

Report Segnalazioni 2014 e soddisfazione dei cittadini

UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione – URP

Gestione delle Segnalazioni

- Gli ospiti del Policlinico possono comunicare il proprio punto di vista sui servizi ricevuti sia attraverso le segnalazioni inoltrate, sia attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione nell'ambito di indagini periodicamente condotte sia a livello aziendale che di singole UU.OO. (es. Comfort Ospedaliero) nell'ambito di specifici focus di settore
- Le segnalazioni che il Policlinico riceve sono suddivise in reclami, encomi, suggerimenti e richieste di assistenza

Gestione delle Segnalazioni

	Anno 2014	Anno 2013	Variazione
Reclami	1713	1798	-4,7%
Richiesta di assistenza	758	1074	-29,4%
Encomi	66	53	24,5%
Suggerimenti	2	7	-71,4%
Totale	2539	2932	-13,4%

Distribuzione dei Reclami

Nel 2014 le motivazioni dei reclami hanno riguardato perlopiù:

- cartelle cliniche 59,1%
- referti 10,6%
- problemi organizzativi 6,9%
- liste d'attesa 6%
- prenotazione 3%
- attese 2,9%
- carenza assistenziale 2,5%
- comunicazione 2,1%
- comportamenti 2,1%

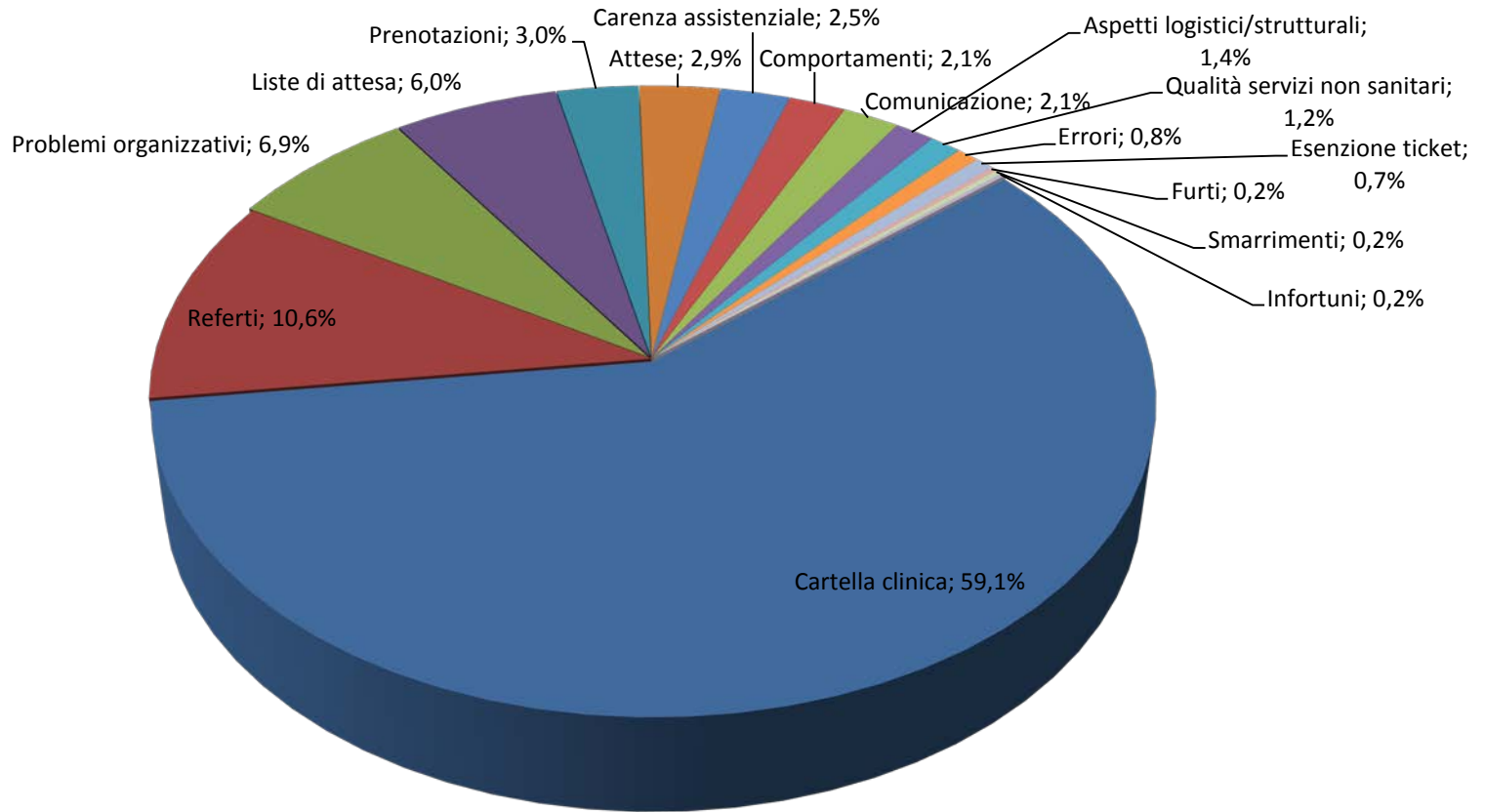
Distribuzione dei Reclami

- Per quanto riguarda le motivazioni dei reclami, rispetto al 2013 si nota un significativo decremento di quelli riguardanti il settore **cartelle cliniche** (da 66,2% nel 2013 a 59,1% nel 2014) a testimonianza dei risultati conseguiti in seguito alle azioni di miglioramento poste in essere in questo ambito, volte alla complessiva ristrutturazione del processo, anche grazie alla riorganizzazione dell'Ufficio nonché all'inserimento dei dati relativi alla chiusura delle cartelle cliniche tra gli indicatori di budget all'interno del Piano Aziendale della Performance.
