

# RECLAMI ENCOMI 2017-2020

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



DOTT.SSA DELL'UNTO MOIRA

DOTT.SSA VINCENZA PETRALLA

Il presente documento è stato redatto con il contributo delle Dott.ssa Moira Dell'Unto e la Dott.ssa Vincenza Petralla che hanno cortesemente messo a disposizione i dati di archivio presenti nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliera "*Santa Maria*" di Terni, nonché sviluppato la valutazione complessiva. A tale lavoro hanno prestato la loro opera anche il Dott. Mariano De Persio Centro di Formazione del Personale che ha curato gli aspetti metodologici della elaborazione insieme alla Sig.ra Marcella Costantini l'inserimento di tutti i dati relativi ai reclami ed agli encomi nel database appositamente predisposto.

Dr. Gianni Giovannini

## Sommario

Premessa .....	1
1. Sistema di segnalazione.....	2
2. Glossario .....	3
3. Classificazione .....	4
4. Analisi dei dati.....	6
5. Reclami ed Encomi per Dipartimenti .....	10
6. Ruolo dell'URP .....	15
7. Conclusioni.....	16

## Premessa

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta uno strumento strategico e qualificante del sistema di comunicazione aziendale, individuato dalla normativa attuale come struttura specifica dedicata alle attività di comunicazione e relazioni con il pubblico (Decreto Lgs. 3 febbraio 1993, n. 29 - l'art. 12, ora art. 11 Decreto Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e Legge 7 giugno 2000, n. 150). L'URP si colloca all'interno della cultura della trasparenza amministrativa e dell'attenzione verso la qualità dei servizi e del rapporto fra istituzioni e cittadini.

La nostra Azienda con la delibera n° 680 del settembre 2004 ha approvato il "Regolamento di pubblica tutela", riguardante la presentazione di reclami, segnalazioni e suggerimenti.

All' U.R.P. spetta il compito di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini, agevolare l'utilizzo dei servizi offerti e garantire l'ascolto, lo scambio e la comunicazione fra l'Azienda ed i cittadini ed all'interno dell'Azienda. In particolare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico articola i propri compiti attraverso le funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione, gestendo direttamente i rapporti con gli utenti.

Il presente lavoro si propone di arricchire le informazioni fornite dal Servizio mettendo a disposizione un dato aggregato su base pluriennale, il quadriennio 2017-2020, al fine di cogliere elementi di conoscenza aggiuntivi che possono risultare utili per la programmazione di interventi migliorativi sia nel campo della formazione che della organizzazione aziendale.

## 1. Sistema di segnalazione

Il Sistema di gestione delle segnalazioni è una modalità attiva di comunicazione, un approccio all'ascolto sistematico e strutturato dell'utenza, da parte dell'Azienda, che si pone quali obiettivi principali:

- avere una modalità definita per rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione, espresse dal singolo utente, e per evidenziare punti di eccellenza;
- contribuire a orientare le decisioni aziendali, relative al miglioramento dei servizi, tramite il monitoraggio e l'analisi delle informazioni acquisite.

Per facilitare il compito di comunicazione la Nostra Azienda ha predisposto una modulistica che può essere raggiunta tramite il Nostro portale ([https://www.aosp\\_terni.it/pagine/ufficio-relazioni-con-il-pubblico](https://www.aosp_terni.it/pagine/ufficio-relazioni-con-il-pubblico)) per la gestione delle segnalazioni.

Sul portale si può trovare la modulistica che permette al Nostro U.R.P. di accogliere le stesse:

- con presentazione diretta al nostro ufficio o presso la portineria;
- tramite fax allo 0744205491;
- via mail ([urp@aosp.terni.it](mailto:urp@aosp.terni.it)).

## 2. Glossario

Si rappresentano i vocaboli di uso maggiormente ricorrente, accompagnati ognuno dalla spiegazione del significato o da altre osservazioni.

