



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Relazione di pubblica tutela
Anno 2022

A cura di Daniela E. Papini, Elisa Angileri, Chantal Corbo

INDICE

Premessa	pagina 3
Anno 2022 – Osservazioni di contesto	pagina 3
Tutela e azioni di miglioramento	pagina 4
Reclami	pagina 5
Segnalazioni	pagina 5
Encomi	pagina 12
Interventi di miglioramento	pagina 13
Andamento segnalazioni, reclami ed encomi nel corso degli anni	pagina 13
Segnalazioni da parte degli operatori	pagina 14
Presenza in carico	pagina 14
Informazione/relazione con il pubblico	pagina 15

Premessa

La relazione di pubblica tutela riferisce l'andamento delle segnalazioni/reclami e apprezzamenti di genitori e utenti dell'ospedale. È uno strumento di osservazione e monitoraggio utile per la Direzione e per tutti gli operatori e professionisti a prescindere dal loro diretto coinvolgimento nell'attività di tutela.

È utile perché restituisce non solo i numeri e le tipologie di contatti e di criticità relativi ai servizi o alle relazioni con il personale, ma anche perché registra alcune tendenze "ricorrenti" nei comportamenti delle persone o nelle criticità dei servizi, che possono esitare in azioni di miglioramento.

L'Urp esprime il suo potenziale, come indicato dalle norme di riferimento, nell'essere "luogo di ascolto" per cogliere segnali precoci di disagio e insoddisfazione del genitore/utente. Attraverso le sue funzioni di accoglienza, informazione, partecipazione e tutela, esprime una fra le diverse modalità di presa in carico del paziente e della sua famiglia, come indicato nella mission aziendale.

La costante relazione dell'ufficio con le associazioni di volontariato e genitori, anche in sede di Comitato di partecipazione aziendale che le riunisce, contribuisce a costruire e rafforzare la rete comunicativa e di scambio produttiva di interventi e messe a punto gradualmente.

Con la segnalazione dell'utente, inviata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o comunque a esso ricondotta, si apre un percorso di istruttoria codificato (Regolamento aziendale di pubblica tutela) che chiama in causa differenti livelli organizzativi in base al tipo di segnalazione presentata e ai differenti attori coinvolti.

L'ufficio restituisce mensilmente alla Direzione sanitaria e trimestralmente a tutti i livelli direzionali e ai servizi e professionisti coinvolti, una reportistica sulle segnalazioni ricevute con le risposte fornite agli utenti formulate direttamente dall'Urp o inviate con lettera del Direttore generale o del Direttore sanitario.

Anno 2022 – Osservazioni di contesto

In questo anno, ancora sotto il segno dell'emergenza sanitaria, preme evidenziare punti di forza e criticità, offrire spunti di riflessione, certo da un punto di osservazione parziale quale è l'Urp, ma da cui è possibile far emergere iniziative volte a creare coesione e sostegno fra servizi e operatori coinvolti nel processo di cura.

Abbiamo registrato nei comportamenti dell'utenza, rispetto al 2020 e 2021, maggiori sentimenti di impazienza, di disorientamento e di stress che in alcuni casi sono originati da difficoltà di vita in generale.

Le pretese e le aspettative verso l'Ospedale sono rimaste molto alte e più di sempre sono stati poco accettati disagi, smagliature organizzative che hanno comportato contrattempi nell'organizzazione quotidiana della giornata, con percezione di "tempo sprecato".

Il tema del rapporto interpersonale è la dimensione che più emerge in una singola segnalazione e nel complesso delle stesse. Anche quando sembra si tratti di elementi tecnici, organizzativi, ecc..., in realtà è leggibile una sottotraccia tarata sulla qualità relazionale.

Abbiamo osservato e registrato, sia dai contatti telefonici che di persona, quanto sia difficile per tutti noi accorgerci di quello che accade nei rapporti interpersonali e ancora meno ci fermiamo a considerare che magari le stesse cose dette in un modo diverso avrebbero dato un esito differente. Può sembrare banale ma accade spesso, come spesso la forma è sostanza.

La relazione umana, con tutta la sua imprevedibilità, quando diventa un "intervento professionale" può fare la differenza nel lavoro di cura.

Questo emerge chiaramente dalla lettura degli **apprezzamenti/encomi** che sono stati rivolti ai singoli operatori o ai team professionali. Il punto di osservazione dell'Urp conferma le testimonianze contenute nella parte narrativa dell'indagine Prems (Patient-reported experience-measures) che restituiscono lusinghieri apprezzamenti per la disponibilità, gentilezza, ascolto, oltre che per la competenza, del personale.

L'altro tema, quello delle disfunzioni organizzative e di comunicazione minuta, puntiforme, ci dice quanto sia necessario prendersi cura di tutti gli elementi della filiera organizzativo/comunicativa. Quanto sia importante chiudere ciò che si apre raccordando tutte le voci, come un lavoro di tessitura che risulta prezioso per il buon funzionamento all'interno e verso l'esterno, specie nelle organizzazioni complesse come quella ospedaliera.

Tutela e azioni di miglioramento

Nell'anno 2022 sono stati trattati dall'Urp n.**10 reclami** e n.**205 segnalazioni** e sono pervenuti n.**8 suggerimenti** e n.**55 encomi** (vedi Torta n.1).

Ai reclami e alle segnalazioni è stato risposto in forma scritta direttamente dall'Urp o con lettera del Direttore generale e del Direttore sanitario, rispettando la previsione dei trenta giorni per la risposta, grazie alla collaborazione dei Responsabili dei servizi e dei professionisti di volta in volta coinvolti nella fase istruttoria.

