CASA DI CURA PRIVATA
POLICLINICO SAN MARCO S.p.A.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ATTIVITA' RELATIVA AL 2022

Documento per sito internet marzo 2023

A cura di: dott.ssa Susanna Milliaccio
Responsabile URP

INDICE

1. COSA FA L'URP……..3

1.1 L'URP come opportunità per migliorare la relazione di fiducia con l'utenza

1.2 L'URP quale strumento di forza

1.3 Aspetti da curare

2. TIPOLOGIE DI SEGNALAZIONI PRESENTATE ALL'URP……..4

2.1 Le diverse tipologie di segnalazioni presentate all'URP

3. SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI E LORO GESTIONE……..4

3.1 Il reclamo come opportunità di miglioramento: doppia interpretazione

3.2 Le modalità di presentazione del reclamo

4. METODOLOGIA ANALISI ……..5-6

4.1 Regole di analisi utilizzate

5. LA GESTIONE DEL RECLAMO……6

5.1 In quale modo l'URP si pone con l'utenza

5.2 Il registro reclami e le azioni adottate

6. GRAFICI ATTIVITÀ URP……7

6.1 Grafico delle criticità emerse nel 2022

6.2 Grafico dei Reparti e Servizi più interessati dai reclami 2022

7. SEGNALAZIONI DI RINGRAZIAMENTI E LORO GESTIONE……8

7.1 Registro dei Ringraziamenti
7.2 Grafico dei Reparti più interessati dai ringraziamenti nel 2022
7.3 Grafico dei Servizi più interessati dai ringraziamenti nel 2022

8. QUESTIONARI DI GRADIMENTO……9

8.1 Distribuzione e raccolta questionari di gradimento
8.2 Metodologia e analisi
8.3 Calcolo soddisfazione, insoddisfazione e non risposte
8.4 La media percentuale di gradimento

9. SITUAZIONE SERVIZI……10

9.1 Tabella rilevazione dati risposte utenza relativa ai Servizi
9.2 Osservazioni sui dati dei Servizi

10. SITUAZIONE REPARTI……11-12

10.1 Tabella rilevazione dati risposte utenza relativa ai Reparti di degenza
10.2 Osservazioni sui dati dei Reparti

11. SUGGERIMENTI UTENZA REPARTI e SERVIZI……12

11.1 Premessa
11.2 Suggerimenti espressi relativi ai Servizi
11.3 Suggerimenti espressi relativi ai Reparti

12. ALTRI DATI DESUMIBILI DAI QUESTIONARI DI GRADIMENTO…….13

13. ELEMENTI DI INPUT PER OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO 2023.….13

14. ALTRE ATTIVITA' CURATE DALL'URP ……..13

1. COSA FA L'URP

1.1 L'URP come opportunità per migliorare la relazione di fiducia con l'utenza

L'URP ha lo scopo di **prendersi cura della persona** nell'ambito della comunicazione, aiutandola ad accrescere il proprio bagaglio informativo, rendendola consapevole di qualcosa di cui non lo era prima.
Pertanto, l'URP ha il compito di **facilitare la comunicazione** stabilendo una relazione e, in base alle situazioni che si presentano, di ascoltare la persona, comprenderla, fornirle spiegazioni e cercare di risolvere le problematiche che vengono rappresentate.
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in questo senso, si fa portavoce della persona e delle sue segnalazioni, che si differenziano in base alla motivazione da cui nascono.

1.2 L'URP quale strumento di forza

Ecco perché l'Ufficio Relazioni con il Pubblico deve fungere da strumento di forza nell'umanizzazione dell'informazione, perché ha come **obiettivo il soddisfacimento dell'utente**, rispondendo a quelle che sono le necessità dal punto di vista innanzitutto relazionale, oltre che psicologico e organico, ai quesiti che pone, e alle segnalazioni che presenta.
L'umanizzazione dell'informazione fa riferimento al concetto più ampio di umanizzazione delle cure, un progetto già avviato da qualche anno che tiene ben presenti l'attenzione che va rivolta alla singola persona, oltre al rispetto della sua dignità.

