scaricabili online.

Altro aspetto che permane problematico è quello relativo alle prenotazioni. Questo dato è perlopiù da mettere in relazione sia alle perduranti residue difficoltà nella prenotazione delle visite di controllo, che a questioni legate alle modalità di prenotazione di esami particolari, o difficoltà nella prenotazione delle visite specialistiche post Pronto Soccorso o ancora errori di prenotazione effettuati da operatori interni o del CUP regionale.

Aumentano infine i reclami in materia di liste di attesa per ricovero sia in regime di Day Surgery che ordinario: a fronte del dimezzamento dei reclami ricevuti nel 2017 rispetto al 2016 (47 del 2017 contro i 98 del 2016), si nota nel 2018 un nuovo incremento (59 del 2018 contro i 47 del 2017). Tale risultato è legato alle difficoltà organizzative dell'Ufficio Ricoveri che, nel corso del 2018 hanno comportato la necessità per i cittadini di ricorrere all'Urp, non riuscendo a trovare risposte nell'Ufficio Ricoveri stesso, la cui fase di riorganizzazione coincide con il progetto di reingegnerizzazione dei processi assistenziali e riorganizzazione delle attività delle sale operatorie.

Rispetto alla distribuzione dei reclami per macro aree si evidenzia la seguente situazione:

Chirurgia 25%
 Ufficio Cartelle Cliniche 23,8%
 Direzione e Uffici Amministrativi 14,2%
 DEA 10,5%
 Medicina 9,5%
 Neuroscienze 6,5%
 Medicina di Laboratorio 5,6%
 Diagnostica per Immagini 3,5%
 Odontoiatria 1,3%