- Di converso, rispetto al 2013, aumentano i reclami relativi ai **referti** (da 9,3% nel 2013 a 10,6% nel 2014), sia per problemi relativi a ritardi nella consegna (questione che, da ultimo, si è affrontata con un percorso teso ad una sostanziale centralizzazione della consegna), che, nel 2014, per questioni relative alla difficoltà legate al ritiro dei referti on line.

Distribuzione dei Reclami

- Aumentano anche i reclami relativi alle **liste di attesa** per l'accesso a prestazioni di ricovero sia in regime ordinario che di Day Surgery (da 5% nel 2013 a 6% nel 2014), a significare come, in un generale contesto di spending review, i ricoveri di elezione ordinari cedono complessivamente il passo a vantaggio di ricoveri conseguenti a percorsi di emergenza/urgenza.
- Si nota un aumento consistente dei reclami relativi a **problemi organizzativi** (da 0,8% nel 2013 a 6,9% nel 2014). Tale incremento è da porre in relazione alle contestazioni ricevute da parte dei cittadini rispetto alle richieste di pagamento inviate dal PTV nel 2014 per codici bianchi non corrisposti, prestazioni non pagate e referti non ritirati (Legge Finanziaria n° 296/2006 comma 796, lettere P e R).

Distribuzione dei Reclami



Distribuzione delle Richieste di Assistenza

Nel 2014 le motivazioni delle richieste di assistenza hanno riguardato:

- ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti 38,8%
- richiesta agevolazione percorsi amministrativi 23,4%
- riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami 15%
- richiesta di informazioni 9,5%
- sollecito per urgenza invio documentazione sanitaria 3,5%