1.3 Aspetti da curare

Per attuare l'umanizzazione dell'informazione, nel momento in cui una persona chiede aiuto, l'URP deve curare alcuni aspetti come ad esempio:

- l'**aspetto verbale** e quello **comportamentale** che permettono di stabilire la relazione con la persona, lo scambio comunicativo con la stessa.
  Tali aspetti implicano la postura – movimenti espressi (comunicazione non verbale) e il tono della voce (comunicazione paraverbale)

Oltre a questi aspetti, ce ne sono altri che completano la relazione con le persone quali:

- **accoglienza** = capacità di prendersi cura delle persone che si rivolgono alla struttura
- **orientamento =** capacità di indirizzare le persone al servizio socio-sanitario più adatto alla richiesta
- **trasparenza** = capacità di comprendere i bisogni delle persone che si rivolgono alla strutture sanitarie e metterle a conoscenza dei processi di cura che vengono offerti.

L'obiettivo della nostra struttura è quello di creare un'immagine positiva che susciti **fiducia** nelle persone, dimostrando gratitudine nei confronti della stessa e considerandola come loro riferimento nel campo della cura della salute

2. TIPOLOGIE DI SEGNALAZIONI PRESENTATE ALL'URP

2.1 Le diverse tipologie di segnalazioni presentate all'URP

Esistono differenti tipologie di segnalazioni che giungono all'URP e che vengono gestite dall'ufficio stesso.

Tra le segnalazioni che giungono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico c'è una considerevole quantità di **ringraziamenti,** da cui emergono soprattutto professionalità e umanità da parte del personale. I ringraziamenti costituiscono un ritorno importante per gli operatori sanitari che svolgono la loro attività con dedizione.

All'URP possono pervenire anche segnalazioni di altro tipo, come ad esempio i **suggerimenti** rappresentati dai cittadini, che costituiscono un aspetto importante perché evidenziano un altro punto di vista per un ulteriore miglioramento dei servizi erogati.

Infine ci sono i **reclami/disservizi** esposti dalle persone, ma anche dalle associazioni di volontariato o dalle associazioni per i diritti del malato.

3. SEGNALAZIONI DI DISSERVIZI E LORO GESTIONE

3.1 Il reclamo come opportunità di miglioramento: doppia interpretazione

Il reclamo può dar adito a una **doppia interpretazione**.

In effetti può essere inteso come espressione di insoddisfazione, la quale spinge l'utente a sollevare una contestazione perché ha avuto la sensazione che gli sia stato leso un diritto.

Tale insoddisfazione può manifestarsi per diversi motivi, ad esempio in seguito alla percezione di un atteggiamento poco professionale, oppure in occasione di un'attesa troppo prolungata prima di effettuare una visita, ecc.

Qui emerge l'interpretazione negativa del reclamo, la contestazione, che però possiamo e dobbiamo trasformare **in strumento positivo di miglioramento,** al fine di ottimizzare l'umanizzazione delle cure del paziente. L'azione consiste nel procedere con un'analisi del caso cercando di capire cosa è stato sbagliato. Successivamente è d'obbligo individuare in quale modo si può evitare che l'aspetto critico rilevato dal paziente, si ripeta in futuro.

3.2 Le modalita' di presentazione del reclamo

Ci sono diverse **modalita' di presentazione** del reclamo:

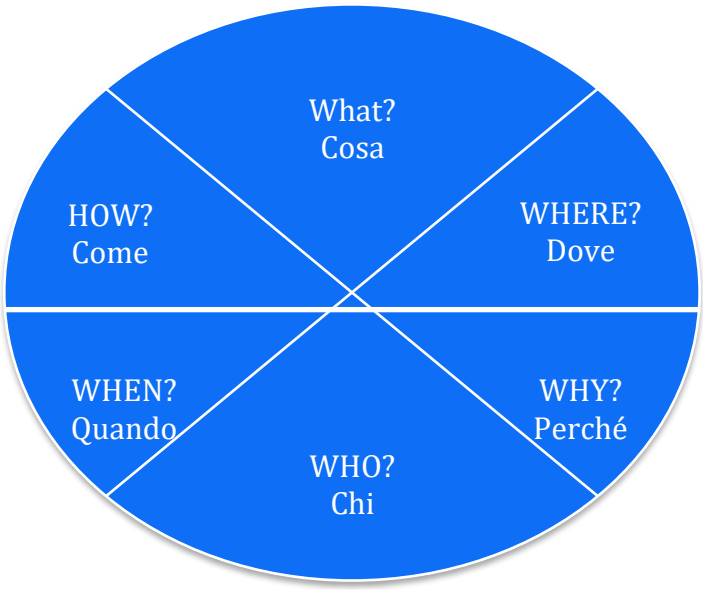
1) **reclamo verbale diretto**, (comunicazione faccia a faccia) di cui subito dopo si provvede a redigere una relazione per iscritto;
2) **reclamo telefonico**;
3) **reclamo scritto** tramite posta elettronica inviata all'indirizzo info@policlnicosanmarco.it o urp@policlinicosanmarco.it della struttura, oppure servendosi del modulo M-URP-08, reperibile nella nostra rete ISO.

Il modulo utilizzato nel caso di reclami scritti può essere compilato direttamente dall'utente o, su richiesta di quest'ultimo, dal personale URP. Tale scheda può essere redatta anche in forma anonima.

4. METODOLOGIA ANALISI

4.1 Regole di analisi utilizzate

Quando viene presentato un reclamo, ci si deve porre dei quesiti. Deve essere avviata un'accurata analisi di quanto successo per risolvere il singolo caso.
Come è stata impostata la relazione con il paziente? Che approccio ho avuto con lo stesso? Sono stato scortese? Mi sono comportato in modo poco professionale? Sono stato troppo sbrigativo? Mi sono posto nei suoi riguardi sullo stesso piano, oppure mi sono posto a un livello superiore?
La metodologia usata per un'accurata analisi dei singoli casi è basata sulle regole utilizzate dai giornalisti



L'URP deve porsi i quesiti di cui sopra
Cos'è successo? Dove? Quando? **Chi è stato?** (*le persone coinvolte*) **Perché è successo** (*cosa non e' andato bene*? E C**ome è successo?**

I° Metodologia analisi in caso di presentazione reclamo per *referto errato*
Cosa è successo? E' stato trascritto un referto usando un copia-incolla e il paziente è risultato affetto da patologie inesistenti
Dove? Presso il servizio di……..
Quando? Data di accadimento
Chi è stato? Individuare l'operatore sanitario che ha refertato
Perché è successo? Non ha riletto attentamente il referto prima di consegnarlo, oppure aveva fretta e non ha controllato con cura ciò che ha scritto.
Come è successo? Forse è stato interrotto mentre scriveva e si è distratto
Cosa bisogna fare *e* ***cosa è stato fatto*** per evitare che tale errore si ripeta in futuro?

II° Analisi in caso di presentazione reclamo per *comportamento sbrigativo e scortese*
Cosa è successo? L'utente ha rilevato un comportamento poco professionale
Dove? Presso il servizio/reparto/ufficio
Quando? Data di accadimento
Chi è stato? Il medico, l'infermiere, l'impiegato.
Perché è successo? Perché si è posto in modo poco empatico e poco professionale
C**ome è successo?** Non ha pensato che davanti a sè (perché in quel momento aveva fretta) c'era un paziente, il quale aveva chiesto delle informazioni e a cui aveva risposto in modo sbrigativo e scortese
***Cosa bisogna* fare** e **cosa è stato fatto** per evitare che tale errore si ripeta in futuro?

5. LA GESTIONE DEL RECLAMO

5.1 In quale modo l'URP si pone con l'utenza

Nel momento in cui il reclamo viene presentato è compito dell'URP **acquisire informazioni** al riguardo, oltre che raccogliere i documenti istruttori necessari all'analisi del reclamo stesso.
Può succedere che l'utente, quando giunge all'URP, sia molto alterato perché convinto che gli sia stato leso un diritto. Per cercare di rendere la situazione più serena l'URP deve **ascoltare** ciò che ha da dire la persona, di parlarle con tono pacato e cercare di capire dove può essere nata la mancanza o la presunta mancanza da parte della struttura. L'atteggiamento che l'URP deve mantenere è sempre quello delle buone maniere, di non dare mai torto o controbattere ciò che contesta l'utente, almeno nell'immediatezza del caso.

5.2 Il registro reclami e le azioni adottate

Dopo l'acquisizione di tutte le informazioni e i documenti necessari, l'URP provvede alla registrazione su apposito registro di ciascun reclamo, nel quale vengono indicati tutti i dati di riferimento dell'accaduto, oltre alla descrizione delle azioni che sono state adottate, fino a giungere alla chiusura della segnalazione.
Ogni reclamo analizzato deve essere **chiuso con l'informazione all'utente** che l'ha segnalato con l'esito delle valutazioni. Nelle pagine seguenti sono riportati i grafici dell'anno 2020 e 2021 per facilitare il confronto.

Nella relazione dell'attività 2022, ci si è adeguati allo schema di valutazione adottato dall'URP dell'Azienda Ulss 3 Serenissima, al fine di poter avere, in futuro, un punto di riferimento e confronto.

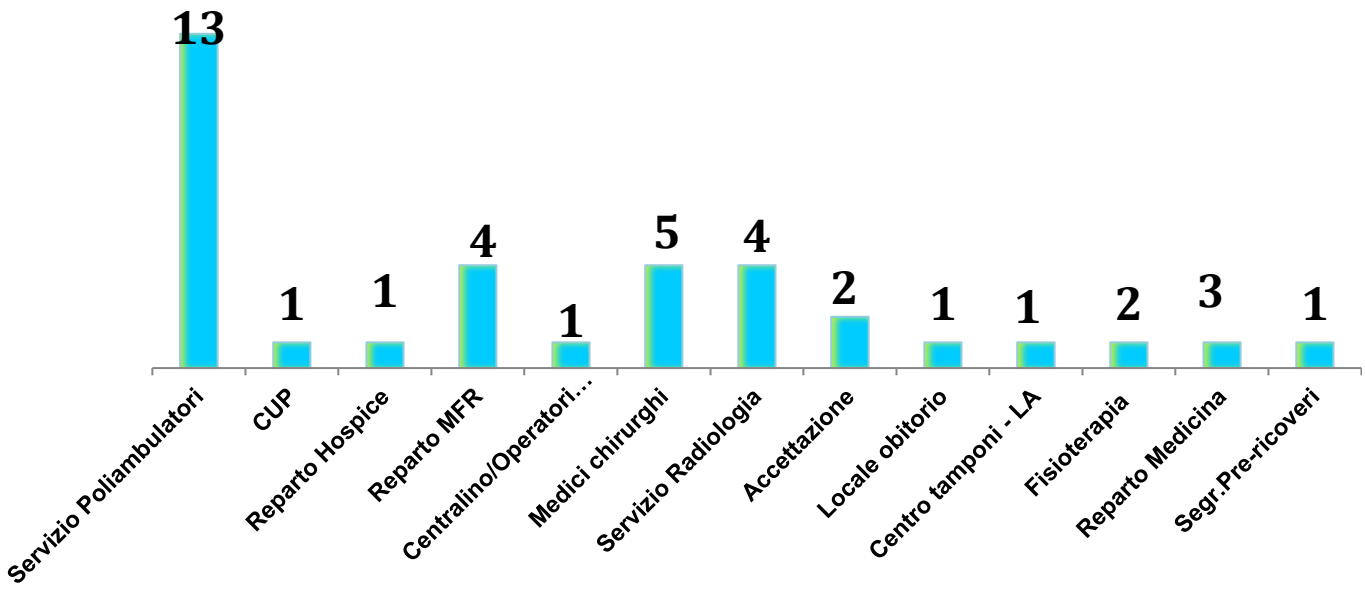
6. GRAFICI ATTIVITA' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

6.1 Grafico delle criticità emerse nel 2022 sul Totale Reclami n. 36

(I reclami possono presentare anche più di una criticità)

6.2. Grafico dei reparti e servizi più interessati dai reclami nel 2022 Tot. 36

(Un reclamo può riguardare anche più di un reparto/servizio)

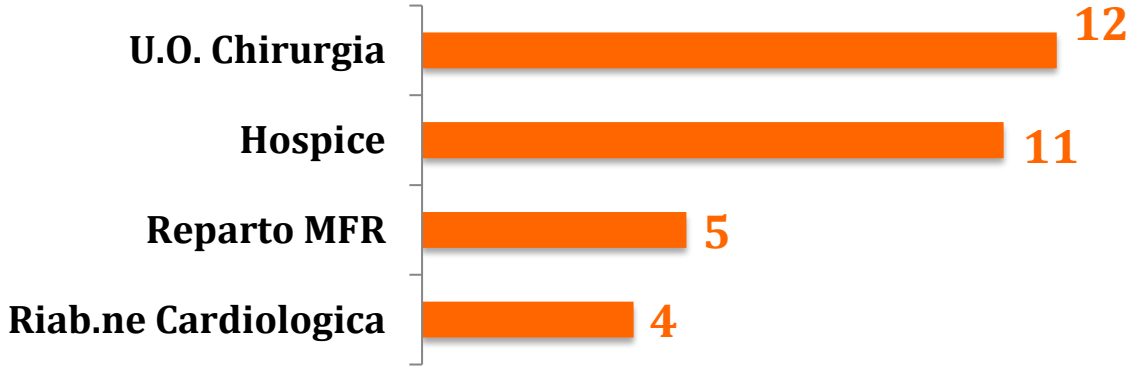


7. SEGNALAZIONI DI RINGRAZIAMENTI E LORO GESTIONE

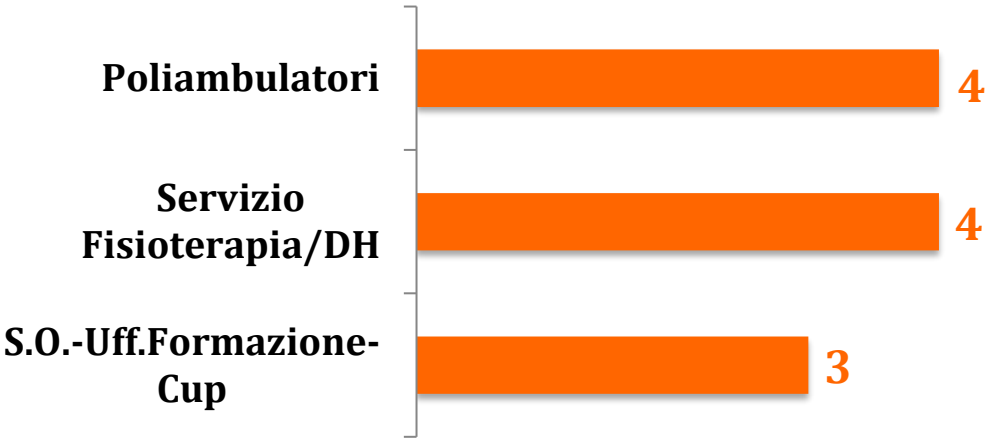
7.1 Il registro dei ringraziamenti

L'URP gestisce anche un registro dei ringraziamenti che raccoglie tutte le segnalazioni consistenti in note, articoli, lettere, e-mail, attraverso cui gli utenti esprimono il proprio apprezzamento per l'assistenza ricevuta.
Anche questa analisi è importante per meglio comprendere il comportamento degli operatori nei riguardi dell'utenza.
Nel 2022 l'URP ha ricevuto n. 40 lettere di ringraziamento, alcune delle quali riguardanti più aree. Gli operatori della struttura, inoltre, ricevono complimenti per l'attività svolta anche telefonicamente o attraverso doni offerti o inviati preso i reparti/sevizi dall'utenza. Un dato, questo, che al momento non è stato rilevato graficamente.

7.2 Grafico dei REPARTI più interessati dai Ringraziamenti nel 2022 Tot. 40 (Un ringraziamento può riguardare più reparti/servizi)



7.3 Grafico dei SERVIZI più interessati dai Ringraziamenti nel 2022 Tot. 11 (Un ringraziamento può riguardare più reparti/servizi)



8. QUESTIONARI DI GRADIMENTO

8.1 Distribuzione e raccolta questionari di gradimento

L'URP coinvolge annualmente i reparti e i servizi nella distribuzione dei questionari di gradimento affinché vengano sottoposti al giudizio del paziente i vari ambiti delle Unità Operative e dei Servizi. Ciò consente di determinare il grado di qualità percepito dalle persone in relazione ai servizi offerti dalla Casa di Cura.

La raccolta dei questionari viene effettuata una volta all'anno, durante le ultime due settimane di ottobre presso tutte le Unità Operative di degenza e i Servizi. Sono stati distribuiti ai reparti e ai servizi un totale di 450 questionari, di cui n. 438 sono stati restituiti compilati. Ai Reparti Hospice e Medicina-Geriatria sono stati distribuiti n. 25 questionari.

8.2 Metodologia e analisi

I moduli consegnati ai pazienti/utenti sono:

- M-URP-06 Rev.5 Questionario di gradimento per i cittadini ricoverati
- M-URP-07 Rev.7 Questionario di gradimento per i cittadini relativo ai servizi
- M-URP-10 Rev. 3 Questionario di gradimento per i cittadini ricoverati in area chirurgica
- M-URP-33 Rev. 3 Questionario di gradimento per il cittadino relativo al servizio di sala operatoria

I pazienti/utenti potevano selezionare una delle seguenti quattro risposte per ciascuna domanda: MOLTO SODDISFATTO, SODDISFATTO, INSODDISFATTO, MOLTO INSODDISFATTO

8.3 Calcolo soddisfazione, insoddisfazione e non risposte

Premessa

Durante l'elaborazione dei dati sono state considerate TUTTE le risposte date, comprese le NON RISPOSTE

Sono state calcolate sul TOTALE delle risposte date (comprese le NON RISPOSTE) le **percentuali** delle **risposte aggregate**: "***SODDISFATTO*"** e "***MOLTO SODDISFATTO***", "***INSODDISFATTO***" e "***MOLTO INSODDISFATTO***" e le **NON RISPOSTE**

8.4 La media percentuale di gradimento

Per quanto riguarda i **REPARTI** la media percentuale di gradimento (SODDISFATTO + MOLTO SODDISFATTO) corrisponde all'**85%**, mentre per quanto riguarda i **SERVIZI** la media percentuale è pari all' **81% (Tab. 3.3)** .

Relativamente alle risposte di esito negativo "INSODDISFATTO + MOLTO INSODDISFATTO", la percentuale risultata è pari al **5%** per i **REPARTI** e al **3**% per i **SERVIZI.**

La media percentuale delle **NON RISPOSTE** è pari al **10%** relativamente ai **REPARTI** e del **16%** riguardo ai **SERVIZI**.

Di seguito si rappresentano le tabelle dettagliate.

9. SITUAZIONE SERVIZI

9.1 Tabella rilevazione dati risposte utenza relativa ai SERVIZI

Servizi	QUESITI QUESTIONARIO	Totale Molto soddisfatto + Soddisfatto	Note
1	Facilità di prenotazione effettuata presso il CUP del PSM	80%	Non compresa Sala Operatoria
2	Accoglienza amministrativa	93%	Compresa Accoglienza Pre-ricovero
3	Organizzazione generale del servizio	95%	Tutti i servizi
4	Rispetto dell'orario dell'appuntamento	85%	Non compresa Sala Operatoria
5	Assistenza ricevuta da infermieri/tecnici/fisioterapisti	96%	Tutti i servizi
6	Assistenza ricevuta dai medici	86%	Non compreso Centro Prelievi
7	Informazioni ricevute e condivise con i medici sulla malattia e sul percorso di cura (cortesia, rispetto,disponibilità)	80%	Non compresi Centro Prelievi e SO
8	Informazioni ricevute dagli altri operatori (infermieri, fisioterapisti,tecnici)	88%	Tutti i servizi
9	Relazioni umane (cortesia,rispetto,disponibilità)	96%	Tutti i servizi
10	Pulizia degli ambienti	92%	Non compresa Sala Operatoria
11	Pulizia dei servizi igienici	86%	Non compresa Sala Operatoria
12	Se ha avuto modo di consultare il nostro sito internet, ci può dire quale giudizio dà su chiarezza, funzionalità, velocità nel reperire le informazioni che cerca?	51%	Tutti i servizi
13	Se ha avuto modo di consultare la nostra carta dei servizi, ci può dire quale giudizio dà su chiarezza, funzionalità, velocità nel reperire le informazioni che cerca?	52%	Tutti i servizi

9.2. Osservazioni sui dati dei servizi

LA SITUAZIONE IN GENERALE è molto positiva.
La percentuale di risposte a quasi tutti i quesiti hanno evidenziato una grado di soddisfazione superiore all'80%.
Gli ambiti con particolare gradimento, confrontati con i risultati emersi lo scorso anno, sono stati:

- "Facilità di prenotazione effettuata presso il Centro Unico Prenotazioni del Policlinico San Marco.
- Assistenza ricevuta dai medici, infermieri, fisioterapisti e tecnici) **nonostante la grave carenza che ha colpito il settore in epoca pandemica e post pandemica.**
- Relazioni Umane.
- Pulizia.

Si possono notare alcuni aspetti con più opportunità di miglioramento che sono soprattutto il "**Sito Internet**" e la "**Carta dei Servizi**". Tuttavia, **il dato relativo alla consultazione di entrambi** è comunque **in crescita** rispetto allo scorso anno.

10. SITUAZIONE REPARTI

10.1 Tabella rilevazione dati risposte utenza relativa ai REPARTI di DEGENZA

Reparti	QUESITI QUESTIONARIO	Totale Risposte Molto soddisfatto + Soddisfatto Anno 2022
1	Assistenza ricevuta dagli infermieri/fisioterapisti	96%
2	Assistenza ricevuta dai medici	97%
3	Informazioni ricevute e condivise con i medici sulla malattia e sul percorso di cura (cortesia, rispetto,disponibilità	95%
4	Informazioni ricevute dagli infermieri	96%
5	Orario e Organizzazione delle visite mediche	90%
6	Orario visite pazienti da parte di familiari e conoscenti	70%
7	Relazioni umane nel reparto	94%
8	Ambiente e comfort (arredamenti, tranquillità) *compresa Sala Operatoria*	92%
9	Pasti: Presentazione	88%
9.1	Pasti: Qualità	84%
9.2	Pasti: Quantità	86%
9.3	Pasti: Orario	83%
10	Pulizia del reparto in generale	90%
11	Se ha avuto modo di consultare il nostro sito internet, ci può dire quale giudizio dà su chiarezza, funzionalità, velocità nel reperire le informazioni che cerca?	53%
12	Se le è stata fornita la carta dei servizi della nostra struttura o del servizio, qual è il suo parere in merito? (Chiarezza, facilità di consultazione, informazioni, ecc.)	56%
13	Come giudica globalmente il suo ricovero?	85%