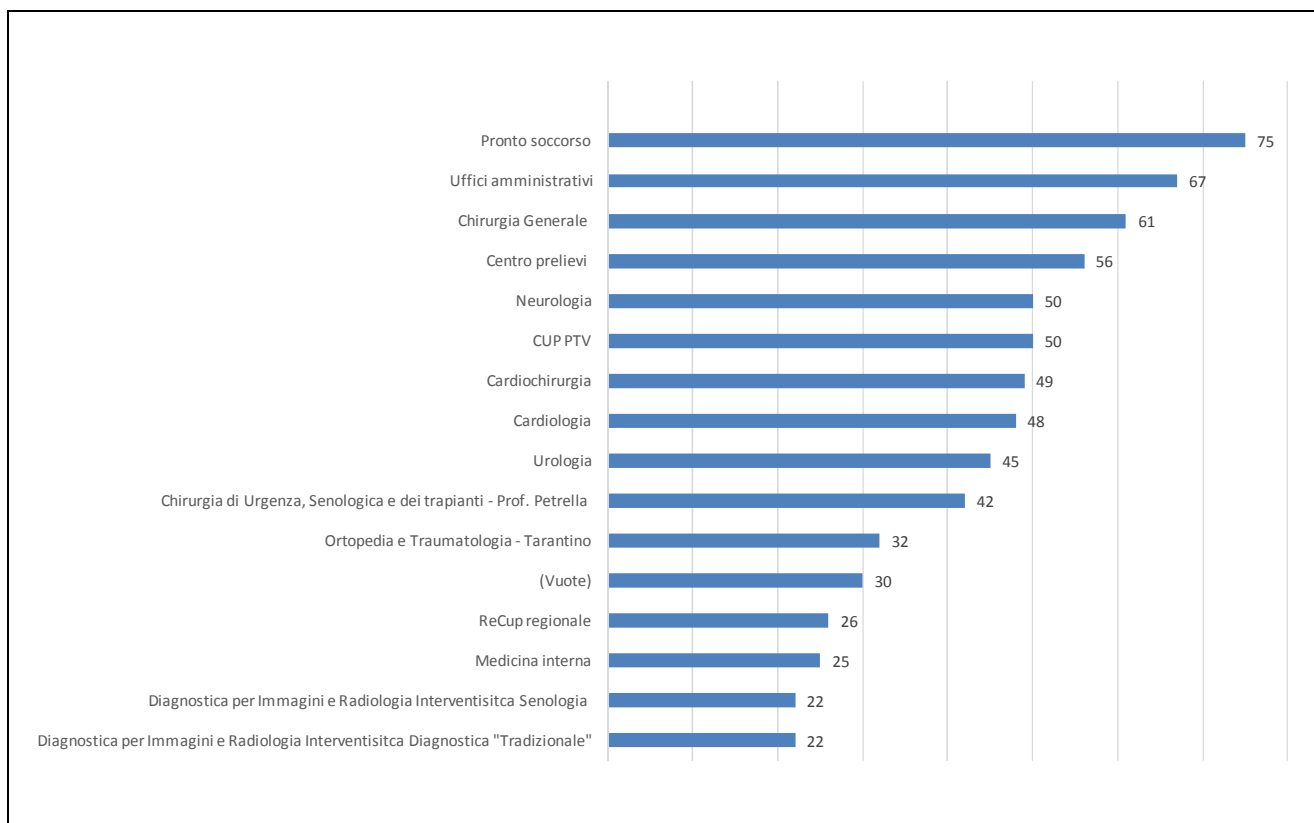


Le segnalazioni rivolte alle UU.OO. di degenza riguardano, come già detto, perlopiù problematiche relative alla chiusura delle cartelle cliniche, mentre quelle rivolte alla Direzione e Uffici Amministrativi riguardano problematiche di natura varia come difficoltà nel ritiro referti online, contestazioni relative a richieste di pagamento ticket, difficoltà nella prenotazione delle visite di controllo, errori di prenotazione effettuati dal Cup interno o da quello regionale, questioni varie relative alle disdetta degli appuntamenti e alla loro riprogrammazione, la mancanza del veicolo elettrico e la indisponibilità delle sedie su ruote per gli accompagnamenti interni dei pazienti con difficoltà di deambulazione, questioni relative ad aspetti logistici come mancanza di sedute per le attese, pulizia e decoro degli ambienti comuni.

Va specificato che il numero di reclami attribuito all'Ufficio Cartelle Cliniche deriva sia da ritardi legati ad inefficienze e disservizi propri dell'Ufficio, ma anche e soprattutto da ritardi legati ad anomalie/errori/carenze che, seppure talvolta espressamente addebitabili a singole U.O. di ricovero/Unità di servizi, determinano comunque ritardi, presso l'UCC, a questo ultimo tuttavia non direttamente imputabili. Inoltre, spesso le segnalazioni riguardano disservizi per attività proprie dell'archivio esterno, imputabili quindi al fornitore del servizio. Nella seconda metà del 2018, inoltre, è stata spesso segnalata dai cittadini la mancata messa in prenotazione da parte dell'Ufficio di richieste di cartelle cliniche inviate dagli utenti per email a causa della difficoltà per il personale, per mancanza di risorse, nell'eseguire tempestivamente tale attività, fattore che ha determinato l'incremento di segnalazioni a carico dell'Ufficio.

