

U.O.S Informazione e Comunicazione / URP
RELAZIONE ANNUALE QUALITA' PERCEPITA
ANNO 2019

E' il servizio preposto alla *informazione e comunicazione istituzionale, orientamento all'utenza nell'accesso ai servizi*, struttura di staff della Direzione Generale, comprende l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. L'Ufficio, organizzato con personale appositamente formato con diverse professionalità e diverse competenze, gestisce il contatto e la relazione tra l'organizzazione aziendale e l'utenza

Dal 6.agosto 2019 ha come responsabile la scrivente che ha proseguito le attività del precedente titolare ed ha intrapreso ogni azione necessaria per portare a compimento gli obiettivi assegnati.

Ha una propria sede centrale in Corso Gelone 17, Siracusa, sede della Direzione Generale ed è presente con varie sedi nei comuni ricadenti nel territorio aziendale per rendere più semplice e chiaro l'accesso ai servizi secondo lo schema seguente:

Sede	Ubicazione	Recapito telefonico/fax
Siracusa	Via Brenta 1	800238780 0931 484349 Fax: 0931 484395
	P.O. Umberto I	Tel.-Fax: 0931724310
Augusta	URP P.O. Muscatello	0931 989123
Lentini	URP P.O. Lentini	0950909525
Noto	URP P.O. Trigona	0931 890340
Avola	URP P.O. Di Maria	0931 582224
Rosolini	URP di Via Ronchi	0931 890022

Gli operatori dei punti informativi URP addetti al front office accolgono, informano e orientano i cittadini nell'accesso ai servizi, procedono nel caso di richieste articolate e complesse alla presa in carico e alla mediazione tra l'utente e i servizi per la risoluzione del problema; in caso di criticità non risolvibili con la normale attività interlocutoria provvedono ad accogliere reclami e segnalazioni. I reclami vengono trasmessi tempestivamente ai servizi interessati al fine di notificare le prassi utilizzate ed avere un opportuno riscontro da fornire all'utente, sia per recuperare il disservizio, ma anche per adempiere alla missione aziendale e favorire positive ripercussioni sull'immagine. Di tutte le segnalazioni e i reclami si relaziona alla Direzione Strategica.

L'**attività di informazione e accoglienza** all'utenza si classifica sulla base di tre linee generali di azione:

Informazioni	Segnalazioni	Reclami
n°85.000	n°20.000 verbali n°5.000 telefoniche	n° 628

Le informazioni erogate all'utenza per l'anno 2019 hanno riguardato:

- la difficoltà degli utenti a mettersi in contatto telefonico con le UU.OO. / servizi, a poter prenotare telefonicamente le prestazioni,

- le modalità di accesso alle prestazioni,
- le procedure per l'attivazione di particolari servizi (disabili gravissimi, forniture di presidi, le prestazioni erogate in convenzione presso le strutture accreditate, i tempi di attesa).

Le segnalazioni per l'anno 2019 concernono:

- la disorganizzazione di alcuni servizi,
- il mancato coordinamento di equipe diverse nell'ambito di strutture ospedaliere,
- comportamenti scorretti verso l'utenza da parte del personale sanitario ed amministrativo (indifferenza, insofferenza, arroganza ed uso del tu),
- cattiva organizzazione dei turni di attesa,
- mancata puntualità degli operatori addetti all'assistenza,
- lunghe code agli sportelli per le prenotazioni,
- lunghi tempi di attesa in relazione ad esami diagnostici particolarmente urgenti, a ricoveri e alle prestazioni ambulatoriali,
- carenza o inadeguatezza della segnaletica,
- mancanza di rispetto delle norme igieniche e degli arredi.

I reclami che sono stati gestiti nell'anno 2019 si riferiscono a:

- disservizio relativo al numero telefonico di prenotazione (0931 484848) istituito per persone con disabilità, ultrasessantacinquenni, persone fuori sede,
- mancata effettuazione di prestazioni per guasti dei macchinari, assenza degli operatori, chiusura non comunicata agli utenti,
- difficoltà ad eseguire alcuni tipi di prestazione quali, polisonnografia, ecocardiogramma fetale, colonscopia e gastroscopia , elettrocardiogramma con prova da sforzo, prestazioni reumatologiche ex centro Antares risolti con predisposizione ambulatorio settimanale,
- assenza di raccordo tra servizi che erogano prestazioni interconnesse,
- reclami sui servizi di diabetologia, medicina riabilitativa, neurologia, endocrinologia del P.O. Umberto I di Siracusa e su varie strutture accreditate,
- indebita/errata richiesta di ticket per le prestazioni o per istruzioni pratiche,
- disservizi delle farmacie territoriali per la distribuzione dei farmaci ed orari di apertura,
- mancata effettuazione senza preavviso di prestazioni prenotate,
- inadeguata informazione riguardante il pagamento dei codici bianchi di pronto soccorso,
- negligenza o imperizia nell'assistenza medica e/o infermieristica,
- mancata effettuazione di linfodrenaggio per i malati oncologici,
- caratteristiche del vitto: qualità, quantità, temperatura e scelta delle portate,
- carenza di sedie a rotelle e di altri ausilii nei vari reparti ospedalieri utili per soggetti non deambulabili,
- comportamento poco professionale da parte del personale addetto ai CUP,
- mancanza del POS all'ufficio ticket poliambulatorio di Pachino,
- mancanza di collegamenti pubblici con le strutture sanitarie.
-

La UO si articola su più aree:

- a) area comunicazione e reclami
- b) area analisi, ricerche sull'utenza e rilevazione della qualità percepita
- c) area umanizzazione

a) Area Comunicazione Reclami

- Assicura la funzione relativa alla comunicazione con gli utenti, sviluppando in modo esauriente l'informazione sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.
- Verifica la percezione della qualità delle prestazioni erogate individuando, per tale finalità, idonei ed adeguati strumenti.
- Provvede a sviluppare un sistema per acquisire le osservazioni ed i reclami presentati dai cittadini, li segnala ai dirigenti competenti e provvede a darne tempestivo riscontro agli utenti.
- E' deputata alla raccolta, alla classificazione ed alla archiviazione delle segnalazioni e degli esposti in un'apposita banca dati, nonché alla predisposizione, con cadenza trimestrale, di una relazione al Direttore Generale sulle segnalazioni ed i reclami pervenuti e sull'esito degli stessi. Detta relazione è accompagnata da proposte per il miglioramento degli aspetti organizzativi, logistici, relazionali e di accesso alle prestazioni, nonché, per il superamento dei fattori di criticità emersi.

L'area comunicazione è deputata a gestire sia la comunicazione esterna, come già descritto, sia la comunicazione interna, adottando modalità e strumenti opportuni per favorire processi di partecipazione costruttiva alle attività aziendali. La diffusione della cultura del servizio orientato all'utente, permette l'assunzione di responsabilità personali e professionali idonei a garantire la realizzazione di obiettivi e programmi e per superare comportamenti di subalternità attendista nei confronti della direzione strategica aziendale vissuta, genericamente, nell'immaginario dei dipendenti con distacco e dissonante subordinazione. La comunicazione interna risulta di fondamentale importanza per diffondere informazioni e conoscenze adeguate volte a sviluppare il senso di appartenenza e la consapevolezza di essere attori protagonisti e non semplici comparse autoreferenziali nella organizzazione dei servizi sanitari. Il prossimo anno su questa area saranno fissati obiettivi, metodi e strategie di miglioramento con strumenti appropriati a partire dalla formazione.

b) Area analisi, ricerche sull'utenza e rilevazione della qualità percepita

L'ufficio cura e gestisce l'indagine sulla qualità percepita, **Customer satisfaction**, nei servizi di assistenza e di ricovero, day hospital, servizi diagnostici e ambulatoriali, avviata dall'Assessorato alla Salute della nostra Regione con nota n. DASOE/5/88728 del 18/11/2015.

La direttiva ha avviato in Sicilia una nuova modalità di rilevare la qualità percepita introducendo una modalità di indagine di tipo campionario, un nuovo questionario ed una modalità diversa di somministrazione dei questionari. La rilevazione prevede anche un'intervista telefonica ai cittadini utenti che hanno usufruito dei servizi stessi al fine di migliorare la qualità in base all'esperienza degli utenti. Le interviste vengono effettuate agli utenti che, in precedenza, hanno sottoscritto la propria disponibilità su un modulo di "consenso informato". Tale lavoro permette di avere informazioni utili sui servizi sanitari con giudizi liberi sulle prestazioni ricevute richieste da un operatore diverso da chi ha prestato le cure.

Con direttiva 11556 del 9/2/2018 l'indagine sulla qualità percepita è stata estesa ai servizi di pronto soccorso e gli operatori URP hanno avuto il compito di acquisire i consensi e inserirli sulla piattaforma regionale. L'assessorato regionale, registrati i consensi, ha provveduto ad effettuare le interviste. L'attività così come comunicato dallo stesso ufficio regionale è stata interrotta per chiusura lavori a settembre 2019.

In tutto il 2019 nei pronto soccorso sono stati acquisiti 3.087 consensi richiesti.

Obiettivo raggiunto al 100%

Umanizzazione-misurazione qualità percepita secondo il sistema regionale strutture ospedaliere

Consensi previsti: **1593**

Consensi acquisiti riguardanti i ricoveri:

PO Umberto I/Rizza	n° 801
PO Avola	n°144
PO Noto	n°171
PO Augusta	n° 126
PO Lentini	n° 351
Totale	n° 1593

Obiettivo raggiunto 100%

Umanizzazione-misurazione qualità percepita secondo il sistema regionale ambulatori ospedali

Consensi previsti: **4473**

PO Augusta	n° 243
PO Avola	n° 405
PO Lentini	n° 324
PO Noto	n° 198
PO Umberto I/Rizza	n° 1206
Totale	n° 2376

Umanizzazione-misurazione qualità percepita secondo il sistema regionale ambulatori territorio

PTA Augusta/Melilli	n° 315
PTANoto/Rosolini/Pachino	n° 387
PTA Lentini	n° 468
PTA Siracusa	n° 675
PTA Palazzolo e zona montana	n° 252
Totale	n° 2097

Obiettivo pienamente raggiunto 100%

Monitoraggio percorsi diagnostici terapeutici-assistenziali PDTA (frattura femore)

Acquisizione consensi e somministrazione del questionario:

PO Umberto I	n° 104
PO Lentini	n° 121
PO Noto	n° 122
Villa Salus	n° 3

Le altre strutture accreditate non hanno fatto pervenire alcuna segnalazione di ricovero per frattura di femore.

Area umanizzazione

Rilevazione People Satisfaction

La rilevazione ha riguardato i quattro pronto soccorso degli ospedali

- Pronto Soccorso PO Umberto I
- Pronto Soccorso PO Lentini
- Pronto Soccorso PO Avola
- Pronto Soccorso PO Augusta

I risultati della rilevazione sono descritti negli appositi questionari che si allegano alla presente, unitamente alle proposte di miglioramento dei punti critici

Cura i rapporti con le Associazioni di Volontariato e le Associazioni di Tutela dei Cittadini, con gli ordini professionali, azioni che confluiscono nella piena collaborazione con il comitato consultivo aziendale del quale la scrivente con nota n. 35197/PG del 29 novembre 2019 è referente aziendale. Coordina gli sportelli di orientamento ai servizi gestiti da personale delle associazioni di

volontariato. Al fine di realizzare il proprio scopo istitutivo, lavora con l'intera rete dei servizi, che svolgono il ruolo di nodi periferici della funzione ad esso attribuita.