Per quanto riguarda il funzionamento del Servizio U.R.P. troviamo:

- **Reclamo/Segnalazione**; espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna che prevede una risposta scritta entro 30gg.
- **Elogio**; espressione di soddisfazione del cittadino/utente.
- **Segnalazione/Impropria**; segnalazione o informazione che non è di competenza dell'URP dell'Azienda Ospedaliera.
- **Rilievo**; indicazione di disservizio che si risolve con una risposta di cortesia che non impone di attivare la procedura tipica del reclamo.
- **Suggerimento**; segnalazione che ha lo scopo di fornire indicazioni per migliorare i servizi.
- **Qualità percepita** dal cittadino; è la valutazione come indicazione nella qualità dei servizi dal punto di vista dell'utente. Ci aiuta ad evidenziare le criticità nella tutela globale del paziente e dei suoi familiari.

### 3. Classificazione

Al fine di raccogliere in maniera organizzata i dati del Servizio viene impiegato un sistema di classificazione delle questioni trattate.

Quindi viene registrata ogni pratica lavorata dall'URP ad eccezione delle segnalazioni improprie che non hanno classificazione.

L'obiettivo di questa classificazione è quello di verificare l'andamento nel tempo della performance aziendale.

La macro classificazione in uso all'URP è la seguente:

1 – **ASPETTI STRUTTURALI**: concerne reclami inerenti aspetti legati al luogo dove viene erogata la prestazione, ad esempio per la presenza di barriere architettoniche oppure il malfunzionamento di impianti etc.

2 – **ASPETTI ORGANIZZATIVI**: riguarda reclami inerenti aspetti legati al processo di erogazione del servizio sia dal punto di vista qualitativo e/o quantitativo circa le risorse utilizzate.

3 – **ASPETTI PROCEDURALI AMMINISTRATIVI**: concerne aspetti relativi a procedure amministrative come ad es. il pagamento dei ticket, orari di sportello e di cassa, procedure per la prenotazione di prestazioni sanitarie, per l'ottenimento di documentazione, trasparenza sull'iter delle pratiche, procedure di rimborso.

4 – **ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI**: riguarda reclami inerenti aspetti legati a trattamenti sanitari che non sono risultati all'altezza della professionalità attesa.

5 – **UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI**: riguarda reclami inerenti aspetti legati al rapporto utente/personale sanitario e aziendale, ritenuti scortesi o più in generale non adeguati alle persone in stato di bisogno.

6 – **ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT**: pulizia, adeguatezza e gradevolezza degli ambienti, vitto.



#### 4. Analisi dei dati

Dopo aver effettuato la descrizione delle diverse tipologie di reclamo si riporta nella tabella successiva il quadro dei reclami pervenuti in azienda nel quadriennio 2017 - 2020.

Nel complesso dei 4 anni si tratta di 149 reclami con un valore medio pari a circa 37 reclami per anno.