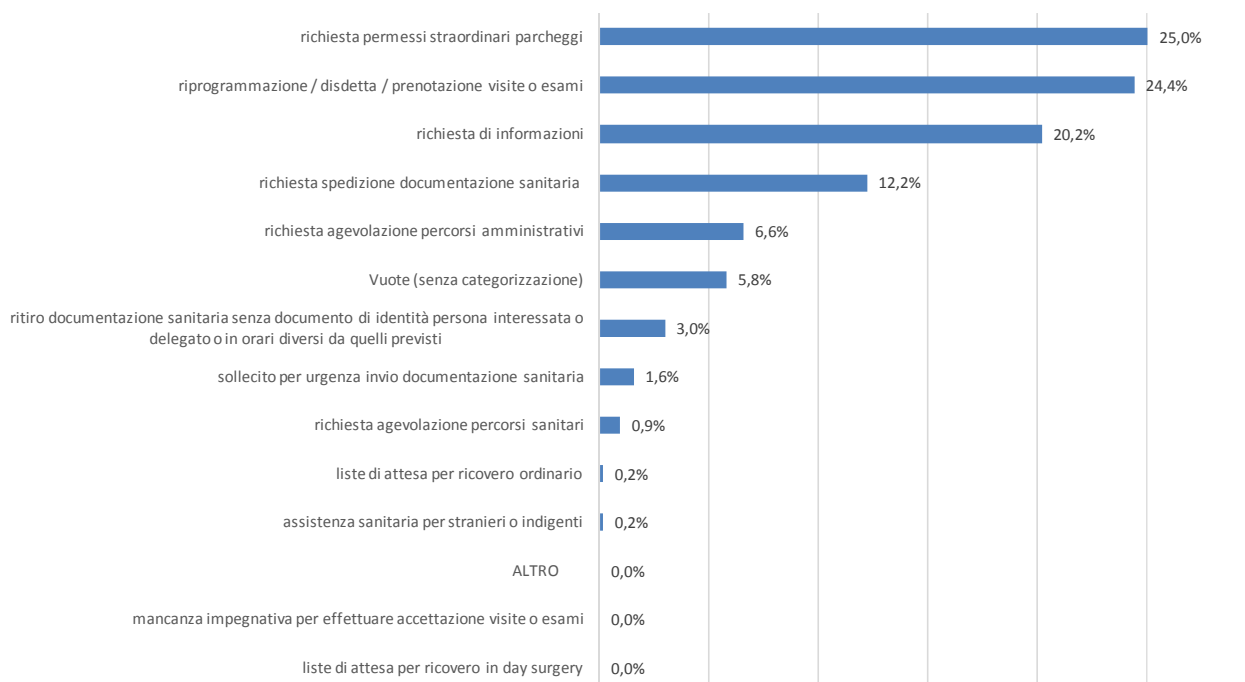
I reclami rivolti al DEA perlopiù riguardano le ben note difficoltà relative al sovraffollamento e alle attese per il ricovero nonché questioni inerenti la relazione con il personale o alla richiesta di cartelle cliniche. I reclami relativi alla Medicina di Laboratorio e alla Diagnostica per Immagini, infine, riguardano perlopiù questioni relative al ritiro dei referti ed a pazienti richiamati per errori effettuati al momento della accettazione.

Più nello specifico, rispetto alla distribuzione dei reclami tra le varie UU.OO., nel 2018 si è registrata la seguente situazione:



RICHIESTE DI ASSISTENZA

Nel 2018 le motivazioni delle richieste di assistenza hanno riguardato:



CONFRONTO RICHIESTE DI ASSISTENZA 2017 – 2018

	Anno 2018	Anno 2017	Variazione
riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami	156	196	-20,4%
richiesta agevolazione percorsi amministrativi	42	59	-28,8%
ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti	19	46	-58,7%
richiesta permessi straordinari parcheggi	160	133	20,3%
richiesta di informazioni	129	165	-21,8%

L'analisi dei motivi delle richieste di assistenza rende evidente come nel corso del 2018, rispetto al 2017, l'unico settore in aumento sia quello delle "richieste di permessi straordinari parcheggi" a causa della sempre maggiore difficoltà legata alla carenza di posti auto che determina la necessità, per particolari categorie di pazienti, di richiedere la possibilità di accedere al parcheggio riservato agli autorizzati. Parallelamente si nota una complessiva diminuzione di tutte le altre categorie di richiesta di assistenza e in particolare delle "richieste per ritiro documentazione sanitaria senza documento o in orari diversi da quelli previsti", a dimostrazione del fatto che le attività poste in campo per la facilitazione del ritiro dei referti (ritiro referti online per la Medicina di Laboratorio e, da Maggio 2018, anche per la Diagnostica per Immagini, nonché centralizzazione dell'attività di ritiro) hanno comportato una minore necessità da parte dei cittadini di ricorrere all'Ufficio Urp per ricevere supporto in questo settore.