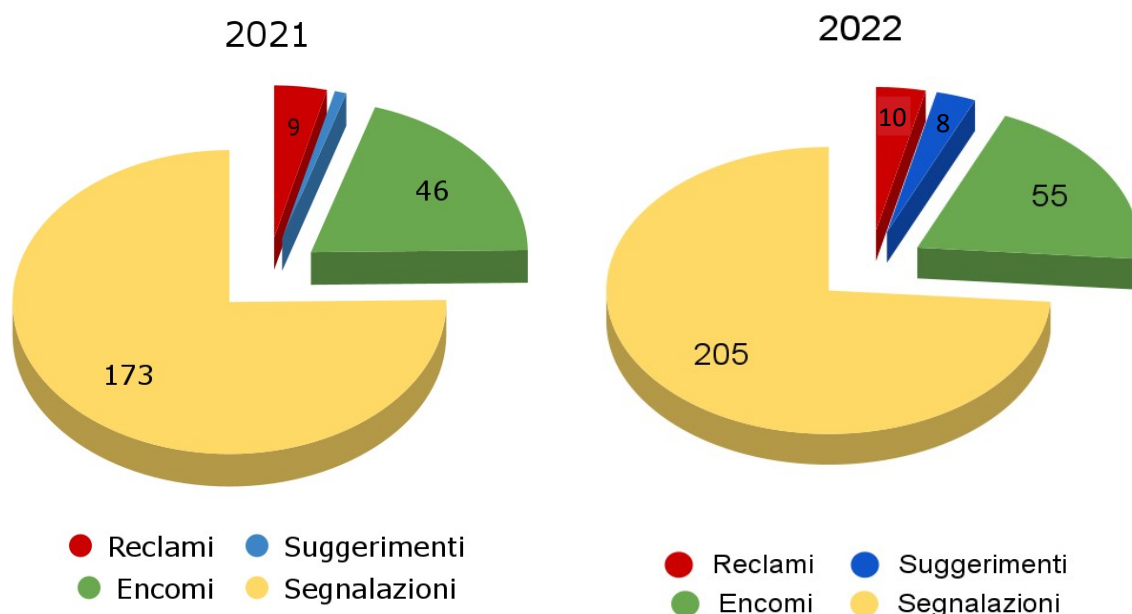
Reclami e segnalazioni sono registrati secondo la classificazione prevista dall'*Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici* approvato con delibera di giunta regionale.

Gli strumenti più utilizzati dagli utenti sono: email (direttamente all'indirizzo dell'ufficio urp@meyer.it, oppure all'indirizzo della Direzione generale o sanitaria, di altri servizi che comunque confluiscono nella gestione dell'Urp) e modulo per la segnalazione presente in Ospedale (o scaricabile dal sito www.meyer.it).

Confluiscono all'Urp, e vengono conteggiate nella relazione, anche le segnalazioni/reclami dei cittadini presentate al Presidente di Regione Toscana e all'Assessore alla Salute per le materie di competenza del Meyer. È pervenuta inoltre una richiesta di chiarimenti da parte del Difensore civico regionale.

Torta n.1

Raffronto attività di tutela 2021/2022



Reclami

Sono stati registrati n.10 reclami di cui n.5 relativi ai **tempi d'attesa e accessibilità ai servizi**, n.3 di natura **tecnico professionale**, n.2 relativi agli **aspetti relazionali** e n.1 legato ad **aspetti alberghieri e comfort**.

I **servizi coinvolti** sono stati: per 2 reclami Anestesia e Rianimazione, Chirurgia degenze e Ortopedia, per 1 Pronto Soccorso, Neurologia, Accoglienza esterna, Diagnostica per immagini, Gastroenterologia, Farmacia e 3 hanno riguardato l'Ospedale in generale.

Otto reclami hanno trovato corrispondenza con la problematica evidenziata dai genitori, per uno di essi è stata riscontrata una corrispondenza parziale e uno non ha avuto riscontro.

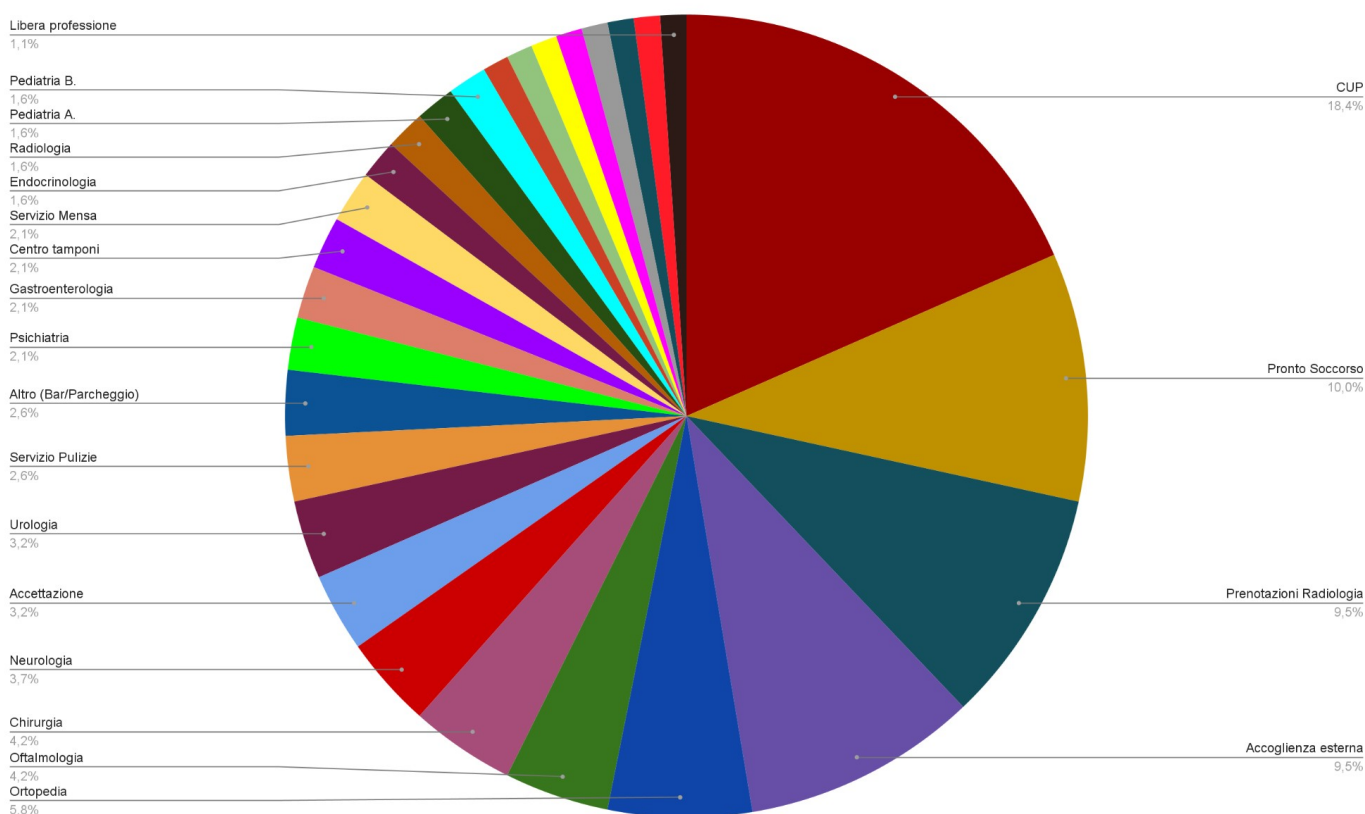
Il personale coinvolto è, per lo più, medico. Per un reclamo è stato attivato un Audit che ha coinvolto più servizi.

Segnalazioni

Per quanto riguarda le **segnalazioni, n.205**, proponiamo di seguito (Torta n.2) la suddivisione per servizio coinvolto. Sono escluse dalla torta le segnalazioni generiche non attribuibili a un servizio specifico ma all'ospedale in generale (18 segnalazioni) e i servizi che hanno avuto una sola segnalazione.

Torta n.2

Suddivisione segnalazioni per servizio (anno 2022)



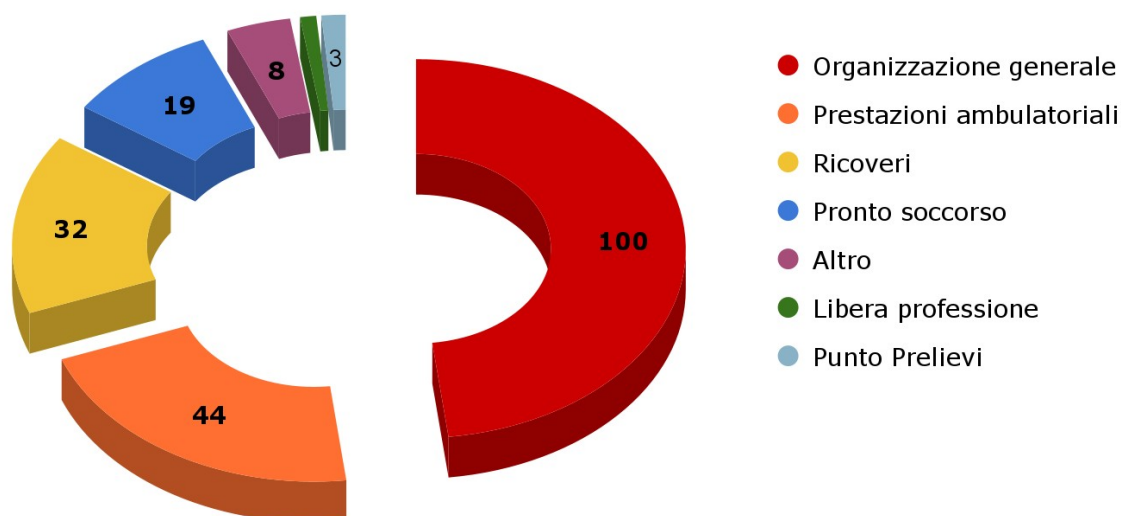
Proponiamo anche una suddivisione per macroaree di riferimento, così individuate: **Prestazioni ambulatoriali, Funzionamento dei reparti, Organizzazione generale, Pronto Soccorso, Punto Prelievi, Libera professione, Altro** (Torta n.3).

Fanno riferimento alla voce Organizzazione generale le segnalazioni che riguardano gli aspetti prettamente organizzativi o strutturati dell'ospedale (ad esempio: accettazione, pagamenti, contatti telefonici, prenotazioni, regolamentazione interna, programmazione ricoveri, ecc...).

Nella tipologia Altro figurano le segnalazioni che riguardano servizi non gestiti direttamente dall'ospedale ma in appalto a soggetti terzi, relative quest'anno alla gestione del bar e al parcheggio.

Torta n.3

Suddivisione segnalazioni per macroaree (anno 2022)



Quasi la metà delle segnalazioni riguarda principalmente l'area dell'Organizzazione generale, ed è un dato importante che si conferma e anzi raddoppia rispetto allo scorso anno (Torta n.4).

L'incremento è dovuto in buona parte alle difficoltà legate al difficile accesso alle prenotazioni telefoniche (**CUP, prenotazioni radiologiche e visite di controllo presso gli ambulatori**). L'introduzione voluta da Regione Toscana per tutte le aziende sanitarie della nuova piattaforma CUP 2.0, ha comportato, oltre al grosso lavoro di riconfigurazione delle agende di prenotazione, le criticità tipiche e legate alla familiarizzazione degli operatori riguardo le modalità diverse di gestione del portale precedentemente in uso che consentiva meccanismi più semplici e flessibili di inserimento.

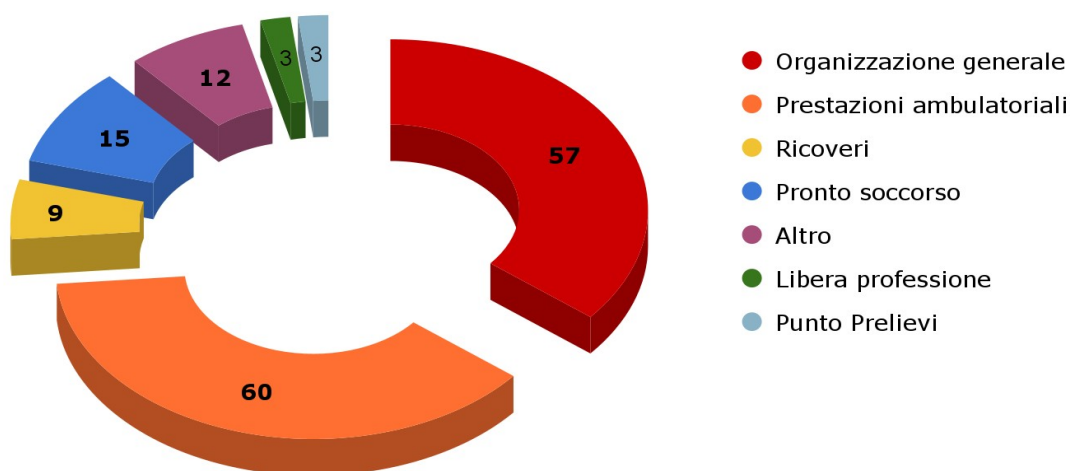
Restano, anche se in minima parte rispetto allo scorso anno e concentrate nei primi mesi, le segnalazioni legate ai protocolli d'accesso all'ospedale dei genitori/visitatori.

Nell'area delle Prestazioni ambulatoriali figurano sia aspetti organizzativi per le visite di controllo o per i tempi di attesa per eseguire le visite, che riflessioni sulla qualità della prestazione ricevuta e della presa in carico complessiva del paziente nel tempo.

Da un breve raffronto con la situazione dello scorso anno (Torta n.4) vediamo che restano pressoché invariate le segnalazioni su Pronto soccorso, Libera professione, Punto Prelievi e Altro.

Torta n.4

Suddivisione segnalazioni per macroaree (anno 2021)

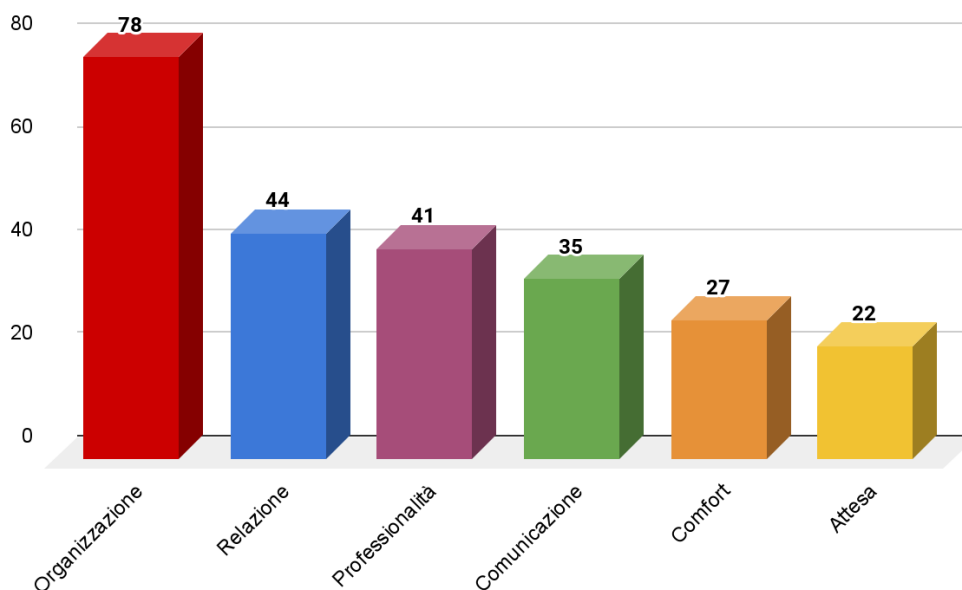


Rispetto al **personale coinvolto**, laddove è possibile ricondurre la segnalazione a una tipologia di personale, n.63 segnalazioni riguardano il personale medico, n.35 il personale infermieristico, n.58 il personale amministrativo, n.34 altro tipo di personale, in particolare il personale presente all'accoglienza esterna, il personale del Servizio Mensa e delle Pulizie.

Interessante anche esaminare le segnalazioni in base al **contenuto**, ovvero per tipologia di argomento trattato, e in quest'ottica proponiamo questa suddivisione: Relazione, Comunicazione organizzativa/di processo, Attesa, Comfort, Professionalità, Organizzazione. Nel grafico n.1 possiamo vederne il peso per ciascuno.

Grafico n.1

Contenuto segnalazioni 2022



Non stupisce che il contenitore preminente sia legato ai temi dell'Organizzazione, in linea con le osservazioni fatte in precedenza sulle macroaree. Crescono le segnalazioni a tema Relazione, Professionalità e Comunicazione; resta invariato il tema Attesa.

Cresce anche il contenitore a tema Comfort e le segnalazioni ricorrenti sono state per lo più relative all'accesso e alla qualità del servizio mensa, al servizio di pulizie e alla mancanza di prodotti per celiaci presso il bar interno.

Possiamo dire in generale che, rispetto agli scorsi anni, pochi sono i temi frequenti che si aggiungono, per lo più si confermano:

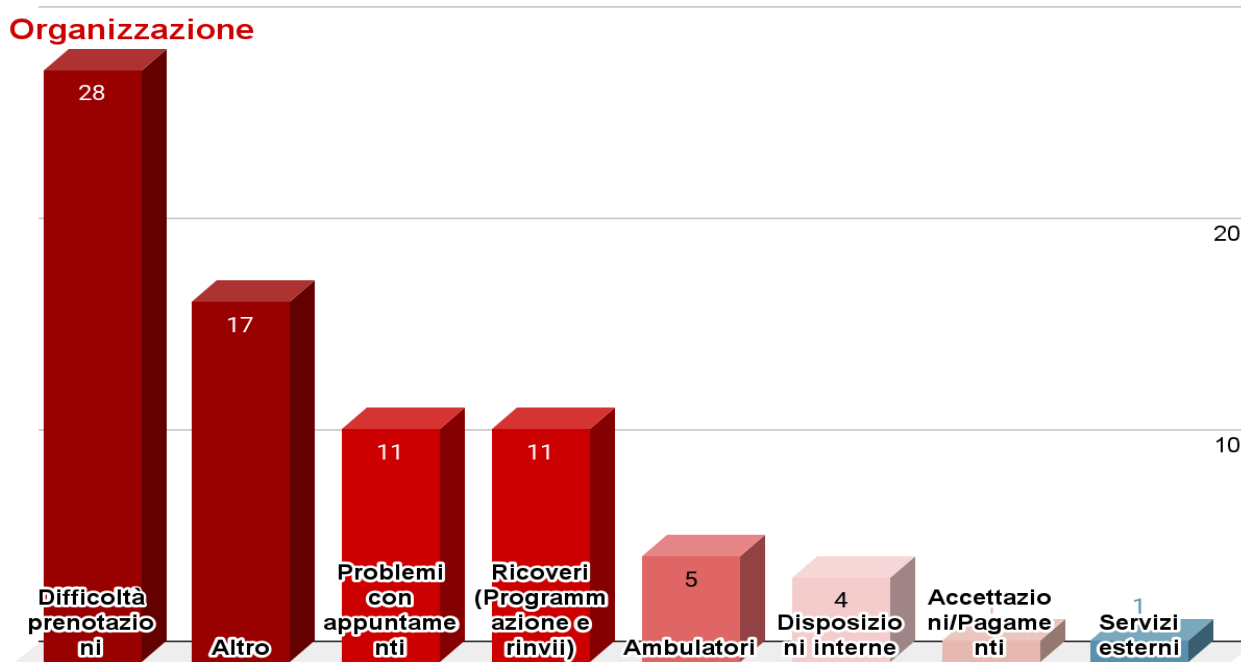
- Difficoltà di accesso telefonico ad alcuni servizi per prenotazioni o comunicazioni
- Incomprensione dei protocolli di accesso - 1 solo genitore (nella prima parte dell'anno)
- Tempi di attesa per programmazione di interventi, prestazioni specialistiche e Day hospital
- Ricoveri o interventi rinviati
- Approccio scortese del personale dipendente e in appalto

Un'osservazione sul contenitore delle attese: il 28 febbraio del 2022 è iniziata l'attività del Family Center e, come era previsto fra i risultati attesi, le segnalazioni di ritardo per il ricovero sono diminuite, anche se si ritrovano nei commenti di chi ha effettuato l'indagine di gradimento PREMS (specie quando l'attesa si è protratta per molte ore), e non è più segnalato il "senso di abbandono" nell'area di attesa in hall serra, espresso negli scorsi anni.

Guardando nel dettaglio la colonna relativa all'Organizzazione, il contenitore più grande, possiamo vedere quali sono gli aspetti organizzativi dell'ospedale che emergono.

Grafico n.2

Analisi delle segnalazioni di natura organizzativa



Anche in questo caso non sorprende che la maggior parte delle segnalazioni di natura organizzativa hanno riguardato le difficoltà di prenotazione, uno dei temi ricorrenti del 2022 anche per le ragioni già precedentemente esplicitate (CUP 2.0) e per le caratteristiche obsolete dell'impianto di centralino che sostiene e smista ai vari punti di prenotazione.

Aumentano le difficoltà e i tempi di attesa per la prenotazione delle visite di controllo ambulatoriali: **oftalmologia, ortopedia, cardiologia, neurologia**.

Mentre il primo contenitore comprende solamente le segnalazioni di difficoltà di accesso alle prenotazioni, a questo è collegato il terzo contenitore relativo ai problemi con gli appuntamenti. Per lo più utenti che, una volta riusciti a parlare con un operatore, non hanno potuto comunque prenotare a causa di indisponibilità di posti nelle agende. Di questo contenitore fanno parte anche tutti i problemi di appuntamenti inseriti ma, verosimilmente non confermati dal sistema o per errori materiali, per cui il genitore si presenta per un appuntamento che non trova riscontro nelle agende. In questi casi l'Urp si attiva con i servizi coinvolti per trovare una disponibilità fra i medici di riferimento oppure, in accordo con il personale del Cup, viene prenotata un'altra data.

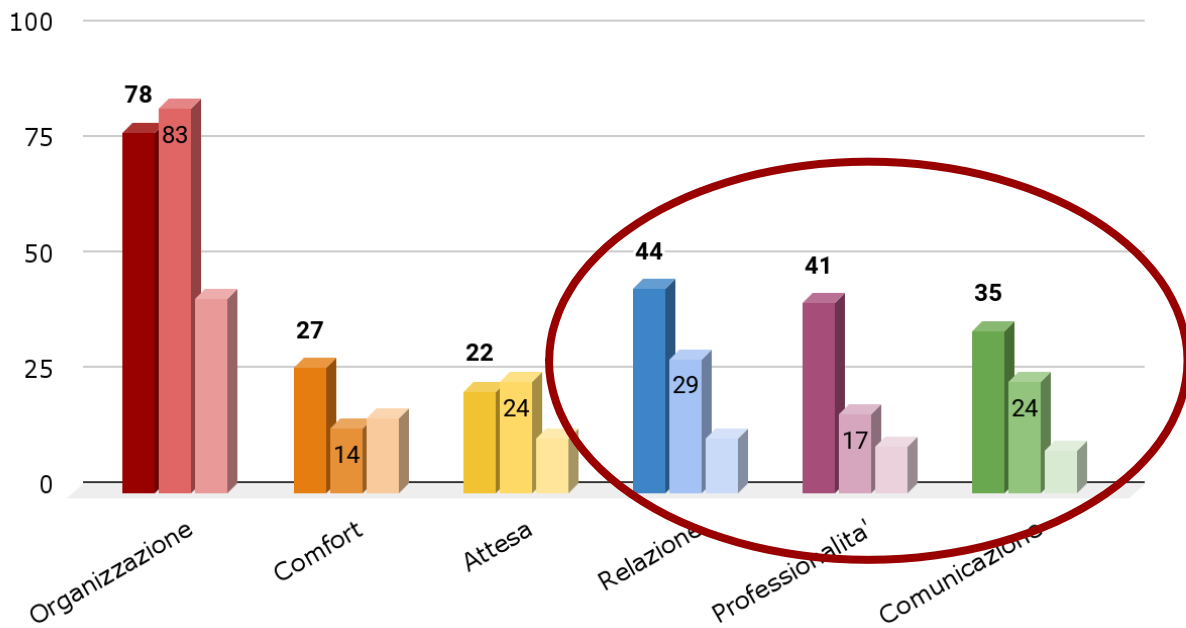
Quello che era il primo motivo di insoddisfazione dell'utenza del 2021, le disposizioni interne dell'ospedale, le regole e i protocolli di accesso legati allo stato di emergenza pandemico, quest'anno è stato presente soltanto nel primo semestre. Ha influito positivamente il percorso di graduale riapertura dell'ospedale, iniziato a maggio dello scorso anno e frutto della collaborazione tra il Comitato di Partecipazione aziendale e la Direzione sanitaria che citiamo anche come azione di miglioramento.

Nel contenitore Accettazioni/Pagamenti, confluiscono le segnalazioni sui problemi in sede di accettazione delle visite e sulle modalità di pagamento alle casse automatiche. Situazione in miglioramento, frutto della presenza nelle accettazioni dei volontari delle Associazioni che fanno parte della rete dell'ospedale. Si tratta di un progetto originato in seno al Comitato di Partecipazione aziendale che ha messo insieme la voglia dei volontari di essere utili, anche con modalità diverse rispetto al passato e che citiamo come azione di miglioramento.

Molto utile anche uno sguardo complessivo del contenuto delle segnalazioni nel tempo, in particolare degli anni 2020/2021/2022 (Grafico n.3), dal quale si osserva l'aumento generale delle segnalazioni, già indicato. Forse però il dato più importante riguarda la parte evidenziata dall'ellisse: l'aumento costante, pressoché uguale e proporzionato degli aspetti di Relazione, Professionalità e Comunicazione. Secondo la "percezione" degli utenti, quando segnalano comportamenti scortesi o non chiari da parte del personale, questi sono associati a una percezione di mancanza di professionalità. In alcuni casi si evince che una comunicazione poco efficace e/o chiara o problemi di natura relazionale possono portare a dubitare anche della qualità clinico-assistenziale della prestazione ricevuta.

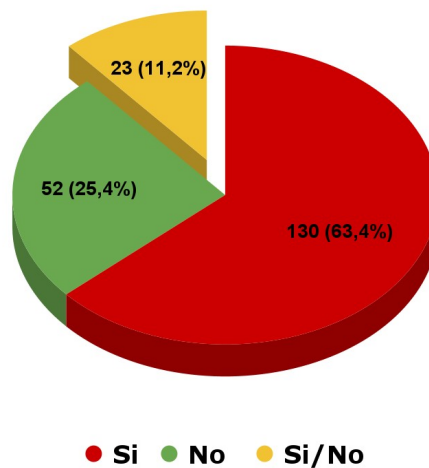
Grafico n.3

Confronto contenuto delle segnalazioni 2022/2021/2020



Non tutte le segnalazioni a seguito dei chiarimenti raccolti dall'Urp, hanno trovato una corrispondenza con quanto segnalato; su un totale di 205 segnalazioni, n.52 non hanno trovato fondamento (vedi Torta n.5).

Torta n.5

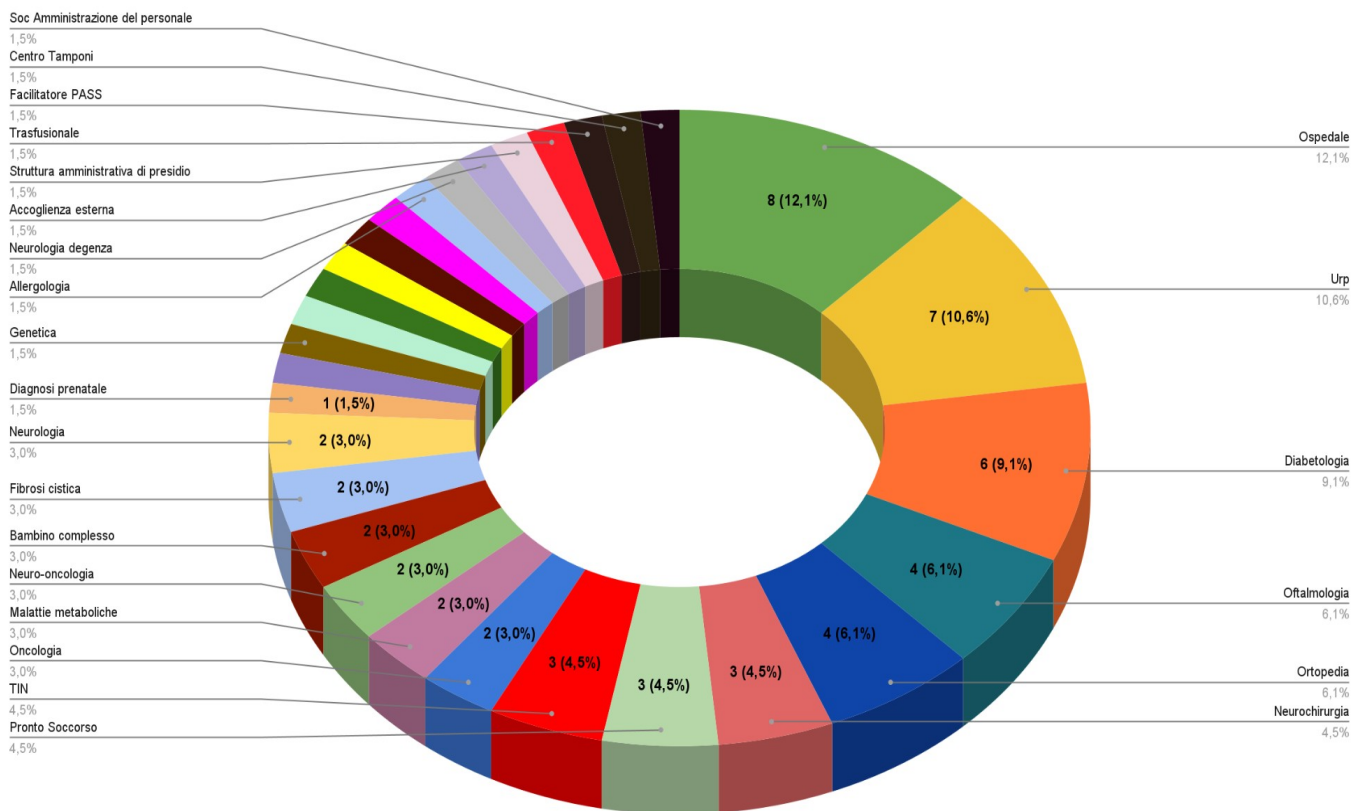


Encomi

Si conferma nel 2022 il trend in crescita degli encomi. Ricordiamo che le famiglie hanno anche la possibilità, in occasione del ricovero, di esprimere il proprio apprezzamento o criticità sulla piattaforma Premis.

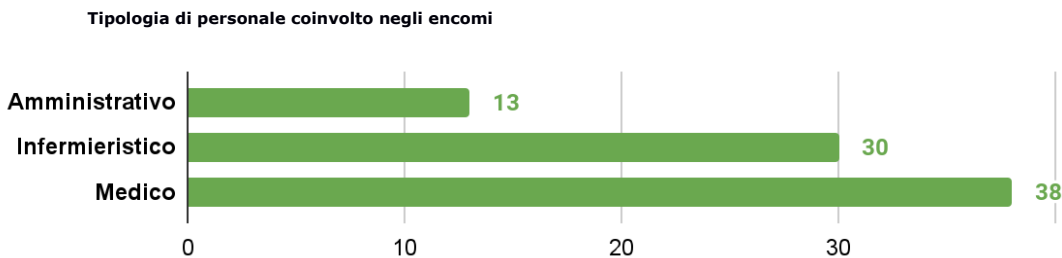
Di seguito invece, Torta n.6, proponiamo la suddivisione degli encomi per servizio coinvolto.

Torta n.6



Quella nel Grafico n.4, invece, è la suddivisione per tipologia di personale coinvolto. Spesso gli encomi, inizialmente indirizzati ad un singolo specialista, vengono ampliati a tutto lo staff di riferimento.

Grafico n.4



Interventi di miglioramento

Alcune segnalazioni hanno posto l'accento su problemi concreti e per queste è stato possibile mettere in atto, fin da subito, dei correttivi grazie alla collaborazione dei servizi coinvolti e della Direzione.

- Le criticità di contatto con l'ambulatorio di oftalmologia, sono state progressivamente recuperate con la coordinatrice infermieristica concordando una modalità di collaborazione puntuale per la presa in carico delle richieste. La cosa più importante è che è stata data la possibilità di prenotare anche attraverso l'indirizzo email del reparto.
- Le segnalazioni sulla mancanza di prodotti per celiaci al bar dell'ospedale sono state risolte con una azione ripetuta dei referenti del contratto, concordando una selezione di prodotti freschi e confezionati.
- Sono cambiate le modalità di consegna del pasto serale in TIN fornendo la cena direttamente in reparto, diversamente da prima.
- Posta la difficoltà di ritiro da parte degli utenti di grandi quantità di prodotti al centro nutrizionale, essendo stata chiusa l'area di accesso con l'auto, è stata condivisa una procedura di comunicazione interna che permette l'accesso temporaneo in auto fino al servizio nutrizionale.
- A seguito di un reclamo in cui ne è stata evidenziata la necessità, all'interno del Family Center è stata creato uno spazio riservato al cambio pannoloni dei ragazzi disabili complessi più grandi.