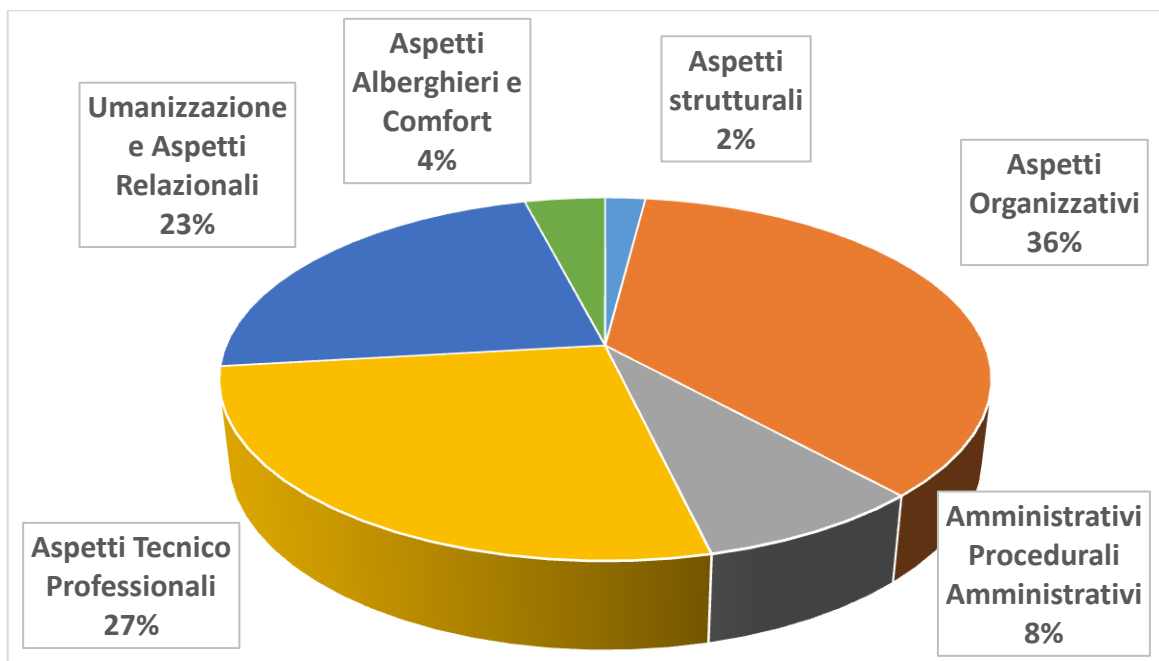
Considerato che l'Azienda Ospedaliera assicura una quantità di ricoveri annui di tutto rilievo ed anche una elevatissima attività ambulatoriale e di Pronto Soccorso si può anticipare senza dubbio che l'incidenza del ricorso al reclamo risulta particolarmente contenuta.

Tuttavia ciò non significa che non si debba prestare attenzione alle segnalazioni attive dei cittadini che denunciano delle carenze di vario genere.

**TABELLA DEI RECLAMI 2017/2020**

<b>CLASSIFICAZIONE</b>	<b>N°</b>
Aspetti strutturali	3
Aspetti Organizzativi	54
Amministrativi Procedurali Amministrativi	12
Aspetti Tecnico Professionali	40
Umanizzazione e Aspetti Relazionali	34
Aspetti Alberghieri e Comfort	6
<b>Totale</b>	<b>149</b>

## DISTRIBUZIONE IN PERCENTUALI DEI RECLAMI 2017/2020



Complessivamente dalla classificazione dei reclami emerge un quadro in cui gli aspetti organizzativi rappresentano la porzione più grande il 36 % e collegati all'erogazione dei servizi ai cittadini.

Proseguendo nella lettura del grafico si evidenziano al secondo posto con il 27 % gli aspetti tecnico-professionali mentre a poca distanza con il 23 % si collocano i reclami nei confronti degli aspetti relazionali e dell'umanizzazione; che chiude la lista dei reclami a due cifre.

La sommatoria dei reclami più frequenti fa registrare un valore pari a l'86% nel quadriennio di riferimento, mentre nel rimanente 14% si registrano gli amministrativi procedurali che costituiscono l'8% delle segnalazioni e in fondo alla lista gli alberghieri e gli strutturali.

Se teniamo conto della obsoleta struttura ospedaliera desta una certa sorpresa che i reclami collegati alla struttura ed al comfort non rappresentino, come ci si aspetterebbe questa problematica. Oltre alla già citata vetustà

dell'edificio è un fatto acclarato che esiste una inadeguata gestione del microclima, soprattutto nelle aree di degenza, che rende problematico il benessere termico in ospedale.

L'elaborazione dei dati raccolti può spingerci a fare delle ulteriori considerazioni e valutazioni per ricavare giudizi ulteriori.

Innanzitutto si può ipotizzare una sostanziale vicinanza tra gli *“aspetti tecnico professionali”* e gli *“aspetti di tipo relazionale e l'umanizzazione”* perché nel bagaglio del professionista sanitario la capacità professionale non può ritenersi separata dalla capacità di rapportarsi in maniera adeguata con l'utenza e con i suoi familiari. Queste due voci se sommate tra loro vanno a costituire il 50% di tutti i reclami, un valore molto significativo.

La riflessione può proseguire poiché, questo nuovo raggruppamento può trovare qualche forma di collegamento anche con il gruppo più numeroso inerente gli aspetti organizzativi, perchè l'organizzazione non è mai frutto del caso ma deriva da scelte e strategie più o meno consapevoli fatte da esseri umani.

In sostanza possiamo dire che per l'86% dei reclami è in gioco una variabile *“umana”* che è per sua natura suscettibile di miglioramento anche attraverso adeguate iniziative di carattere educativo, informativo etc.

Nel quadriennio si sono registrati oltre 110.000 ricoveri tra ordinari e diurni accompagnati da una miriade di prestazioni ambulatoriali e di pronto soccorso.

Se rapportiamo solo i reclami ai ricoveri abbiamo una percentuale che è pari allo 0,13%. Nel caso in cui si volesse mettere nel denominatore le prestazioni ambulatoriali e quelle di Pronto Soccorso il rapporto tenderebbe a 0.

Fortunatamente questo dato testimonia come i reclami costituiscano una appendice del tutto marginale rispetto ai volumi di attività dell'azienda.

## 5. Reclami ed Encomi per dipartimenti

Per arricchire il lavoro di analisi fatto sinora si intende recuperare l'insieme degli encomi ricevuti nel quadriennio che ammontano in totale a 95.

Nel quadriennio 2017 – 2020 l'Azienda Ospedaliera Santa Maria di Terni ha ricevuto 149 reclami e 95 encomi. Il rapporto tra i primi ed i secondi è quasi di 1,5:1.

L'analisi ulteriore che ci accingiamo a fare riguarda la distribuzione di queste due tipologie di segnalazione all'interno dell'organizzazione aziendale dove l'unità di osservazione è costituita dal Dipartimento. La tabella che segue illustra come si distribuiscono le segnalazioni tra i vari Dipartimenti.

<b>DIPARTIMENTI</b>	<b>RECLAMI (n°)</b>	<b>ENCOMI (n°)</b>
DIPARTIMENTO MEDICINA e SPECIALITA' MEDICHE	15	12
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA e SPECIALITA' CHIRURGICHE	27	14
DIPARTIMENTO di NEUROSCIENZE	10	17
DIPARTIMENTO CARDIO - TORACO VASCOLARE	2	13
DIPARTIMENTO TESTA COLLO e dei TESSUTI MOLLI	10	4
DIPARTIMENTO di DIAGNOSTICA di LABORATORIO ed IMMUNO TRASFUSIONALE	3	1
DIPARTIMENTO di DIAGNOSTICA per IMMAGINI e RADIOLOGIA TERAPEUTICA ed INTERVENTISTICA	0	2
DIPARTIMENTO URGENZA/ ACCETTAZIONE	31	16
DIPARTIMENTO di ONCOLOGIA	9	5
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	18	5
PSICOLOGIA	1	
AREA FUNZIONI CENTRALI	17	0
POLIAMBULATORI	6	5
Cad		1
<b>TOTALE</b>	<b>149</b>	<b>95</b>

Il Dipartimento di Emergenza/ Accettazione insieme al Dipartimento di Chirurgia e Specialità Chirurgiche hanno collezionato ciascuno un numero di reclami superiori ai 20, mentre dal punto di vista degli Encomi, hanno ottenuto entrambi dei lusinghieri risultati in quanto il Dipartimento di Specialità Chirurgiche ne ha conseguiti 14 e quello di Emergenza 16.

Da segnalare che circa un quarto dei reclami nell'area chirurgica, per un numero pari a 8 vedono coinvolta la S.C. di Ortopedia e Traumatologia.

Così come per il Dipartimento Urgenza/Accettazione è il Pronto Soccorso che arreca il numero maggiore di reclami: 15, prevalentemente riguardanti le attese e le interazioni con i professionisti. A tale riguardo va tenuto in considerazione che il Pronto Soccorso non svolgendo attività di degenza, dispone di un elevatissimo livello di utenza di tipo ambulatoriale per un valore complessivo di oltre 50.000 utenti anno. Per questa ragione non è possibile comparare i dati del Dipartimento di Urgenza-Accettazione con gli altri per una evidente asimmetria di casistica. Tuttavia il PS sta adottando, ad oggi, un'azione di miglioramento sulla gestione delle liste di attesa con un abbattimento dei tempi in sinergia con la Direzione Aziendale e con i suggerimenti dell'U.R.P.