ENCOMI

Gli encomi sono distribuiti abbastanza equamente tra tutte le UU.OO., spiccando, in particolare, in quanto a numerosità, quelli inoltrati nei confronti della UOC Oculistica (6), del Pronto Soccorso/OBI (4), della UOC Malattie Respiratorie (4) e dell'Anatomia Patologica (4).

Nel merito, gli encomi riguardano l'apprezzamento dell'attività del personale medico, infermieristico, di supporto ai servizi sanitari ed amministrativo, anche talvolta con l'indicazione del nominativo del professionista oggetto dell'encomio.

L'apprezzamento delle prestazioni offerte dal personale delle diverse professioni in servizio trova peraltro conferma nel corrispondente dato desunto dall'analisi dei questionari di soddisfazione somministrati da cui emerge la professionalità, la disponibilità, l'umanità e l'attenzione rivolta ai percorsi di cura dei pazienti.

MODALITA' DI CONTATTO

La seguente tabella riporta in dettaglio le modalità prescelte nel 2018 dai cittadini per l'inoltro delle segnalazioni, dimostrando come in generale prevalga, per i reclami la predilezione per l'utilizzo delle modalità telefono o di persona, per le richieste di assistenza sia il telefono, sia la email che di persona, mentre per gli encomi si predilige la modalità per email o per lettera.

Tipo contatto	Telefono	e-mail	Fax	Lettera	di persona	
Reclami	823 (61,5%)	180 (13,4%)		9 (0,7%)	327 (24,4%)	1.339
Richieste di Assistenza	212 (35,3%)	215 (35,8%)	4 (0,7%)		170 (28,3%)	601
Encomi		30 (51,7%)		26 (44,8%)	2 (3,4%)	58
Suggerimenti				1 (100,0%)		1

Complessivamente nel 2018 emerge, oltre al contatto di persona una stima di circa 8000 mail e di 16000 telefonate gestite.

Peraltro nel 2018 prosegue l'impegno profuso nella direzione di potenziare gli strumenti atti a favorire l'autonomia del cittadino nel reperimento delle informazioni idonee a consentire una corretta fruizione dei servizi. In questo senso è stata posta particolare attenzione alla produzione ed aggiornamento della modulistica e delle brochure e comunicazioni informative per i pazienti, nonché all'aggiornamento continuo della Carta dei Servizi e del sito internet.

Inoltre anche nel corso del 2018 è proseguita l'attività di consolidamento e di incremento dell'uso della pagina Facebook del PTV, che sempre più diviene uno strumento di interazione diretta con i cittadini al fine di veicolare informazioni, promuovere iniziative ed eventi e ricevere segnalazioni che vengono gestite, se necessario, con contatto diretto con l'utente che effettua la segnalazione.

DATI DI ATTIVITA' UOSD ACCOGLIENZA TUTELA E PARTECIPAZIONE

Le segnalazioni vengono gestite dal personale preposto tenendo anche presente l'obiettivo di garantire al cittadino una risoluzione o comunque una risposta nel tempo più breve possibile.

I dati di attività inerenti la gestione delle segnalazioni da parte del personale della UOSD ATP preposto confermano l'impegno profuso in questa direzione. Infatti, la media del tempo di chiusura delle segnalazioni si attesta nel 2018 a 9,5 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è dell'84%. Inoltre, quasi il 92% delle segnalazioni risultano risolte entro 30 giorni.

Inoltre, a conferma del gradimento dei servizi prestati dal personale della UOSD ATP, il 100% degli utenti successivamente contattati ai fini della verifica del gradimento della prestazione ricevuta da parte dell'ufficio hanno affermato di ritenersi soddisfatti.