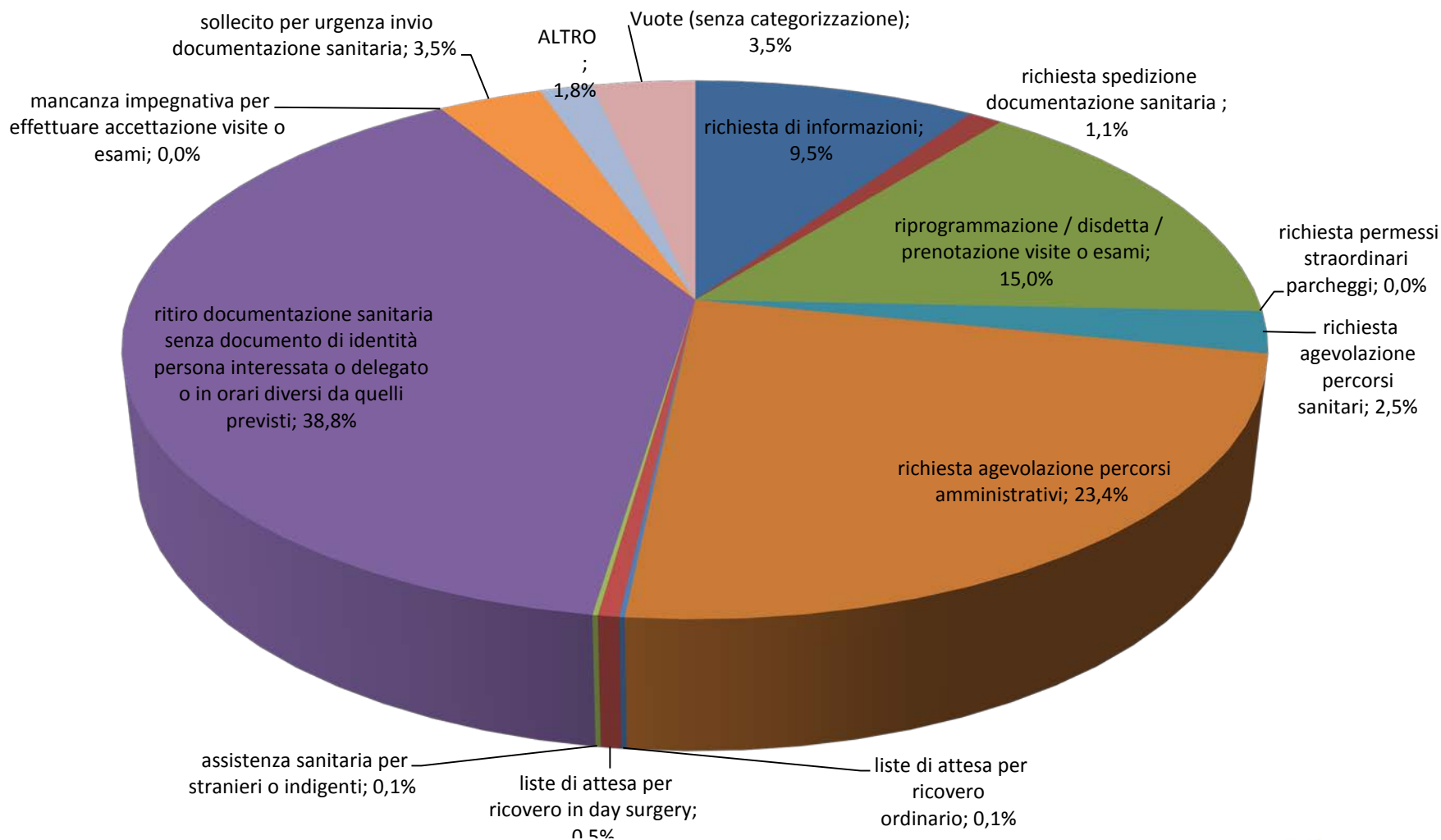
Distribuzione delle Richieste di Assistenza

- Rispetto all'anno 2013 si registra una sostanziale diminuzione del numero di richieste di assistenza complessivamente pervenute da parte dei cittadini (758 nel 2014 e 1074 nel 2013), dato senz'altro in parte riconducibile all'importante attività di implementazione, integrazione ed aggiornamento dei contenuti presenti sul sito internet aziendale che consentono agli utenti di individuare in autonomia le informazioni di cui necessitano per usufruire dei servizi offerti dal PTV.
- Rispetto agli anni 2012 e 2013 si registra una importante diminuzione (23,4% nel 2014 rispetto al 34,2% nel 2013 e 36,7% nel 2012) della **richiesta agevolazione percorsi amministrativi** (spesso per ragioni legate alla gestione delle cartelle cliniche), ad ulteriore testimonianza del miglioramento del percorso legato alla gestione delle cartelle cliniche.

Distribuzione delle Richieste di Assistenza

- L'aumento delle richieste per **ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti** (38,8 nel 2014 e 23,8% nel 2013) ha rappresentato una criticità per la quale si è programmata una riorganizzazione della consegna dei referti volta alla progressiva centralizzazione della stessa, nonché all'estensione del servizio di invio a domicilio per tutte le prestazioni sanitarie che prevedono la consegna dei referti.
- Si registra invece una sostanziale stabilità del numero delle richieste per **riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami** (13,7% nel 2013 e 15% nel 2014).

Distribuzione delle Richieste di Assistenza



Encomi

- Gli encomi sono distribuiti abbastanza equamente tra tutte le UU.OO., spiccando, in particolare, in quanto a numerosità, quelli inoltrati nei confronti del PS (10), dell'Oncologia (3) e del DH Oncoematologico (4).
- Nel merito, gli encomi riguardano l'apprezzamento dell'attività del personale medico (45), infermieristico (40) e di supporto ai servizi sanitari (33) ed amministrativo (8).
- 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.

Modalità di contatto

La seguente tabella riporta in dettaglio le modalità prescelte nel 2014 dai cittadini per l'inoltro delle segnalazioni, dimostrando come in generale prevalga, per i reclami, le richieste di assistenza ed i suggerimenti la predilezione per l'utilizzo delle modalità telefono o di persona; mentre per gli encomi si predilige la modalità di persona o per email.

Tipo contatto	Telefono	e-mail	Fax	Lettera	di persona	
Reclami	1063 (62,1%)	135 (7,9%)	5 (0,3%)	12 (0,7%)	498 (29,1%)	1.713
Richieste di Assistenza	352 (46,4%)	31 (4,1%)	1 (0,1%)	4 (0,5%)	370 (48,8%)	758
Encomi	11 (16,7%)	22 (33,3%)		7 (10,6%)	26 (39,4%)	66
Suggerimenti	1 (50,0%)	1 (50,0%)				2

Dati di attività

- Si evidenzia che nel 2014 poco meno del 4% delle segnalazioni (96 su 2539) sono state inoltrate dagli operatori della UOSD UATP-URP alla Dirigente Responsabile per la gestione, a causa della loro complessità o che rappresentino “eventi sentinella” tali da richiedere l’adozione di modifiche organizzative.
- 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 UATP-URP preposto confermano l’impegno profuso in questa direzione. Infatti, la media pesata del tempo di chiusura delle segnalazioni si attesta nel 2014 a 19,7 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è di poco più del 50%. Inoltre, il 79,9% delle segnalazioni risultano risolte comunque entro 30 giorni. Questi dati presentano un trend peggiorativo rispetto alle performance conseguite nel corso del 2013 a causa sia di una diminuzione di risorse assegnate all’Ufficio sia di una maggiore complessità dei casi presentati, anche per il tramite della Regione.
- Infine, a conferma del gradimento dei servizi prestati dal personale della UOSD UATP-URP, il 100% degli utenti successivamente contattati ai fini della verifica del gradimento della prestazione ricevuta da parte dell’ufficio hanno affermato di ritenersi soddisfatti.

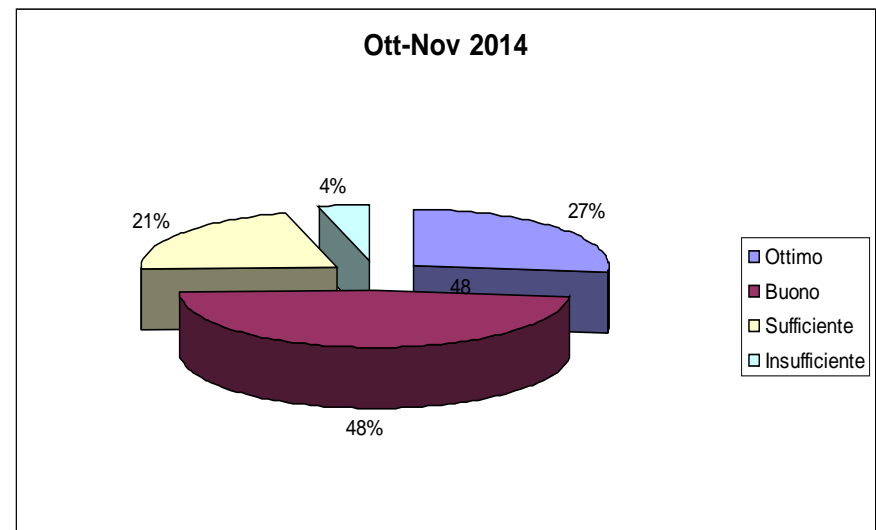
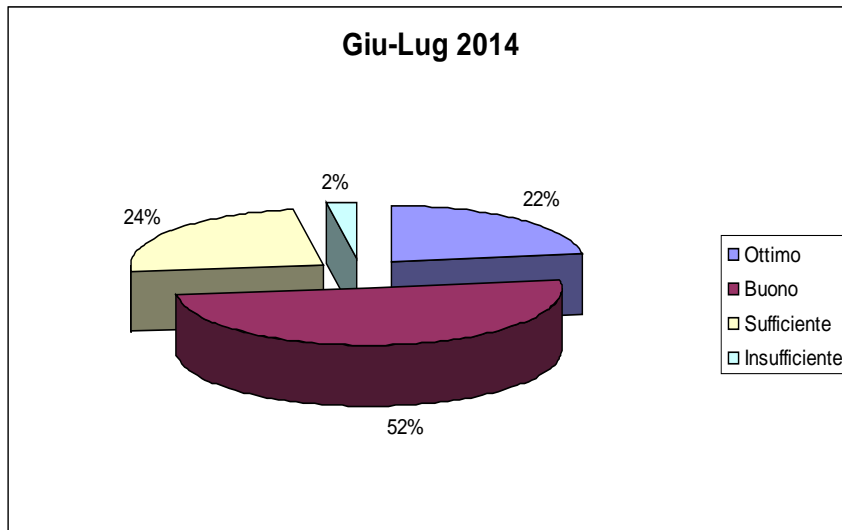
Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente - 2014

- Questionario suddiviso in 3 macro-sezioni e una sezione di valutazione complessiva
- Due somministrazioni nel corso del 2014 (giu-lug e nov-dic)
- Inserimento del questionario sulla Home Page del sito aziendale
- Consegna del questionario periodicamente
- Distribuzione controllata complessivamente di **600** questionari (consegna/interviste)
- Restituzione rispettivamente di **294** questionari compilati nel periodo giugno/luglio 2014 e **242** questionari compilati nel periodo novembre/dicembre 2014, per un totale di **536** questionari.

Relazione con il personale

- A) in questa sezione l'attenzione è rivolta ad indagare la percezione del cittadino relativamente alla professionalità, alla prontezza, alla disponibilità, alla chiarezza e alla riconoscibilità di tutti gli operatori, dal personale di Accoglienza al personale sanitario o di supporto ai servizi sanitari, che a vario titolo vengono in contatto con gli utenti nelle aree ambulatoriali e/o di degenza.

Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente: A. Relazioni con il Personale



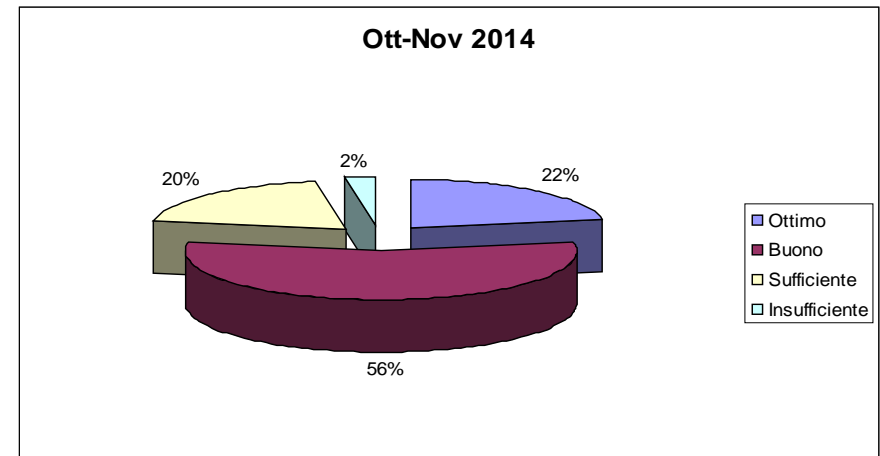
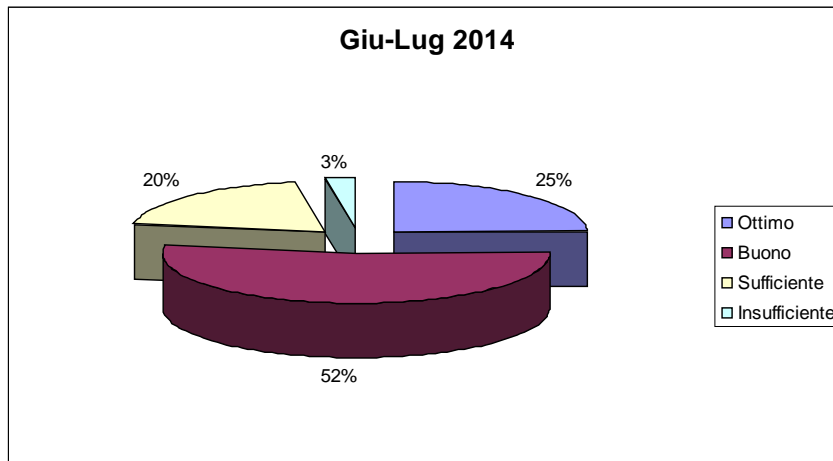
Rispetto alla relazione con il personale emerge, in questa lettura complessiva rappresentata, un livello di soddisfazione decisamente elevato che raggiunge il 75% dei giudizi compresi tra “buono” e “ottimo” in entrambe le indagini condotte. Si sottolinea che il giudizio “insufficiente” riguarda una percentuale del tutto marginale, attestandosi tra il 2% e il 4%. In questo ambito va sottolineato che le domande 6 e 8 relative alla disponibilità e la cortesia del personale sanitario, medico ed infermieristico raggiungono percentuali soddisfacenti che si attestano tra 80% ed 87% tra “buono” e “ottimo”.

Relazione con l'ambiente

- B) in questa sezione l'obiettivo è di verificare la relazione del cittadino con gli ambienti del PTV e la loro influenza nei percorsi di cura, indagandone la funzionalità, il comfort e le componenti tecnologiche.

Questionario di Soddisfazione del Cittadino

Utente: B. Relazioni con l'Ambiente



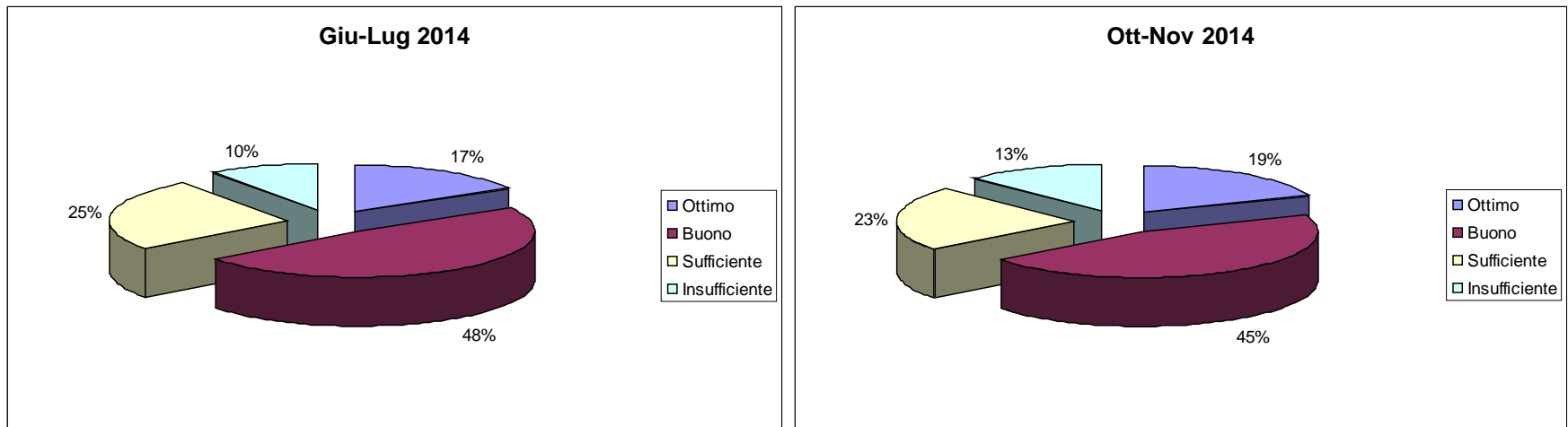
Rispetto alla relazione con l'ambiente emerge, in questa lettura complessiva rappresentata, un livello di soddisfazione decisamente elevato che raggiunge il 78% dei giudizi compresi tra "buono" e "ottimo" in entrambe le indagini condotte. Si sottolinea che il giudizio "insufficiente" riguarda una percentuale del tutto marginale, attestandosi tra il 3% e il 2%. In questo ambito va sottolineato, se pur in un momento di contrazione delle risorse umane ed economiche, che la cura e l'attenzione all'ambiente, al comfort ed all'ergonomia anche nell'acquisizione di componenti tecnologiche all'avanguardia, viene riconosciuta e sostenuta dai giudizi espressi dai cittadini.

Relazione con la organizzazione

- C) in questa sezione si indaga la relazione del cittadino con la Organizzazione Ospedale, dal primo contatto telefonico con i servizi del PTV, passando poi per i punti Accoglienza, la segnaletica, i servizi di prenotazione fino ad arrivare ad alcuni aspetti legati al percorso di cura, quali ad es. la riservatezza, la chiarezza delle informazioni trasmesse dagli operatori, la pulizia.

Questionario di Soddisfazione del Cittadino

Utente: C. Aspetti Organizzativi

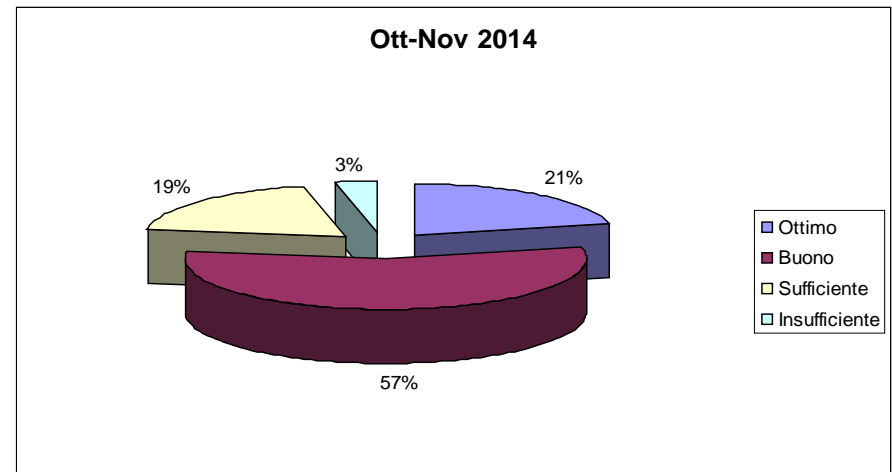
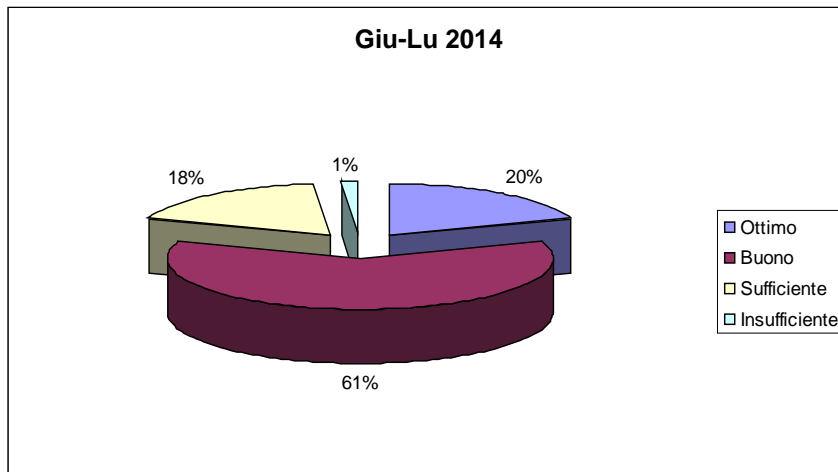


Rispetto agli aspetti organizzativi, in questa lettura complessiva rappresentata, si evidenzia anche qui un livello di soddisfazione decisamente elevato che raggiunge in media quasi il 65% dei giudizi compresi tra “buono” e “ottimo” in entrambe le indagini condotte. Si sottolinea che il giudizio “insufficiente” riguarda, nella prima somministrazione, una percentuale del 10% e del 12% nella seconda. In questa sezione poniamo l’attenzione ai risultati emersi in materia di chiarezza della segnaletica, che ha visto nel 2014 una flessione del gradimento da parte dei cittadini. Questo risultato è attribuibile sia alla complessità della struttura, sia ai recenti frequenti spostamenti di servizi ed ambulatori, sia alla carenza di risorse che ha comportato l’indisponibilità di materiale informativo e di orientamento dedicato agli utenti.

Valutazioni conclusive

- D) in questa sezione emergono aspetti riepilogativi in merito all'esperienza del cittadino al PTV, con un giudizio conclusivo relativamente all'attenzione posta alla persona, agli ambienti ed all'organizzazione. Si indaga inoltre in base a quali elementi sia avvenuta la scelta della struttura PTV.

Valutazioni conclusive



La sezione “Valutazioni Conclusive” conferma sostanzialmente quanto emerso nella analisi delle 3 aree tematiche rappresentate, evidenziando un livello di soddisfazione decisamente elevato che oscilla tra l’81% e il 78% dei giudizi compresi tra “buono” e “ottimo” nell’ultima somministrazione. Si sottolinea che il giudizio “insufficiente” si attesta sempre in una percentuale del 1% e 3%. Non si rilevano commenti e note integrative rilevanti.

Le valutazioni conclusive testimoniano come il lavoro degli operatori sanitari e della Direzione del PTV sia apprezzato e sostenuto dai giudizi di coloro che abitano il Policlinico.