Per quanto riguarda gli encomi gli utenti hanno posto l'accento sull'apprezzamento relazionale e l'umanizzazione, ringraziando il personale per la gradita accoglienza in entrambi i dipartimenti.

**Fa riflettere il rilevare che tra reclami ed encomi gli aspetti relazionali e umani prendano piede sulla qualità percepita in modo significativo, sia nel male che nel bene.**

Proseguendo nella lettura della tabella di cui sopra si evidenzia che nella graduatoria dei Dipartimenti con più reclami troviamo: Materno Infantile. Medicina e specialità mediche, Testa Collo-Tessuti molli e Neuroscienze. Nel

Dipartimento Materno Infantile emergono carenze negli aspetti tecnico procedurali e assistenziali, la Pediatria da sola ne riporta 5. Nel Dipartimento Testa Collo e dei Tessuti Molli prevalgono reclami per la lunghezza delle liste di attesa, mentre il Dipartimento di Oncologia mostra difficoltà negli aspetti relazionali per un totale di 11 reclami e 3 encomi.

Nel Dipartimento di Medicina e Specialità Mediche i reclami si concentrano prevalentemente sul comfort e sulle relazioni con i pazienti, mentre gli encomi sono anch'essi rivolti al personale medico e infermieristico in maniera equilibrata.

L'elemento più sorprendente di questa analisi è dato dall'inversione del rapporto reclami/encomi che si realizza solo in due Dipartimenti: quelli dell'Alta Specialità Neuroscienze e Cardio-Toraco-Vascolare.

Le Neuroscienze hanno 17 encomi contro 10 reclami e le Cardioscienze hanno 13 encomi e solo 2 reclami. Questi dati hanno un significato straordinario in quanto testimoniano come la qualificazione professionale sembra innalzare anche il livello qualitativo dei comportamenti degli operatori sanitari.

Da segnalare infine come nei Dipartimenti dove non si realizza attività di ricovero (Laboratorio e Immunotrasfusionale e Diagnostica per Immagini), il numero dei reclami e degli encomi siano espressi da numeri molto bassi.

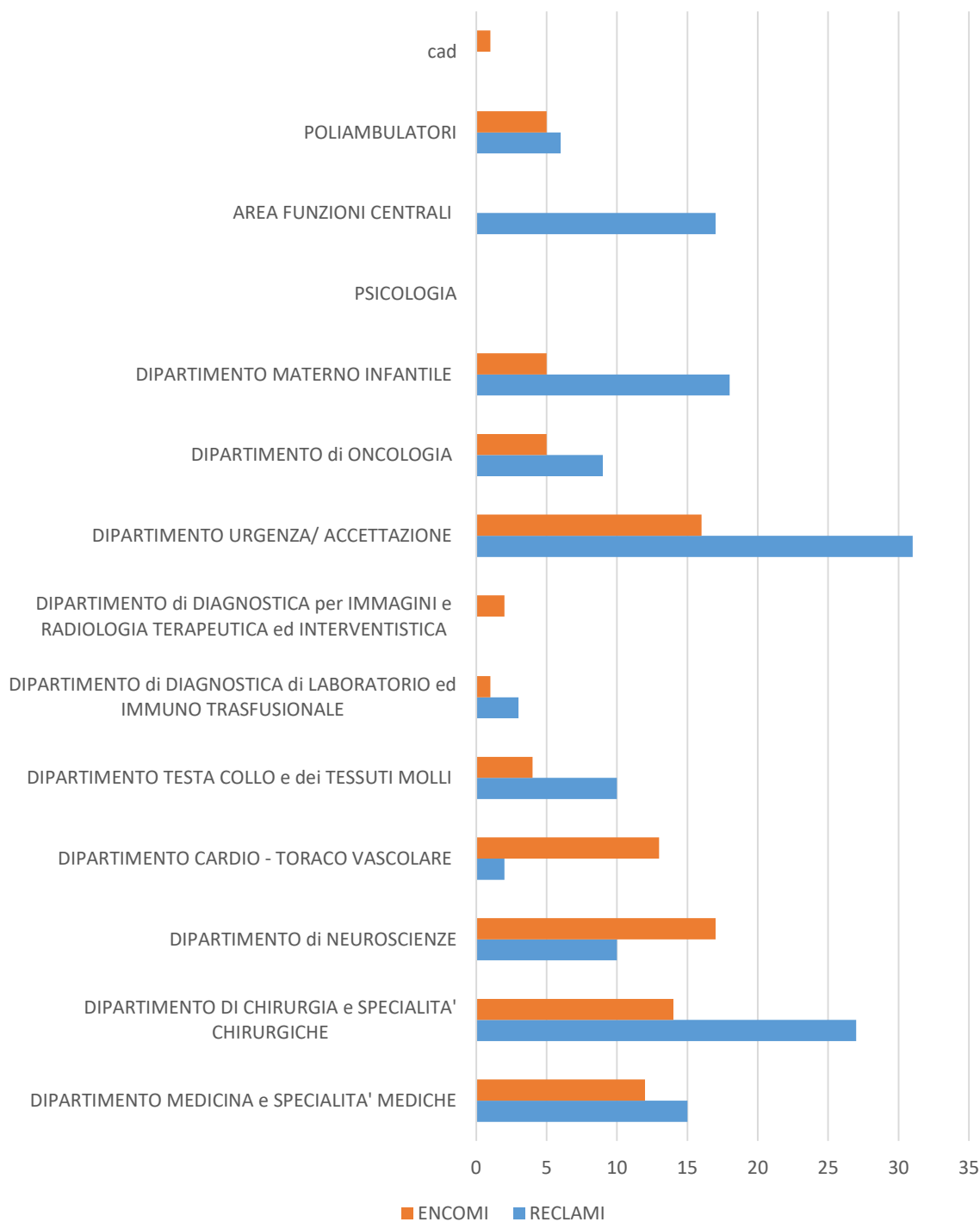
Questo aspetto conforta l'analisi precedentemente fatta in cui si affermava come il fattore umano rappresenti il principale determinante da prendere in considerazione per introdurre qualsiasi azione di miglioramento.

L'andamento annuale nel periodo di riferimento 2017- 2020 dimostra come i reclami prevalgano significativamente sugli encomi anche se la scarsa numerosità sia degli uni che degli altri può determinare delle fluttuazioni

piuttosto rilevanti che in alcuni casi sembrano contraddire questa regola come è accaduto nell'anno 2018 in cui si sono quasi sovrapposti.

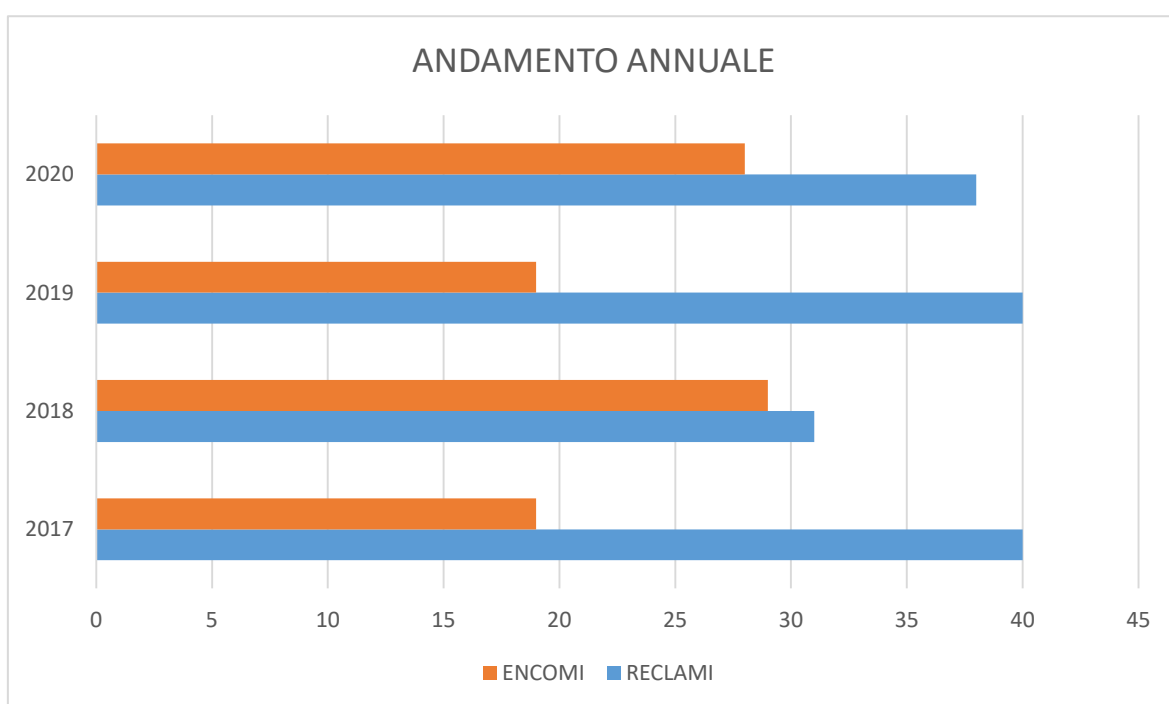
Di seguito si evidenziano in un grafico i dati precedentemente commentati.

### DISTRIBUZIONE ENCOMI E RECLAMI TRA DIPARTIMENTI 2017-20





L'andamento annuale nel periodo di riferimento 2017- 2020 dimostra come i reclami prevalgano significativamente sugli encomi anche se la scarsa numerosità sia degli uni che degli altri può determinare delle fluttuazioni piuttosto rilevanti che in alcuni casi sembrano contraddire questa regola come è accaduto nell'anno 2018 in cui si sono quasi sovrapposti.



## 6. Ruolo dell'URP

Come sempre, il sistema delle segnalazioni fornisce un quadro puntuale e confrontabile dei vari livelli di criticità che vengono espressi dal cittadino nei confronti dei servizi, ma è fondamentale, per maggior completezza, considerare la modalità di presa in carico diretta del cittadino da parte degli operatori URP. Ciò avviene quando il bisogno espresso dal cittadino non è quello di portare in evidenza un reclamo nei confronti di un disservizio aziendale, bensì di riuscire in tempi adeguati ad ottenere una soluzione al proprio problema.

A tale riguardo occorre che tutti gli operatori vedano nell'URP un soggetto che rileva le varie criticità, non per giudicare eventuali errori, ma per fornire uno strumento cui affidare la conciliazione tra utenza e azienda.

La maggior parte di questi problemi sono stati risolti direttamente o in breve tempo con la collaborazione delle équipes, mentre le criticità complesse sono state affrontate insieme alla Direzione aziendale in percorsi di miglioramento organizzativo.

Va detto che questa particolare modalità di accoglienza globale e di impegno subitaneo per la risoluzione del problema del cittadino, pur costituendo un impegno aggiuntivo per l'Ufficio, produce un alto livello di fidelizzazione dell'utenza.

## 7. Conclusioni

Il tentativo di superare il limite della valutazione annuale, operato con l'equipe che ha voluto impegnarsi in questo lavoro, aggiunge significatività non solo dal punto di vista statistico ma anche come base per programmare iniziative di miglioramento.

Il presente lavoro ha messo in evidenza quegli aspetti che in parte potevano essere attesi come il ruolo del fattore umano nella qualità percepita, ma ha anche evidenziato degli elementi del tutto inaspettati come il valore aggiunto in qualità che i servizi di Alta Specialità sembrano aver acquisito.

I reclami presentati dal cittadino costituiscono per l'Azienda un importante stimolo al miglioramento della qualità e rappresentano uno strumento di riflessione e di lettura critica di percorsi e processi.