Infine, nel 2018 circa l'11% delle segnalazioni (214 su 1999) sono state inoltrate dagli operatori della UOSD ATP alla Dirigente Responsabile per la gestione, a causa della loro complessità o che rappresentino "eventi sentinella" tali da richiedere l'adozione di modifiche organizzative.

DATI PROVENIENTI DALLA PAGINA FACEBOOK DEL PTV

La pagina Facebook del Policlinico Tor Vergata ha visto nel corso del 2018 un importante sviluppo, sia come canale di comunicazione con i cittadini che come strumento per la raccolta di feedback in merito al gradimento delle prestazioni ricevute.

Complessivamente sono stati registrati i seguenti giudizi:

Giudizi Positivi con commento: 23

Giudizi Positivi senza commento: 5

Giudizi Medi: 1

Giudizi Negativi con commento: 22

Giudizi Negativi senza commento: 3

I giudizi più significativi vengono gestiti contattando direttamente l'autore del commento e, qualora si tratti di reclami, invitando lo stesso a mettersi direttamente in contatto con l'Urp al fine di ricevere maggiori ragguagli e chiarimenti, inserendo quindi la segnalazione nel percorso strutturato di gestione e registrazione.

CONCLUSIONI

L'analisi delle segnalazioni raccolte nel corso del 2018 nonché di quanto emerso dall'esame dei questionari di gradimento dei cittadini utenti e dagli altri canali di comunicazione con i cittadini (social, comunicazioni non formalizzate, rapporti con le Associazioni) ha consentito di orientare le azioni di miglioramento intraprese dall'Amministrazione nella direzione di corrispondere il più possibile alle aspettative ed ai bisogni espressi dall'utenza.

Tutte le criticità evidenziate, qualora considerate rilevanti e significative, indipendentemente dalla numerosità delle relative segnalazioni ricevute, sono costantemente condivise ed analizzate in occasione di appositi incontri con le UU.OO. interessate, con la Direzione Sanitaria ed il Rischio Clinico.

Come detto, la maggiore criticità che continua ad essere evidenziata dai cittadini è quella relativa alla consegna delle cartelle cliniche. Nel corso del 2018, nonostante i cambiamenti organizzativi legati al subentro del nuovo fornitore, con l'introduzione dell'archivio esterno della documentazione aziendale e sanitaria e del service che si occupa della scannerizzazione, tale problematica non ha visto una flessione in termini di numero delle segnalazioni.

Si palesano inoltre nel corso del 2018 sempre più frequenti segnalazioni relative alla percezione negativa da parte dei cittadini di aspetti legati al decoro e alla "governance" degli ambienti, in particolare della Galleria, delle sale di attesa e in generale degli spazi comuni (bagni, ascensori, corridoi). Tali segnalazioni sono costantemente discusse ed analizzate con la UOS Comfort, con l'Ufficio Tecnico e con tutte quelle UU.OO. che a vario titolo possono contribuire al miglioramento di questi aspetti.

Anche la questione relativa alle segnalazioni in materia di trasporti interni continua a non trovare una soluzione definitiva, in quanto il numero di nuove sedie su ruote fornite presso il Punto Informazioni nella Galleria del PTV si è rivelato comunque insufficiente a soddisfare le necessità di tutti i gli utenti con difficoltà di deambulazione che ne chiedono la disponibilità.

Altra rilevante problematica permane quella relativa alla prenotazione delle visite di controllo. Nonostante l'implementazione dei canali di comunicazione (informazioni presenti sia sul sito del PTV che sulla pagina Facebook ,avvisi e note informative affisse nei luoghi strategici di passaggio per l'utenza, presenza di volontari incaricati di fornire informazioni ed orientare l'utenza in relazione sia all'attività di prenotazione che di consegna referti, negli orari di maggiore affollamento, presso i locali CUP) permane la difficoltà a rispondere in modo costante e tempestivo alla richiesta di prenotazioni di controllo che in molte discipline non vedono disponibilità di posti nella tempistica richiesta dal professionista/utente. Le segnalazioni da parte dei cittadini sono state molto numerose e sono state gestite con fatica, spesso con soluzioni "tampone" o comunque sono state rinviate in attesa di soluzione. Anche in questo caso la problematica è stata oggetto di numerose riunioni con la Direzione Sanitaria e la Direzione Generale in merito ad azioni da porre in essere per dare risposte sia ai cittadini che alla Regione Lazio in relazione

