

## Report segnalazioni 2019

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 9.00 alle 16.00. Negli stessi giorni gli operatori Urp rispondono telefonicamente agli utenti dalle 9 alle 14.00. 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:

- **1192 reclami**
- **352 richieste di assistenza**
- **69 encomi**
- **2 suggerimenti**

**per un totale di 1615 segnalazioni a fronte delle 1999 dell'anno precedente**

Rispetto al 2018 si nota una complessiva diminuzione del numero di segnalazioni ricevute: diminuiscono notevolmente sia i reclami (1339 nel 2018 rispetto ai 1192 del 2019), sia le richieste di assistenza (601 nel 2018 a fronte delle 352 nel 2019) mentre rimangono pressochè stabili i suggerimenti (1 nel 2018 e 2 nel 2019). Gli encomi sono l'unico tipo di segnalazione che vede invece un aumento (58 nel 2018 a fronte dei 69 del 2019).

	Anno 2019	Anno 2018	Variazione
Reclami	1.192	1.339	-11,0%
Richieste di Assistenza	352	601	-41,4%
Encomi	69	58	19,0%
Suggerimenti	2	1	100,0%
<b>Totale</b>	<b>1.615</b>	<b>1.999</b>	<b>-19,2%</b>

La diminuzione 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** che vede nel corso del 2019 degli importanti segnali di miglioramento. Nel 2018 850 reclami (pari al 64,3% delle segnalazioni) riguardano problematiche inerenti la consegna delle cartelle cliniche, che spesso poi creano soprattutto ritardi nella consegna (82,9%). Tale dato vede nel 2019 un incoraggiante miglioramento, dal momento che si ricevono **580 reclami** (pari al 49,1% delle segnalazioni) che riguardano la medesima questione, soprattutto problematiche che creano ritardo nella consegna (94,2% delle segnalazioni). Si nota quindi nel 2019 una variazione percentuale rispetto al 2018 del -32%.

Anche le richieste di assistenza aventi ad oggetto "richiesta agevolazione percorsi amministrativi" (42 richieste, pari al 6,6% nel 2018 a fronte delle 28 pari al 7,1% nel 2019) nonché le "richieste informazioni" (129 pari al 20,2% nel 2018 e 49 pari al 12,4% nel 2019) sono spesso riferibili a questioni legate alla gestione delle cartelle cliniche. La complessiva diminuzione sia dei reclami in materia di cartelle cliniche che delle richieste di assistenza spesso riferibili a tale problematica delinea un coerente quadro di miglioramento complessivo della questione ottenuto anche grazie alle azioni di miglioramento messe in campo nel corso del 2018 (scannerizzazione a cura di un nuovo fornitore, riorganizzazione delle attività, esternalizzazione dell'archivio, adozione di un nuovo software di gestione, introduzione della possibilità di download da remoto da parte degli utenti).

La riorganizzazione del servizio si rivela un processo che richiede tempo e maturazione per produrre gli effetti desiderati, che parzialmente si determinano nel corso del 2019. Permangono tuttavia elementi di criticità che continuano a richiedere attenzione ed interventi correttivi, volti soprattutto a risolvere l'annoso problema dei tempi di chiusura delle cartelle.

Dalla disanima complessiva del numero di segnalazioni registrate nel 2019 un elemento che richiede necessariamente una riflessione riguarda il numero di **encomi** ricevuti, in aumento dal 2018 (58) al 2019 (69). Tale dato appare particolarmente significativo se considerato alla luce del sostanziale

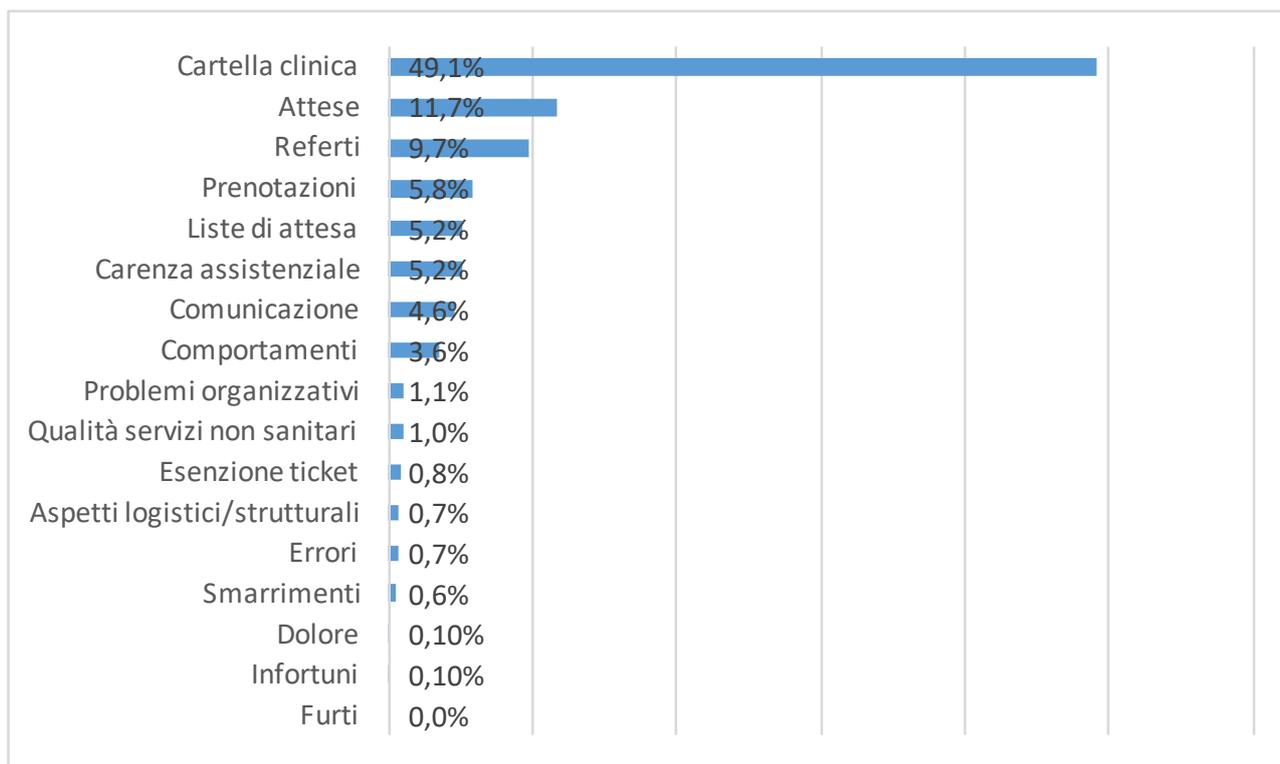
raddoppiamento del numero di encomi ricevuti dal 2017 al 2018 che erano infatti passati dai 36 del 2017 a 58 del 2018. Il dato rappresenta quindi coerentemente un apprezzamento crescente della qualità delle prestazioni e dei servizi ricevuti da parte dei cittadini, in linea peraltro con i dati pervenuti dall'analisi dei questionari di soddisfazione da cui 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, come detto, l'uso dei questionari di gradimento o il ricorso ai social network. La pagina **Facebook** del Policlinico Tor Vergata nel corso del 2019 ha raccolto complessivamente 34 giudizi positivi (a fronte dei 28 del 2018), la maggior parte dei quali (32) con indicazione dei motivi e dell'oggetto del gradimento espresso, a fronte dei complessivi 38 giudizi negativi ricevuti di cui 27 con indicazione del motivo del mancato gradimento.

Attraverso Facebook, inoltre, sono state condotte nel 2019 188 interazioni dirette con gli utenti finalizzate alla gestione di richieste di informazioni, richieste di assistenza, segnalazioni ed altro (a fronte delle 71 del 2018), testimoniando l'aumento esponenziale di questo mezzo di comunicazione utilizzato da parte degli utenti.

## RECLAMI

Nel corso del 2019 le motivazioni dei reclami hanno riguardato perlopiù i seguenti settori:



### CONFRONTO MOTIVAZIONI DEI RECLAMI 2018 – 2019

	Anno 2019	Anno 2018	Variazione
cartelle cliniche	580	850	-31,8%
referti	115	149	-22,8%
prenotazione	69	77	-10,4%
liste d'attesa	62	59	5,1%
problemi organizzativi	13	6	116,7%
comportamenti	43	31	38,7%
comunicazione	54	34	58,8%
carenza assistenziale	62	36	72,2%
attese	138	31	345,2%

Per quanto riguarda le motivazioni dei reclami, oltre alle considerazioni già espresse in materia di diminuzione di quelli relativi al settore cartelle cliniche, rispetto al 2018 si evidenzia una diminuzione di reclami in materia di **referti**, sia grazie al miglioramento dei percorsi interni legati alla consegna dei referti, sia grazie alla centralizzazione dell'attività di consegna.

Altro aspetto che permane problematico, seppur in miglioramento, 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.

Si nota un notevole incremento dei reclami in materia di **attese**, che passano dai 31 del 2018 ai 138 del 2019. Tale dato è da mettere in relazione perlopiù alle lunghe attese presso il Centro Prelievi dovute al nuovo sistema di prenotazione/accettazione che ha determinato alcuni disservizi organizzativi attualmente in via di risoluzione. In seguito al subentro del nuovo fornitore del servizio CUP e della conseguente introduzione del nuovo numeratore per la chiamata per l'accettazione, gli utenti hanno spesso segnalato lunghe attese, chiamata degli utenti senza consequenzialità numerica, insufficienza del numero delle sedute dedicate all'attesa e una generale situazione di caos anche per lunghe attese per la esecuzione del prelievo. La questione è stata posta da subito all'attenzione della Direzione che è tempestivamente intervenuta sul nuovo fornitore al fine di ottenere delle modifiche che andassero verso un miglioramento nella comunicazione più trasparente al paziente. Diversamente, sul fronte della riduzione dei tempi di attesa di esecuzione del prelievo si è provveduto ad individuare risorse infermieristiche e diversificare i punti di prelievo evitando la concentrazione di cittadini in una sola sala di attesa, nell'ottica di un'attesa più contenuta.

Permane un alto numero di segnalazioni in materia di **liste d'attesa** il cui dato rimane sostanzialmente stabile dal 2018 (59 segnalazioni nel 2018 a fronte delle 62 nel 2019). Tali segnalazioni fanno perlopiù riferimento ai lunghi tempi per il ricovero, sia in regime di Day Surgery (58,7%) che ordinario (19%) nonché a lunghi tempi per le prenotazioni di visite ed esami (14,3%). Inoltre gli utenti lamentano la difficoltà di ricevere informazioni indicative sulla programmazione del ricovero non essendo più attivo l'ufficio in precedenza preposto a fornire questo tipo di informazioni ed essendo ora ricondotta tale attività all'URP.

Altra categoria di reclami che aumenta considerevolmente è quella relativa alla "**carezza assistenziale**". Si passa infatti dai 36 reclami del 2018 ai 62 del 2019 con una variazione percentuale di oltre il 70%.

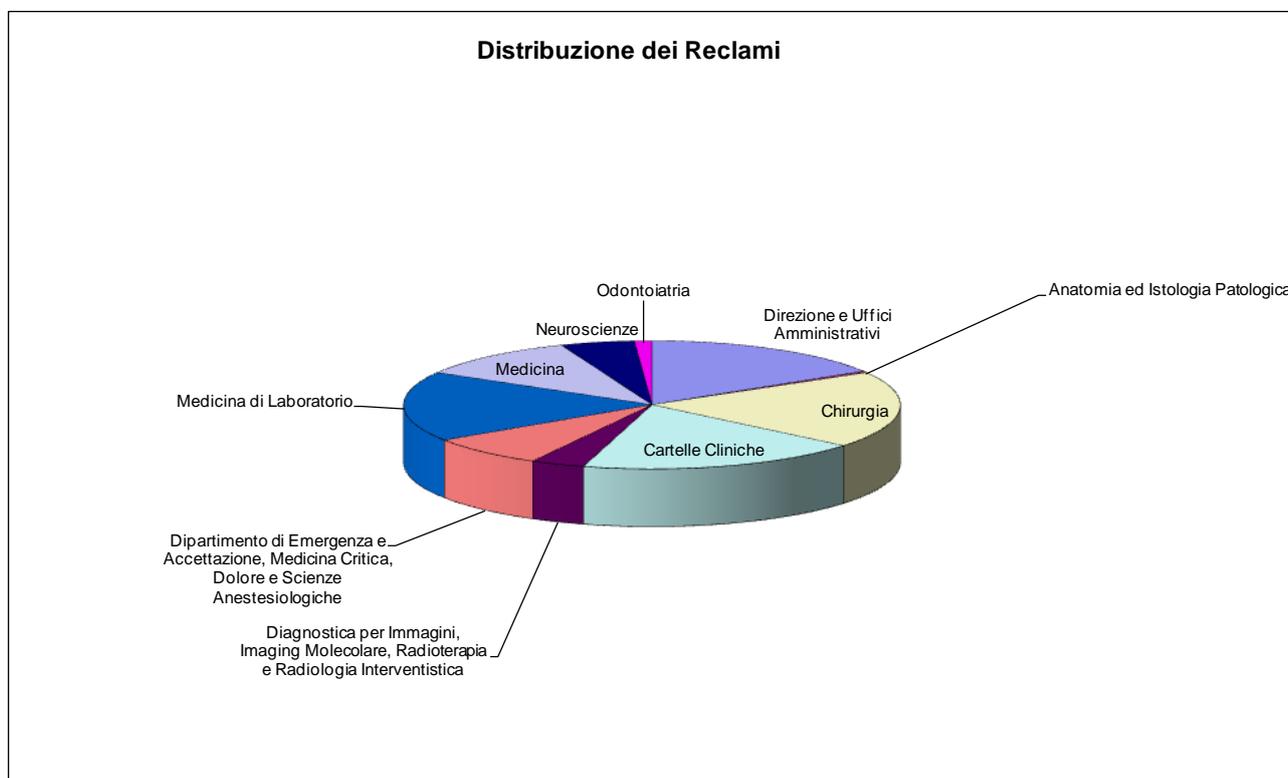
Le segnalazioni riguardano sia problematiche riscontrate in materia di assistenza in Pronto Soccorso e sia soprattutto alcuni casi specifici in relazione ai quali vari utenti presentano reclamo di non presenza di medici in ambulatorio, come per esempio episodi di malattia a carico di un medico che ha ne ha determinato l'assenza imprevista presso l'ambulatorio o urgenze di particolare complessità che richiedono la necessità per tutti gli specialisti di intervenire contemporaneamente lasciando di

conseguenza scoperto l'ambulatorio. Si riscontra inoltre talvolta il non rispetto degli orari di inizio attività e tutti i conseguenti disservizi e affollamenti nelle area di attesa.

Si segnala inoltre un alto numero di reclami in materia di "carenza assistenza psico-sociale" legata alla sospensione del servizio di assistenza psicologica presso l'Ambulatorio/DH di Oncologia.

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

- Chirurgia 19,4%
- Ufficio Cartelle Cliniche 18,4%
- Direzione e Uffici Amministrativi 16,2%
- DEA 11,4%
- Medicina 7%
- Neuroscienze 4,8%
- Medicina di Laboratorio 17,7%
- Diagnostica per Immagini 3,5%
- Odontoiatria 1,1%



Le segnalazioni rivolte alle UU.OO. di degenza riguardano, come già detto, perlopiù problematiche relative alla chiusura delle cartelle cliniche, mentre quelle rivolte alla

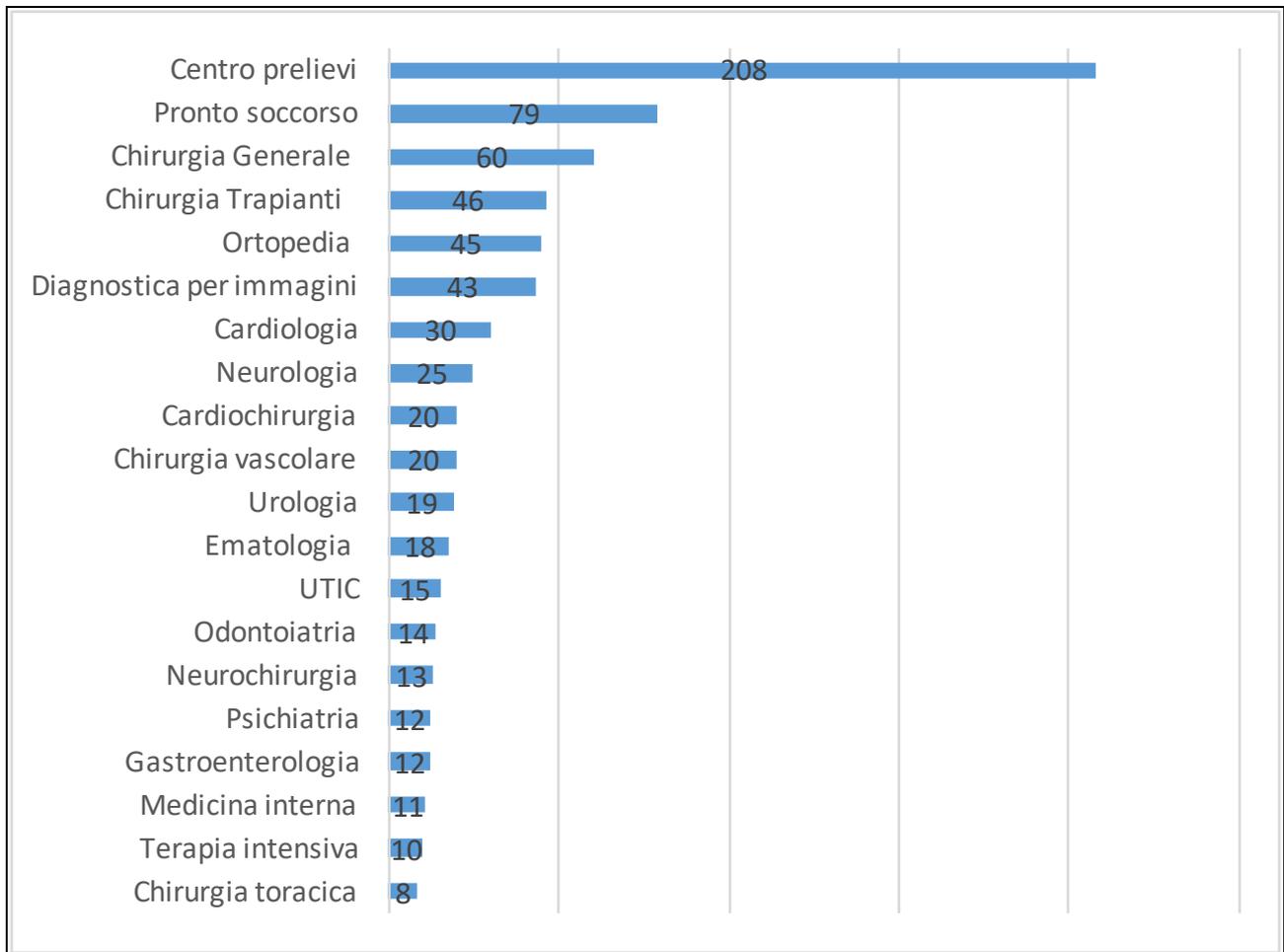
Direzione e Uffici Amministrativi riguardano problematiche di natura varia rivolte nei confronti di Uffici/Servizi diversi come il CUP (sia interno che regionale), la Direzione, l'UOSD ATP-Urp, la Direzione Infermieristica, il Comfort Ospedaliero, e sono relative pertanto a situazioni di natura diversa, come ad esempio:

- contestazioni relative a richieste di pagamento ticket
- problemi nella prenotazione di appuntamenti o relativi a questioni di esenzione
- questioni varie relative alle disdetta degli appuntamenti e alla loro riprogrammazione
- mancanza del veicolo elettrico e 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, sale di attesa inadeguate
- pulizia e decoro dei bagni e degli ambienti comuni
- qualità del vitto
- problemi relativi al parcheggio
- difficoltà a contattare numeri interni (URP, numero dedicato alla prenotazione delle visite di controllo)
- problemi di relazione con il personale (personale di Accoglienza, di Vigilanza, infermieristico)

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.

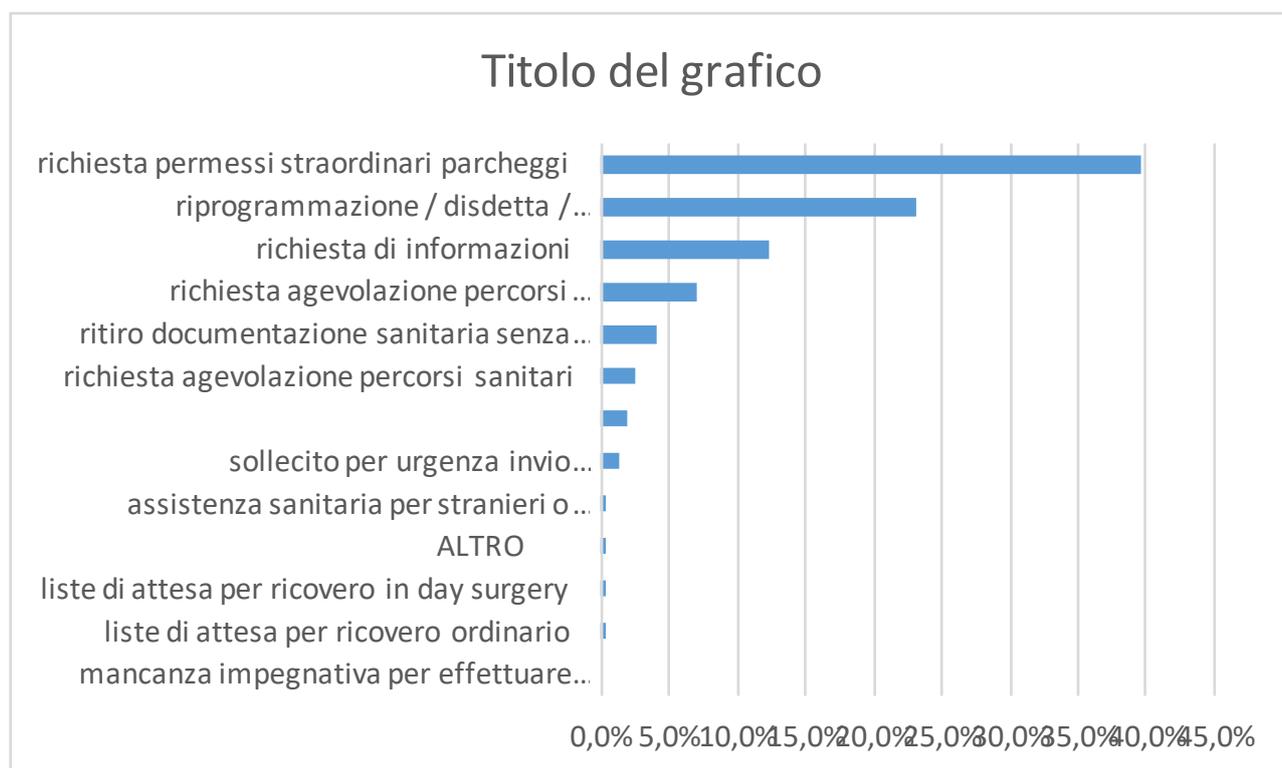
I reclami rivolti al DEA perlopiù riguardano le ben note difficoltà relative al sovraffollamento e alle attese per la visita e per il ricovero nonché questioni inerenti la relazione con il personale o la richiesta di cartelle cliniche. I reclami relativi alla Medicina di Laboratorio e alla Diagnostica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

Più nello specifico, rispetto alla distribuzione dei reclami tra le varie UU.OO., nel 2019 si è registrata la seguente situazione:



## **RICHIESTE DI ASSISTENZA**

Nel 2019 le motivazioni delle richieste di assistenza hanno riguardato:



## CONFRONTO RICHIESTE DI ASSISTENZA 2019 – 2018

	Anno 2019	Anno 2018	Variazione
riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami	91	156	-41,7%
richiesta agevolazione percorsi amministrativi	28	42	-33,3%
ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in	4	19	-78,9%
richiesta permessi straordinari parcheggi	156	160	-2,5%
richiesta di informazioni	49	129	-62,0%

Esaminando le **richieste di assistenza** si nota, come detto in precedenza, una complessiva diminuzione delle segnalazioni in tutti i settori. Tale dato è senz'altro da mettere in relazione alla riorganizzazione delle attività ed al conseguente miglioramento di molti servizi offerti (prenotazioni, cartelle cliniche, ritiro referti) ma è anche dovuto alle difficoltà incontrate dal personale dell'Urp nella registrazione dei casi per carenza di risorse. Il numero del personale è infatti nel corso degli anni e diminuito e talvolta ulteriormente ridotto a causa di concomitanti assenze per ferie o malattie. Il personale si trova pertanto a volte nella condizione di non riuscire a registrare tutti i casi gestiti, prediligendo ovviamente la registrazione dei reclami piuttosto che delle richieste di assistenza e, all'interno di queste,

omettendo la registrazione di quelli meno significativi come le richieste di informazioni (che vedono infatti nel corso del 2019 un'importante diminuzione).

## ENCOMI

Gli encomi sono distribuiti abbastanza equamente tra tutte le UU.OO., spiccando, in particolare, in quanto a numerosità, quelli inoltrati nei confronti della UOSD Urologia (5) la UOSD Oncologia (5), della UOC Ematologia (4), del Pronto Soccorso/OBI (3) e della UOC Neurochirurgia (3).

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, mostrando come in generale prevalga, per i reclami la predilezione per l'utilizzo delle modalità telefono o di persona, per le richieste di assistenza sia la email che il telefono che di persona, mentre per gli encomi si predilige perlopiù la modalità per email o per lettera.

Tipo contatto	Telefono	e-mail	Fax	Lettera	di persona
Reclami	620 (52,0%)	172 (14,4%)	1 (0,1%)	3 (0,3%)	396 (33,2%)
Richieste di Assistenza	104 (29,5%)	132 (37,5%)	6 (1,7%)		110 (31,3%)
Encomi	2 (2,9%)	36 (52,2%)		29 (42,0%)	2 (2,9%)
Suggerimenti				1 (50,0%)	1 (50,0%)

Complessivamente nel 2019 emerge, oltre al contatto di persona una stima di circa 8000 mail e di circa 15000 telefonate gestite.

Peraltro nel 2019 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 2019 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. E' allo studio per il 2020, inoltre, la possibilità di introdurre l'utilizzo di altri canali social al fine di potenziare il dialogo con i cittadini ampliando la gamma di strumenti di comunicazione a disposizione degli utenti.

## **DATI PROVENIENTI DALLA PAGINA FACEBOOK DEL PTV**

La pagina Facebook del Policlinico Tor Vergata ha visto nel corso del 2019 un ulteriore 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: 32

Giudizi Positivi senza commento: 2

Giudizi Medi: 6

Giudizi Negativi con commento: 27

Giudizi Negativi senza commento: 11

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

In alcuni casi invece si avvia un dialogo con l'utente per fornire informazioni e chiarimenti direttamente via Facebook (188 interazioni dirette nel corso del 2019).

## **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 2019 a 8 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è dell'80%. Inoltre, il 94% 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 2019 circa il 22% delle segnalazioni (351 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.

## CONCLUSIONI

L'analisi delle segnalazioni raccolte nel corso del 2019 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. In particolare le questioni più rilevanti trovano sistematicamente un'occasione di confronto e di individuazione di strategie comuni di miglioramento in occasione delle riunioni di Project Office che vengono periodicamente convocate.

Come detto, la maggiore criticità che continua ad essere evidenziata dai cittadini è quella relativa alla consegna delle cartelle cliniche. Tuttavia è opportuno rilevare che, nel corso del 2019, le conseguenze dei cambiamenti organizzativi già da tempo introdotti e legati al subentro del nuovo fornitore, con l'avvio dell'archivio esterno della documentazione aziendale e sanitaria e del service che si occupa della scannerizzazione, tale problematica ha visto un miglioramento in termini di diminuzione del numero delle segnalazioni.

Si confermano inoltre nel corso del 2019 le 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 riguardano perlopiù questioni legati sia alla pulizia degli ambienti che alla loro dotazione ed allestimento, in termini soprattutto di affollamento dei locali adibiti alla attesa e carenza di sedute. Queste criticità trovano anche riscontro nelle indicazioni ricevute nelle note libere inserite da parte degli utenti nei questionari di soddisfazione della qualità dei servizi. Le predette questioni sono costantemente oggetto di analisi e confronto 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 sedie su ruote, seppure aumentate durante il 2019, fornite presso il Punto Informazioni nella Galleria del PTV, si è rivelato comunque ancora insufficiente a soddisfare le necessità di tutti i gli utenti con difficoltà di deambulazione che ne chiedono la disponibilità in quanto la gestione controllata delle stesse continua ad essere di difficile attuazione.

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. Tale problematica trova puntualmente riscontro nell'analisi dei questionari di soddisfazione.

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.

In merito alla criticità relativa alle segnalazioni di attese presso il Centro Prelievi il cui numero è, come detto, notevolmente aumentato nel corso del 2019, si sono individuate delle azioni che garantissero una comunicazione attraverso l'utilizzo degli appositi monitor più chiara ed efficace nei confronti degli utenti. Diversamente, sul fronte della riduzione dei tempi di attesa di esecuzione del prelievo si è provveduto ad individuare risorse infermieristiche e diversificare i punti di prelievo evitando la concentrazione di cittadini in una sola sala di attesa, nell'ottica di un'attesa più contenuta. E' stato infatti individuato un percorso logisticamente separato dedicato al prelievo per i pazienti trapiantati nei giorni di maggior affluenza (lunedì, mercoledì e venerdì), come già avvenuto in precedenza per la fase di accettazione.

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 in alcune aree e la presenza dei volontari del servizio civile offrono 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**