Andamento segnalazioni, reclami ed encomi nel corso degli anni

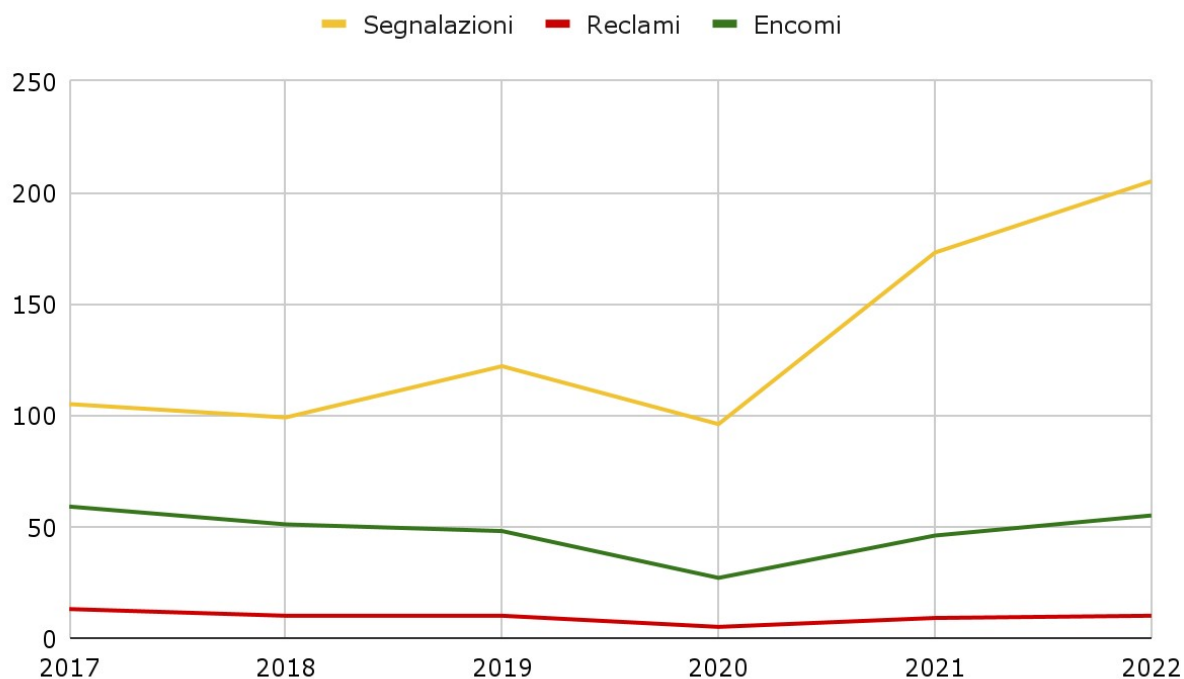
Di seguito, in Tabella n.1 e nel Grafico n.5, si riporta il raffronto per reclami, segnalazioni ed encomi con gli anni precedenti.

Tabella n.1

	2018	2019	2020	2021	2022
RECLAMI	10	10	5	9	10
SEGNALAZIONI	99	122	96	173	205
ENCOMI	51	48	27	46	55

Grafico n.5

Andamento Reclami, Segnalazioni, Encomi negli anni



Segnalazioni da parte degli operatori

Gli **operatori** dell'ospedale continuano a rivolgersi all'Urp per segnalare episodi che hanno visto coinvolta la propria persona, sia in via preventiva per offrire la propria versione dei fatti prima ancora che sia formalizzata una segnalazione nei loro confronti, sia di fronte a comportamenti da parte dell'utenza, ritenuti lesivi della propria dignità personale e professionale.

L'Urp, come sempre, accoglie in forma di ascolto, la segnalazione e se possibile interviene con suggerimenti o invita l'operatore a fare riferimento alla **procedura interna per gli atti di violenza**.

Da sottolineare il rapporto di collaborazione tra Urp e servizi: sono spesso quest'ultimi a coinvolgere l'Ufficio per trovare soluzioni attraverso l'immediata presa in carico del problema di un paziente o della sua famiglia. Osservazione che trova fondamento nella crescita delle prese in carico.

Prese in carico

Nota a margine, ma espressione dell'attività quotidiana dell'Ufficio, sono le *prese in carico*, quest'anno in netto aumento rispetto agli anni precedenti. Vi conferiscono tutte quelle situazioni per cui non esistono percorsi di accesso o procedure interne codificate, oppure contatti che richiedono un intervento immediato di mediazione da parte dell'Ufficio, prima che sfocino in segnalazioni/reclami. Ciò conferma che gli utenti hanno spesso la necessità di ulteriori chiarimenti e orientamento sulle modalità organizzative dell'ospedale e anche per questo ricorrono all'Urp, non soltanto per segnalare o reclamare.

Analizzando nel dettaglio le prese in carico, i due terzi di queste riguardano la necessità di fare da tramite con i servizi principali di prenotazione (Radiologia e CUP) per difficoltà di accesso telefonico con un operatore.

Altri esempi di situazioni che hanno visto l'Ufficio impegnato nel facilitare l'utente all'accesso ai servizi o il rapporto con i professionisti riguardano:

- **Comunicazioni ai reparti e ai medici** per le risposte agli utenti in difficoltà a contattarli
- **Collaborazione** con l'Ufficio delle cartelle cliniche e i vari reparti per il recupero della copia della documentazione sanitaria richiesta dall'utenza
- Facilitazioni di **procedure burocratico-amministrative** come: ritiro referti, recupero di referti non o parzialmente o erroneamente consegnati, ristampa di esami, chiusura di spedizioni non complete
- **Gestione dei contatti** con l'ufficio preposto per le richieste di visite da parte di pazienti **residenti all'estero**
- Chiarimenti su **prenotazioni non disdette** per le quali è stato sollecitato il pagamento del **malum**

Informazione/relazione con il pubblico

I **contatti totali** dell'anno 2022 sono stati **n.9495**, confermando il trend in crescita rispetto agli anni precedenti, sia per contatti telefonici che email, già evidenziato lo scorso anno. Importante ricordare che questi contatti sono spesso tanto di ascolto, sfogo, e spesso esitano in attività di presa in carico o ponte in relazione al contenuto, alla difficoltà o al bisogno espresso.

A questi è necessario aggiungere una parte di contatti tramite la chat dell'Urp (attivabile dal sito istituzionale dell'ospedale e che ha registrato per il 2022 **n. 210** accessi).

Inoltre, per quanto riguarda le informazioni più semplici, gran parte degli utenti si rivolge al **front office Urp** posto all'ingresso dell'ospedale (questi contatti sono molteplici e non sono tracciati e quindi non riportati nella relazione), anche per la prima parte di quest'anno impegnato nel rapporto di collaborazione e supporto al check-point posto all'ingresso.

Il mezzo di contatto più utilizzato rimane il telefono, cui fa seguito l'email, mentre il contatto diretto avviene su questioni che hanno un rilievo significativo per l'utente e comportano un tempo e un ascolto maggiori, specie con gli utenti stranieri.

Nel 2022, inoltre, l'Ufficio ha gestito 9 richieste del **Centro di ascolto regionale** e 33 ticket dallo **sportello FSE** dei servizi online al cittadino della AUSL Toscana Centro o dall'Help Desk FSE di Regione Toscana.