alla pressante richiesta di riduzione delle liste di attesa delle prestazioni ambulatoriali. A tal proposito sono state anche introdotti correttivi nelle agende CUP già in essere al fine di dare risposte ai cittadini presi in carico dal Policlinico. Sono costantemente monitorate le richieste di visite di controllo da parte degli utenti che non trovano adeguata risposta .

I cittadini segnalano inoltre spesso la negazione del diritto al tempo, a causa di ritardi dell'esecuzione di visite o esami diagnostici rispetto all'orario di prenotazione, che costantemente viene posta alla attenzione della Direzione Sanitaria e di coloro che sono preposti al controllo della gestione delle attività ambulatoriali, al fine di sensibilizzare l'attenzione al rispetto degli orari della prenotazione.

Va evidenziato infine l'aspetto relativo alla numerosità di segnalazioni relative alle criticità "storiche" del Pronto Soccorso, dovute sia al sovraffollamento, che comporta il congestionamento degli spazi e dei servizi, nonché un costante stato di stress negli operatori e negli utenti, ma anche alle conseguenti difficoltà di comunicazione tra gli operatori stessi e i pazienti o i loro accompagnatori, che determinano spesso incomprensioni e discussioni che danno poi origine ai reclami. Queste problematiche vengono costantemente monitorate in collaborazione sia con la Direzione Sanitaria che con il Rischio Clinico adottando, di volta in volta, risposte diverse ed adeguate alle problematiche evidenziate, in particolare sul miglioramento degli strumenti di comunicazione anche per ridurre il motivo di conflitto e di aggressività.

Non va dimenticato che la gestione delle segnalazioni è monitorata attraverso momenti di supervisione, che vanno dal consolidamento del team di ascolto e dalla disponibilità, in caso di necessità o di escalation, di attivare la dirigenza per gestire quelle situazioni in cui si è reso necessario un accompagnamento articolato e dedicato per la presenza di significativi fattori di natura emotiva ed interpersonale e per l'intrecciarsi di questi con aspetti di natura tecnica e/o organizzativa.

Creare un momento di incontro rappresenta spesso nell'immediato un fattore estremamente positivo che permette di addivenire ad un sostanziale chiarimento con l'utente. La modalità dell'incontro infatti permette ai cittadini di esprimere emozioni e pensieri che spesso la forma scritta non consente di esplicitare, con il risultato finale di una migliore comprensione dell'accaduto e delle motivazioni ad esso sottese, a cui potrà seguire o meno un eventuale reclamo o una richiesta di risarcimento danni.

Sappiamo, altresì, benchè non sempre evidenziato con le analisi delle segnalazioni, che le attività dei volontari delle associazioni presenti ed in alcune aree la presenza dei volontari del servizio civile offrono, già con la loro presenza, un ponte di accoglienza e di riduzione di possibili conflitti e motivi di segnalazione. Gli incontri costanti con il personale volontario offrono spunti di miglioramento e di soluzioni che più si avvicinano ai bisogni di attenzione espressi dai cittadini.

L'analisi delle segnalazioni si rivela in conclusione uno strumento estremamente efficace e potente volto ad orientare le azioni intraprese nell'ambito della governance aziendale in un'ottica di alleanza tra cittadino e istituzione, nell'intento di rendere concreto ed effettivo il diritto di partecipazione dei cittadini alle scelte di politica aziendale.

Redatto a cura

Dr.ssa Maria Rosa Loria e staff

UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione