

Report Segnalazioni 2013 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 che con la compilazione dei questionari di soddisfazione nell'ambito di indagini condotte periodicamente a livello aziendale
- Le segnalazioni che il Policlinico riceve sono suddivise in reclami, encomi, suggerimenti e richieste di assistenza

Gestione delle Segnalazioni

	Anno 2013	Anno 2012	Variazione
Reclami	1.798	1.520	18,3%
Richieste di Assistenza	1.074	958	12,1%
Encomi	53	53	0,0%
Suggerimenti	7	1	600,0%
TOT	2.932	2.532	15,8%

Distribuzione dei Reclami

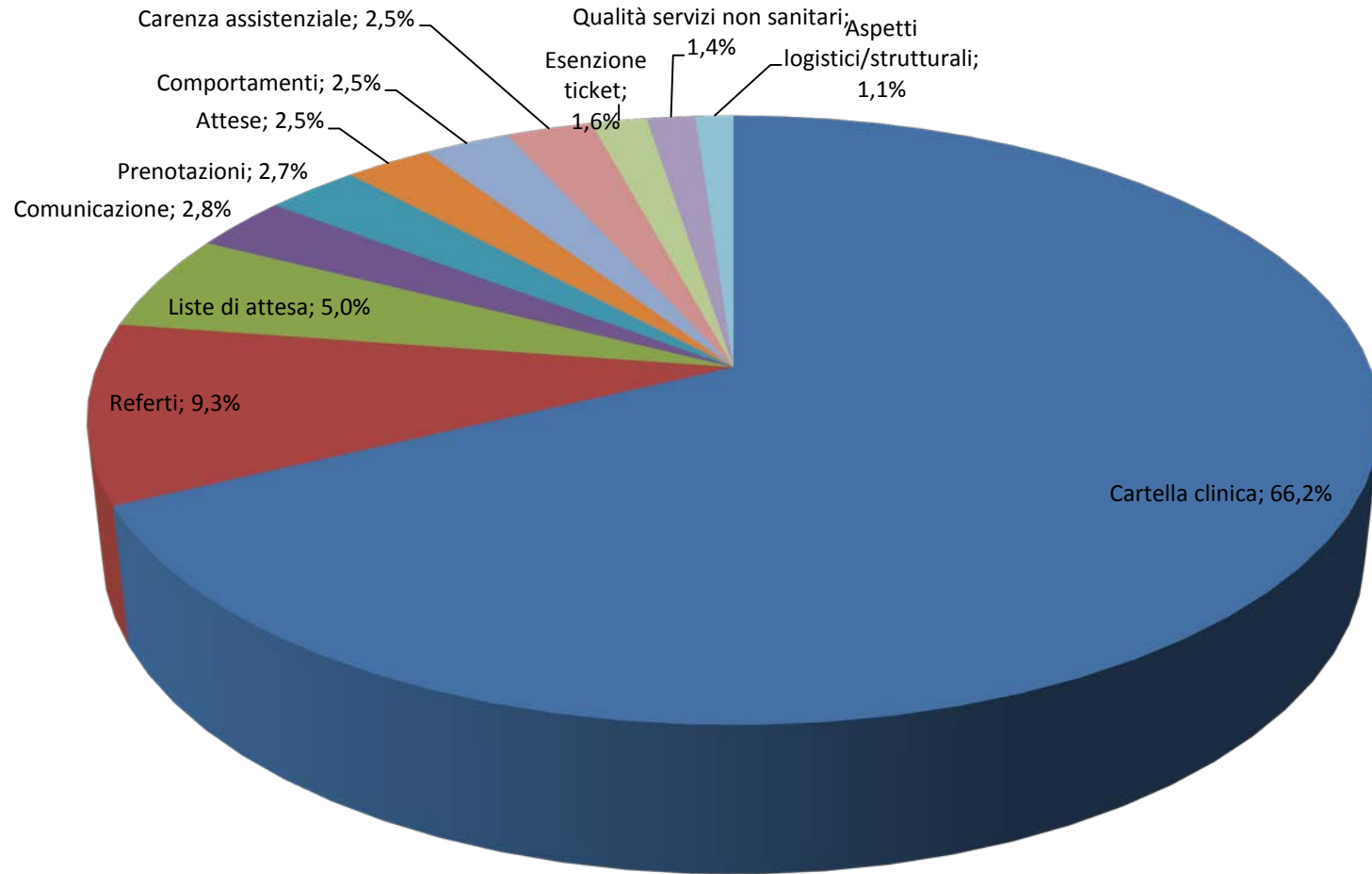
Nel 2013 le motivazioni dei reclami hanno riguardato perlopiù:

- cartelle cliniche 66,2%
- referti 9,3%
- liste d'attesa 5%
- comunicazione 2,8%
- prenotazione 2,7%
- carenza assistenziale 2,5%
- comportamenti 2,5%
- attese 2,5%

Distribuzione dei Reclami

- Per quanto riguarda le motivazioni dei reclami rispetto al 2012 si nota un ulteriore incremento di quelli riguardanti il settore **cartelle cliniche** (da 55% nel 2012 a 66,2% nel 2013) e una sostanziale diminuzione di tutte le altre motivazioni di reclamo.
- Questi dati testimoniano la persistente criticità delle attività legate alla gestione delle cartelle cliniche, soprattutto permangono i ritardi nella consegna della documentazione, rispetto ai 30gg dal momento della richiesta (95,5% dei reclami presentati). Negli ultimi mesi del 2013 la Direzione Sanitaria ha avviato un processo di riorganizzazione dell'attività relativa alla gestione delle cartelle cliniche ed ha contestualmente proseguito, nell'ambito delle attività di vigilanza e controllo, l'opera di sensibilizzazione e sollecitazione rivolta a tutte le UU.OO. al rispetto dei tempi previsti per la chiusura delle cartelle cliniche.

Distribuzione dei Reclami



Distribuzione delle Richieste di Assistenza

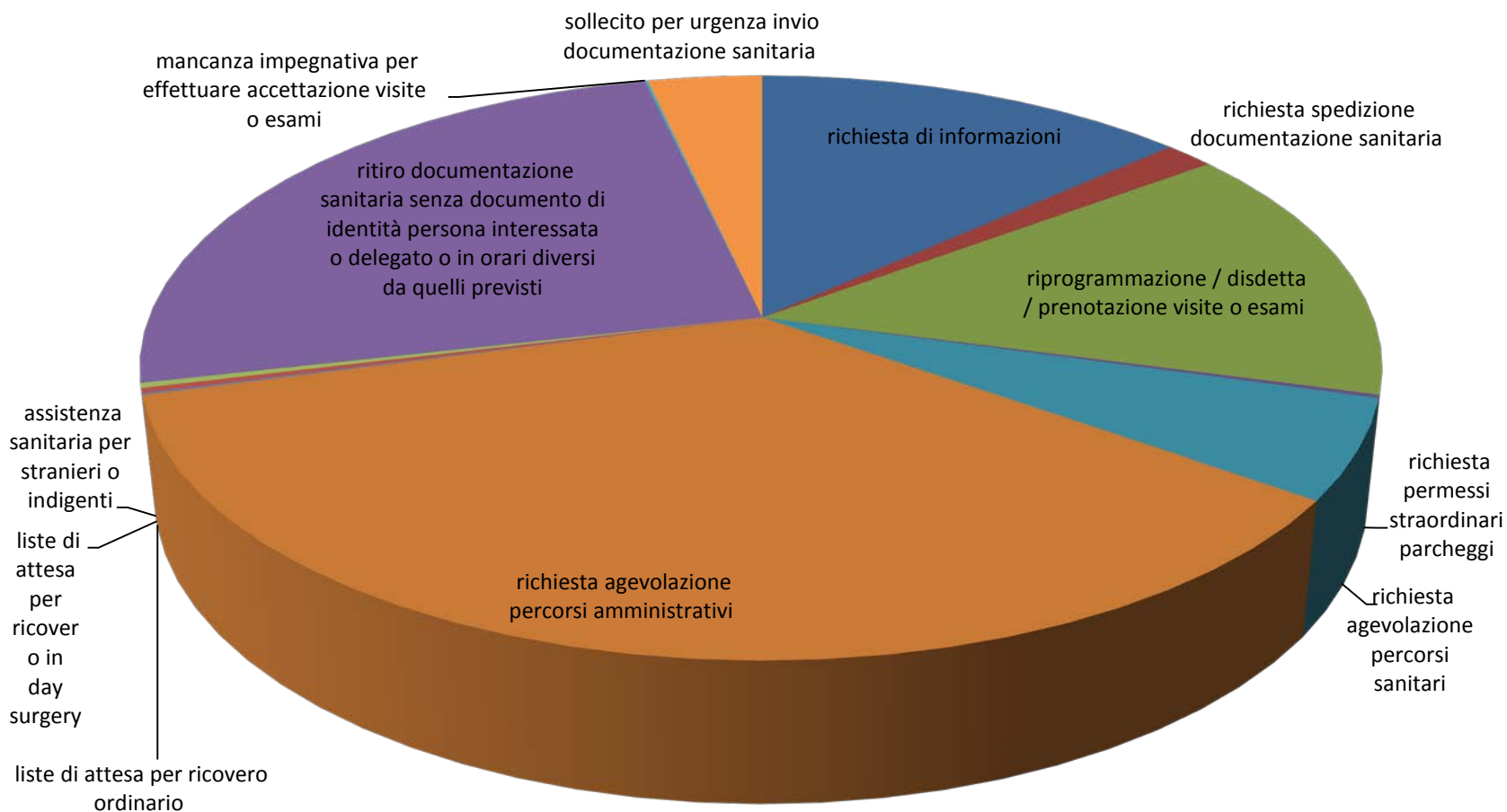
Nel 2013 le motivazioni delle richieste di assistenza hanno riguardato:

- richiesta agevolazione percorsi amministrativi 34,2%
- ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti 23,8%
- riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami 13,7%
- richiesta di informazioni 12,7%
- richiesta agevolazione percorsi sanitari 5,2%

Distribuzione delle Richieste di Assistenza

- Rispetto all'anno 2012 si registra una stazionarietà (34,2% nel 2013 e 36,7% nel 2012) della **richiesta agevolazione percorsi amministrativi** (spesso per ragioni legate alla gestione delle cartelle cliniche).
- L'incremento delle richieste per **ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti** (23,8% nel 2013 e 10,5% nel 2012) è riconducibile ad una maggiore attenzione nella registrazione, anche grazie all'aumento del personale assegnato che può più facilmente rispondere in maniera personalizzata alle differenziate richieste del cittadino, che ha individuato nel servizio un punto di riferimento di presa in carico.
- Si registra invece un decremento delle richieste per **riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami** (13,7% nel 2013 e 19,3% nel 2012)

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 (8) e nei confronti del personale dell'UATP-URP (7).
- Nel merito, gli encomi riguardano l'apprezzamento dell'attività del personale medico (39 encomi), infermieristico (41 encomi), di supporto ai servizi sanitari (15 encomi) ed amministrativo (10 encomi).
- 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.

Modalità di contatto

La seguente tabella riporta in dettaglio le modalità prescelte nel 2013 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	1124 (62,5%)	88 (4,9%)	7 (0,4%)	12 (0,7%)	567 (31,5%)	1.798
Richieste di Assistenza	541 (50,4%)	55 (5,1%)	3 (0,3%)	1 (0,1%)	474 (44,1%)	1.074
Encomi	3 (5,7%)	21 (39,6%)		4 (7,5%)	25 (47,2%)	53
Suggerimenti	3 (42,9%)	1 (14,3%)		1 (14,3%)	2 (28,6%)	7

Dati di attività

- Si evidenzia che poco meno del 5% delle segnalazioni (143 su 2932) 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 2013 a 14,6 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è del 59,3%. Inoltre, l’86,7% delle segnalazioni risultano risolte comunque entro 30 giorni.
- 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.

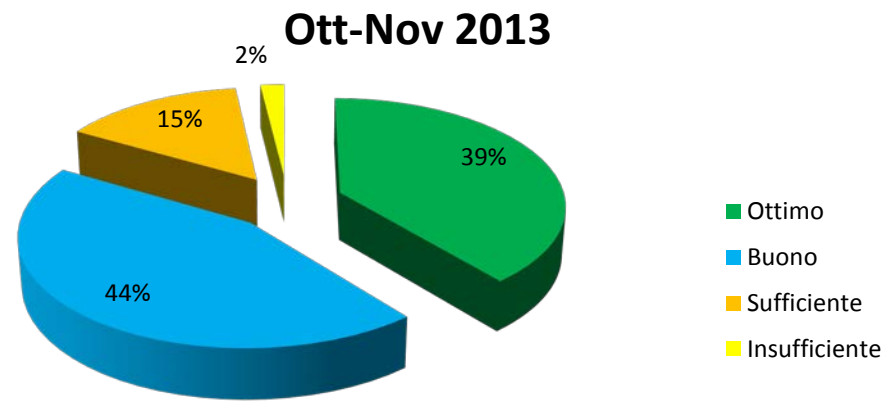
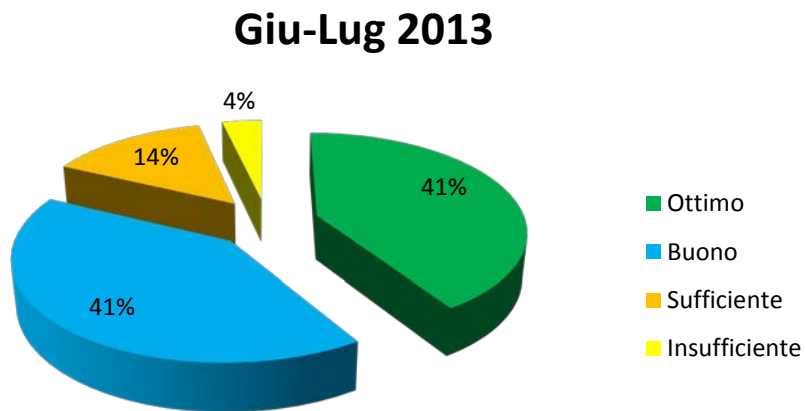
Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

- Questionario suddiviso in 3 macro-sezioni e una sezione conclusiva
- Due somministrazioni nel corso del 2013 (giu-lug e nov-dic)
- Distribuzione controllata complessivamente di **600** questionari
- Restituzione rispettivamente di **247** questionari compilati nel periodo giugno/luglio 2013 e **243** questionari compilati nel periodo novembre/dicembre 2013, per un totale di **490** 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



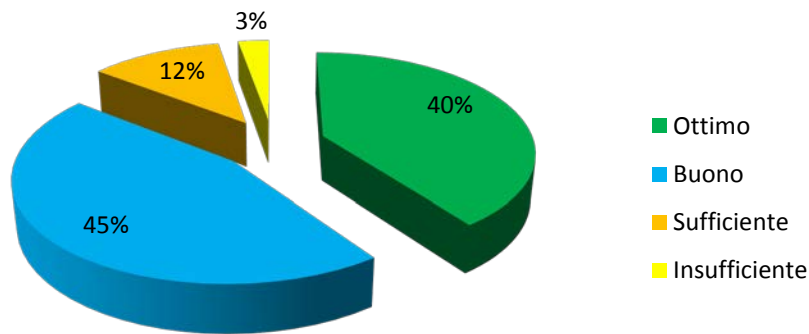
Rispetto alla relazione con il personale emerge, in questa lettura complessiva rappresentata, un livello di soddisfazione decisamente elevato che raggiunge piu' dell'80% dei giudizi compresi tra "buono" e "ottimo" in entrambe le indagini condotte. Si sottolinea che il giudizio "insufficiente" riguarda una percentuale del tutto marginale, attestandosi tra il 4% e il 2%. In questo ambito va sottolineato che le domande 6 e 8 relative alla disponibilit  e la cortesia del personale sanitario, medico ed infermieristico raggiunge percentuali che si attestano intorno al 90% tra "buono" e "ottimo", che rappresenta un risultato di grande soddisfazione per la Direzione del PTV.

Relazione con l'ambiente

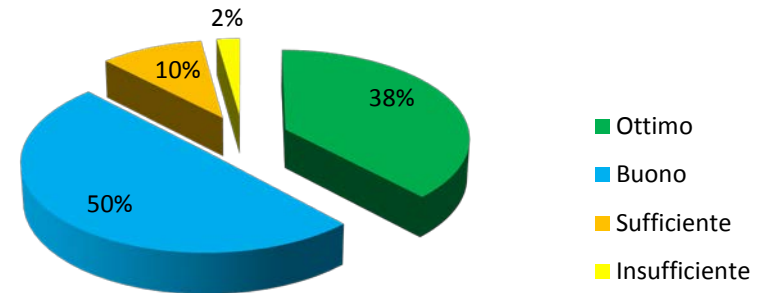
- B) in questa sezione l'obiettivo è di verificare la relazione del cittadino con gli ambienti del PTV e la loro influenza nei percorsi di cura, indagandone la funzionalità, il comfort e le componenti tecnologiche.

Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente: B. Relazioni con l'Ambiente

Giu-Lug 2013



Ott-Nov 2013



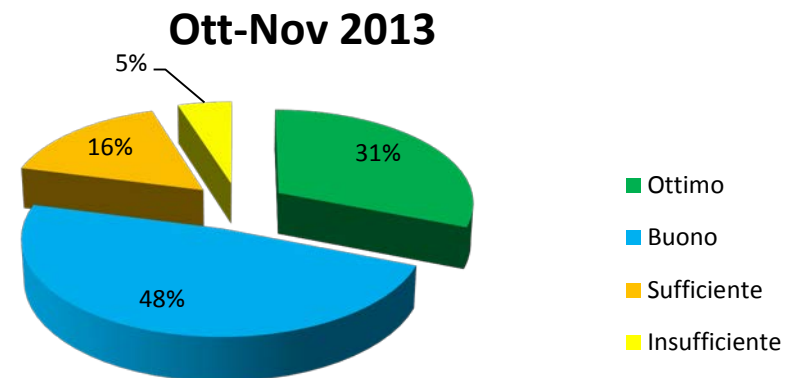
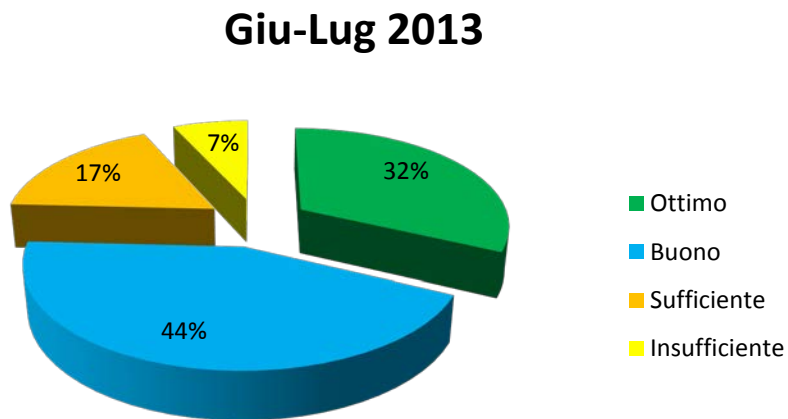
Rispetto alla relazione con l'ambiente emerge, in questa lettura complessiva rappresentata, un livello di soddisfazione decisamente elevato che raggiunge anche qui piu' dell'85% dei giudizi compresi tra "buono" e "ottimo" in entrambe le indagini condotte. Si sottolinea che il giudizio "insufficiente" riguarda una percentuale del tutto marginale, attestandosi tra il 3% e il 2%. In questo ambito va sottolineato che la cura e l'attenzione all'ambiente, al comfort ed all'ergonomia anche nell' acquisizione di componenti tecnologiche all'avanguardia, è riconosciuta e valorizzata dai giudizi espressi dai cittadini e questo è motivo di grande orgoglio per il PTV.

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

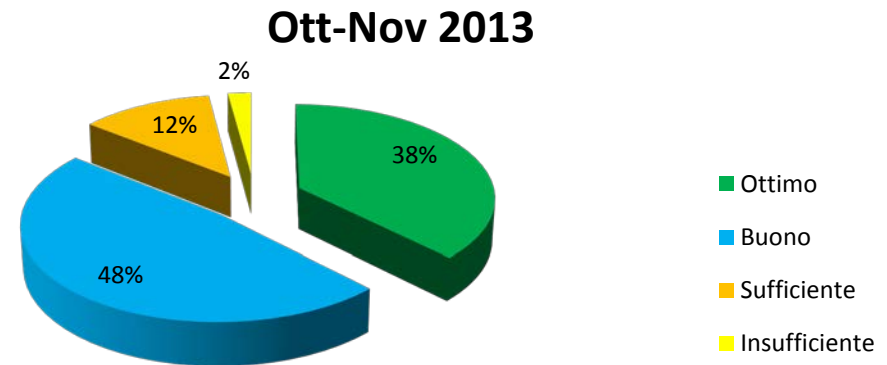
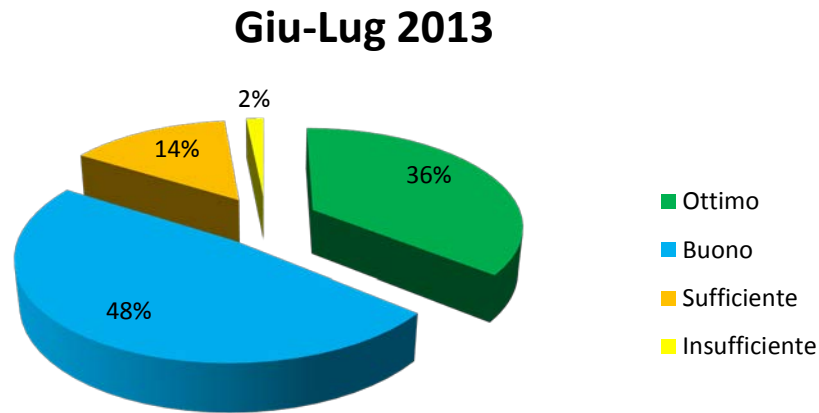


Rispetto agli aspetti organizzativi, in questa lettura complessiva rappresentata, si evidenzia anche qui un livello di soddisfazione decisamente elevato che raggiunge in media quasi l'80% dei giudizi compresi tra "buono" e "ottimo" in entrambe le indagini condotte. Si sottolinea che il giudizio "insufficiente" riguarda, nella prima somministrazione, una percentuale del 7% che diminuisce al 5% nella seconda. In questa sezione poniamo l'attenzione ai risultati emersi in materia di chiarezza della segnaletica che ha visto, in concomitanza con l'allestimento della nuova segnaletica di orientamento avvenuta nel mese di luglio 2013, un significativo aumento dell'apprezzamento da parte dei cittadini rispetto alla rilevazione precedente (ca.- 20% di insoddisfazione e + 30% di giudizio compreso tra buono e ottimo).

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 “Conclusioni “ conferma sostanzialmente quanto emerso nella analisi delle 3 aree tematiche rappresentate, evidenziando un livello di soddisfazione decisamente elevato che raggiunge progressivamente il valore dell’86% dei giudizi compresi tra “buono” e “ottimo” nell’ultima somministrazione. Si sottolinea che il giudizio “insufficiente” si attesta sempre in una percentuale del 2%.

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