



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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ATTIVITA' RELATIVA AL 2023

Documento per sito internet marzo 2024

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 2023	
6.2 Grafico dei Reparti e Servizi più interessati dai reclami 2023	

7. SEGNALAZIONI DI RINGRAZIAMENTI E LORO GESTIONE.....8

7.1 Registro dei Ringraziamenti

7.2 Grafico dei Reparti più interessati dai ringraziamenti nel 2023

7.3 Grafico dei Servizi più interessati dai ringraziamenti nel 2023

8. ALTRE ATTIVITA' CURATE DALL'URP9

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 modalità di presentazione del reclamo

Ci sono diverse **modalità 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@policlinicosanmarco.it o urp@policlinicosanmarco.it della struttura, oppure servendosi del modulo M-URP-08, reperibile nella nostra rete ISO e nel sito alla pagina Ufficio Relazioni con il Pubblico.

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.

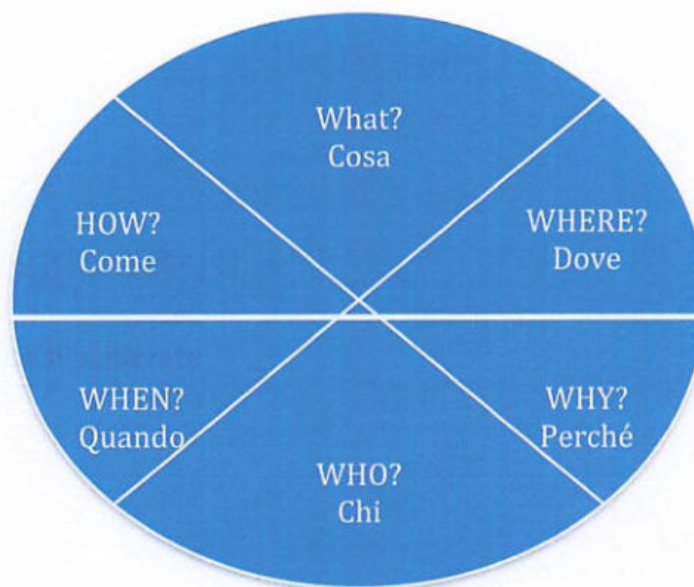
4. METODOLOGIA ANALISI

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 è andato bene? E Come è successo?

1° Metodologia analisi in caso di presentazione reclamo per *referto errato*

Cosa è successo? È 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

Come 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 lesa 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

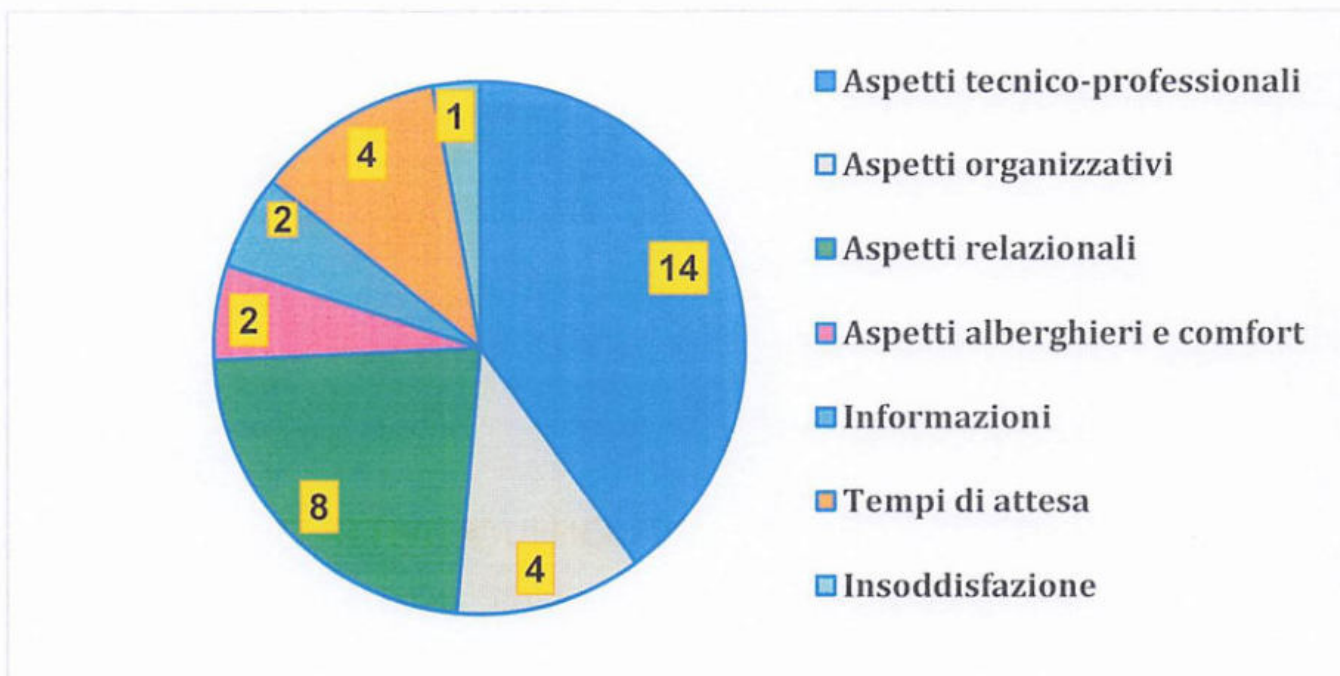
Dopo l'acquisizione di tutte le informazioni e i documenti necessari, l'URP provvede alla registrazione su apposito registro di ciascun reclamo, nel quale vengono indicati tutti i dati di riferimento dell'accaduto, oltre alla descrizione delle azioni che sono state adottate, fino a giungere alla chiusura 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.

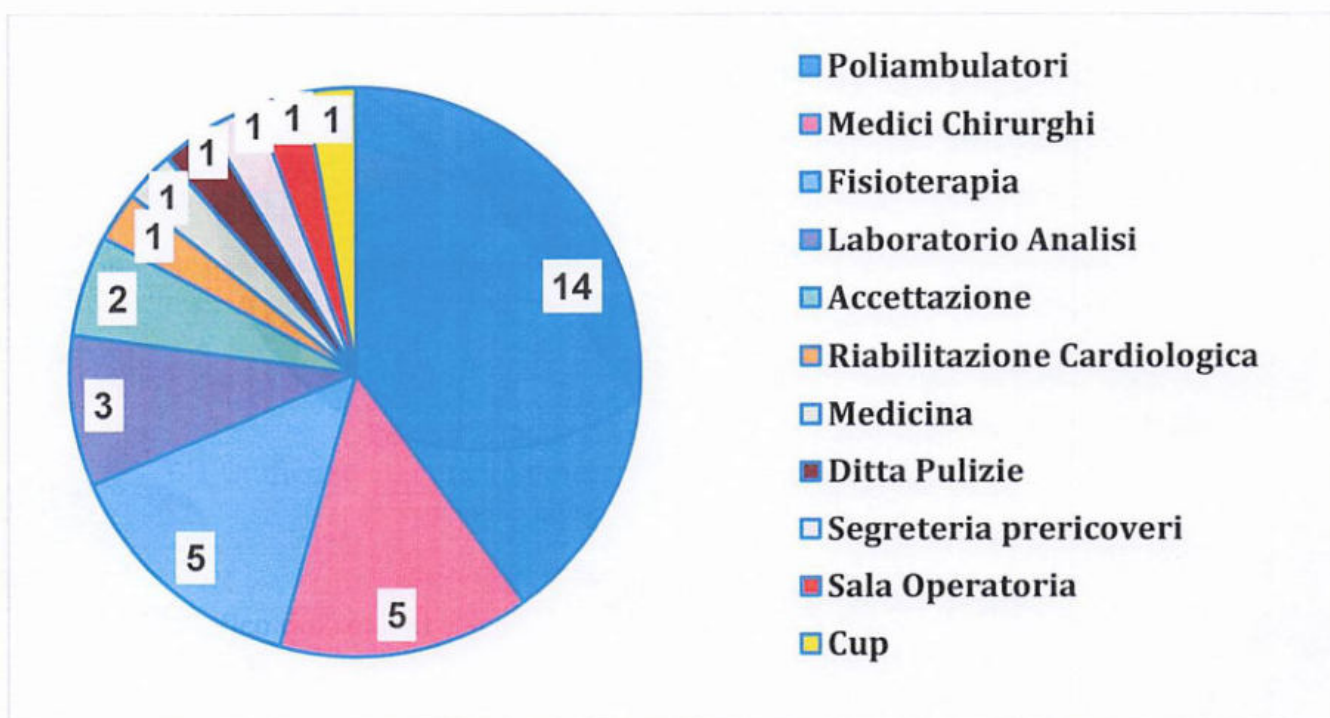
Nella relazione dell'attività 2023, ci si è adeguati allo schema di valutazione adottato dall'URP dell'Azienda Ulss 3 Serenissima, al fine di poter avere, in futuro, un punto di riferimento e confronto.

6. GRAFICI ATTIVITA' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

6.1 Grafico delle criticità emerse nel 2023 sul Totale Reclami n. 32
(I reclami possono presentare anche più di una criticità)



6.2. Grafico dei reparti e servizi più interessati dai reclami nel 2023 Tot. 32
(Un reclamo può riguardare anche più di un reparto/servizio)



7. SEGNALAZIONE 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.

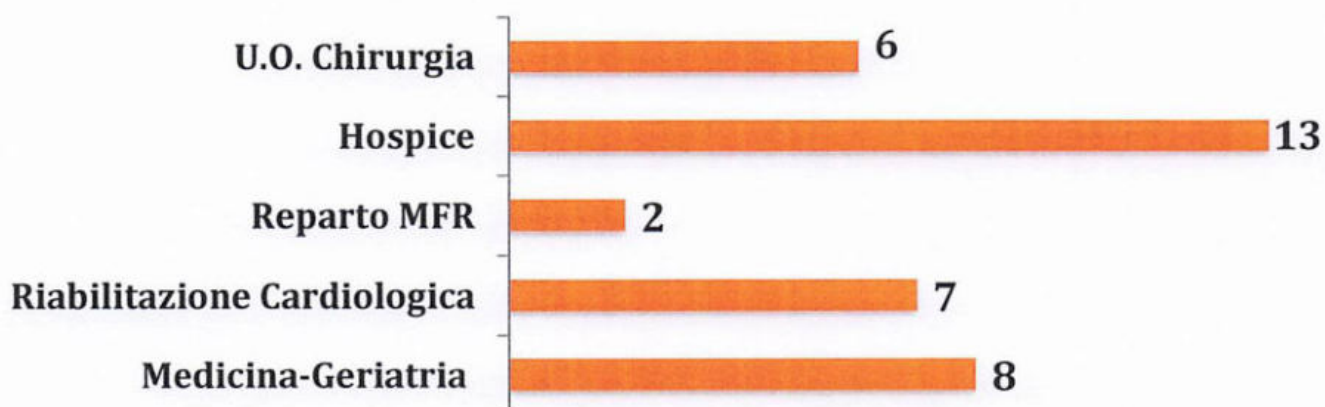
Anche questa analisi è importante per meglio comprendere il comportamento degli operatori nei riguardi dell'utenza.

Nel 2023 l'URP ha ricevuto n. 42 ringraziamenti, alcuni dei quali riguardanti più aree.

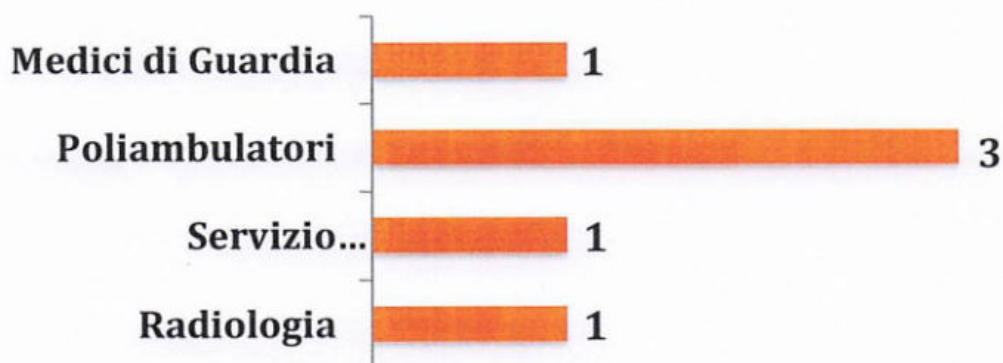
Altro strumento attraverso cui l'utenza può esprimere la gratitudine nei confronti del personale è costituito dai questionari di gradimento che vengono distribuiti una volta all'anno ai servizi e ai reparti.

N. 42 RINGRAZIAMENTI – Totale anno 2023

7.2 Grafico dei **REPARTI** più interessati dai Ringraziamenti nel 2023 **TOT. 36** (Un ringraziamento può riguardare più reparti/servizi)



7.3 Grafico dei **SERVIZI** più interessati dai Ringraziamenti nel 2023 **TOT. 6** (Un ringraziamento può riguardare più reparti/servizi)



8. ALTRE ATTIVITA' CURATE DALL'URP

L'URP è componente del Nucleo Aziendale 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 coinvolge annualmente i Reparti e i Servizi attraverso la distribuzione di idonei questionari per la rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati. Per conoscere gli esiti della rilevazione si rinvia alla "**RELAZIONE QUESTIONARI ATTIVITA' 2023**" scaricabile dal sito nella pagina dedicata all'URP

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

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