10.2 Osservazioni sui dati dei reparti:

Anche per i reparti la situazione appare molto positiva con percentuali di risposta che oscillano tra l'80 e il 90% di soddisfazione per quasi tutti i quesiti.
Gli ambiti che si sono distinti per la particolare soddisfazione riscontrata dall'utenza sono:

- Assistenza ricevuta dai medici, infermieri e fisioterapisti **(anche in questo caso si è mantenuta un'elevata soddisfazione nonostante la grave carenza che ha colpito il settore in epoca pandemica e post pandemica**)
- La refezione del cibo
- Pulizia del reparto

E **il giudizio complessivo sul ricovero** percepito dal paziente che ha ottenuto una percentuale di soddisfazione superiore rispetto all'anno precedente

11. SUGGERIMENTI UTENZA REPARTI e SERVIZI

11.1 Premessa

Gli utenti hanno a disposizione anche uno spazio in bianco in calce al questionario di gradimento dove possono evidenziare i loro **suggerimenti.** In merito a eventuali proposte/suggerimenti possono altresì utilizzare le schede di segnalazione URP che reperiscono nelle cassette dedicate e dislocate in ogni piano.

11.2 Suggerimenti espressi relativi ai SERVIZI

Sono emerse alcune osservazioni in merito soprattutto a:

- Ridurre l'attesa presso alcuni ambulatori
- Maggior possibilità di reperire parcheggio
- Aumentare il numero del personale infermieristico presso il centro prelievi e il personale amministrativo all'accettazione
- Facilitare il reperimento da remoto dei referti attraverso il sito
- Avere maggior contatto con il fisiatra nel corso del ciclo fisioterapico
- Migliorare il comfort negli spogliatoi del centro di fisioterapia

11.3 Suggerimenti espressi relativi ai REPARTI

AREA CHIRURGICA

- Migliorare il parcheggio
- Migliorare l'orario di visita ai pazienti per i familiari

REPARTO DI MEDICINA FISICA RIABILITATIVA

- Cambiare l'orario delle visite nei giorni festivi in modo tale che si possa far visita ai degenti nel pomeriggio
- Aumentare il personale
- Migliorare i letti
- Migliorare il cibo
- Avere sedie più alte per chi è stato operato all'anca

REPARTO MEDICINA-GERIATRIA

- Dovrebbe esserci un adeguato intervallo tra il pranzo e l'inizio dell'attività motoria pomeridiana
- Migliorare la struttura e la pulizia degli ambienti
- Migliorare l'orario della cena

HOSPICE INTRAOSPEDALIERO

- Tinteggiare gli ambienti – muri scrostati

12. ALTRI DATI DESUMIBILI DAI QUESTIONARI DI GRADIMENTO

Un altro dato positivo emerso dalla rilevazione è relativo alla media percentuale di soddisfazione inerente al quesito "Consiglierebbe a un suo amico il ricovero presso questa struttura" con una percentuale di "**SI**" pari al **92%.**

13. ELEMENTI DI INPUT PER OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2023

I dati riprodotti nella presente relazione sulle risposte ai quesiti dei questionari di gradimento, oltre che i suggerimenti elencati dai pazienti afferenti ai Servizi e dai pazienti degenti presso le Unità Operative del Policlinico San Marco, costituiscono elementi di input per la pianificazione nell'ambito della definizione degli obiettivi di miglioramento per l'anno 2023.

14. ALTRE ATTIVITA' CURATE DALL'URP

L'URP è componente del Nucleo Gestione Sinistri (Risk Management) e svolge tale attività con particolare riguardo alla gestione dei sinistri, collaborando con la Direzione per il miglioramento continuo delle problematiche/criticità che vengono evidenziate.

L'URP collabora all'aggiornamento della carta dei servizi e dell'allegato A (aggiornamento elenco medici della struttura – dipendenti e liberi professionisti), documenti entrambi reperibili tra il materiale scaricabile del sito

Periodicamente elabora il bollettino informativo con le indicazioni dei risultati delle varie attività e dei progetti, i programmi futuri, gli indicatori di qualità, ecc.