



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP

Il Sistema di Gestione dei Reclami nell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello Gennaio-Aprile 2012

A CURA DI

UNITÀ OPERATIVA QUALITÀ-COMUNICAZIONE-URP



Maggio 2012



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802750 Fax 0916802041
E-mail: urp@ospedaliriunitipalermo.it

Rilevazione Sistema Gestione Reclami

1 gennaio – 30 aprile 2012

La creazione e il governo di un sistema di gestione dei reclami costituisce, insieme alla rilevazione del livello di soddisfazione dei pazienti, l'altro elemento nevralgico per la costruzione di un sistema di ascolto e partecipazione del cittadino, come voluto dalla normativa.

Il sistema di gestione dei reclami rappresenta infatti quel processo attraverso cui il cittadino pone all'attenzione di un'azienda sanitaria uno stato di disagio o di insoddisfazione; bisogna però ricordare che il reclamo costituisce in sé una circostanza particolarmente delicata all'interno della sanità poiché il rapporto utente-istituzione è caratterizzato da una forte asimmetria e subalternità che si crea sia per il forte squilibrio di conoscenze e di potere che esiste tra il cittadino e l'operatore tecnico professionale, sia per il prevalere nell'istituzione di una logica "burocratica" che finisce per mettere in secondo piano i bisogni del cittadino, sia, infine, per la intrinseca fragilità e debolezza della condizione dell'utente nella struttura sanitaria: pensiamo a quelle persone che devono sopportare patologie gravi che mettono a repentaglio la loro esistenza, a quelle soggette a malattie terminali, agli anziani, ecc.

Questa situazione si aggrava all'interno delle cosiddette fasce "deboli" o marginali della popolazione che, in generale, non riescono a canalizzare i propri bisogni all'interno di una relazione costruttiva con gli operatori sanitari ed, in particolare, con i medici.

E' necessario perciò tener conto di questa asimmetria nella progettazione del complesso e delicato meccanismo che è rappresentato dal sistema di gestione dei reclami.

Nella nostra Azienda Ospedaliera la gestione dei reclami è stata interpretata in una prospettiva di sistema, vale a dire come una struttura complessa che tiene conto di diversi elementi e cerca di integrarli fra di loro con una specifica finalità che è quella di garantire i diritti degli utenti sanciti dalla legge, tutelando nello stesso tempo il buon nome dell'Azienda e dei professionisti che in essa operano.

Nel primo quadrimestre dell'anno in corso in totale sono stati presentati agli Sportelli informativi dell'U.O. Qualità-Comunicazione-URP n. 20 reclami, prevalentemente da utenti di soggetto femminile (55%), di età compresa fra 61 e 70 anni nel 25% dei casi e di età compresa fra 31-40 anni (20%) e 41-50 (20%) nel 40% dei casi. I caregiver hanno mediamente un livello di istruzione medio (30% ha un diploma di scuola media superiore) o medio-alto (il 10% è laureato), anche se il 10% ha solo la licenza elementare. Nel 65% dei casi provengono dalla città di Palermo e nel 15% dalla sua provincia. Per ciò che attiene alla condizione occupazionale presenta il reclamo chi ha un po' più di tempo a disposizione: il pensionato (15% dei casi) o la casalinga anch'essa con il 15% dei casi).

Non si registrano notevoli differenze nelle distribuzioni delle variabili appena descritte relative però alle vittime dei disservizi segnalati nei reclami.

Generalmente, inoltre, i reclami vengono presentati attraverso la compilazione diretta del modulo previsto, solo 5 reclami, sui 20 complessivi presentati, sono arrivati all'U.O. attraverso mail o fax.

Il dato importante riguarda le motivazioni dei reclami: sul totale di 20 reclami solo 1 (5%) è relativo a presunti errori di intervento medico, il 65%, vale a dire 13 reclami sul totale di 20, riguarda problematiche organizzative quali tempi di attesa per prenotazione visite, ritardi nell'erogazione dei servizi, e così via. Scarsi anche i reclami relativi a problemi relazionali e comunicativi, a conferma della soddisfazione degli utenti registrata in quest'area nei questionari di customer satisfaction sia nella degenza che negli ambulatori. Abbastanza rilevante infine il dato relativo alle carenze delle strutture alberghiere (igiene e pulizia locali, strade dissestate, qualità dei pasti).

A conferma di ciò, le figure professionali maggiormente coinvolte sono quelle dei medici (35%) e quelle degli amministrativi (30%), il personale infermieristico è invece poco coinvolto (10%) insieme al personale ausiliario (5%).

Le UU.OO. coinvolte riguardano esattamente nel 50% dei casi strutture amministrative (cup e ticket) seguiti dall'U.O. Neurologia (10%) e dall'U.O. Otorino (10%).

Infine, in relazione ai Presidi vi è una maggiore prevalenza di reclami al Presidio Villa Sofia che registra il 60% del totale di reclami del periodo.

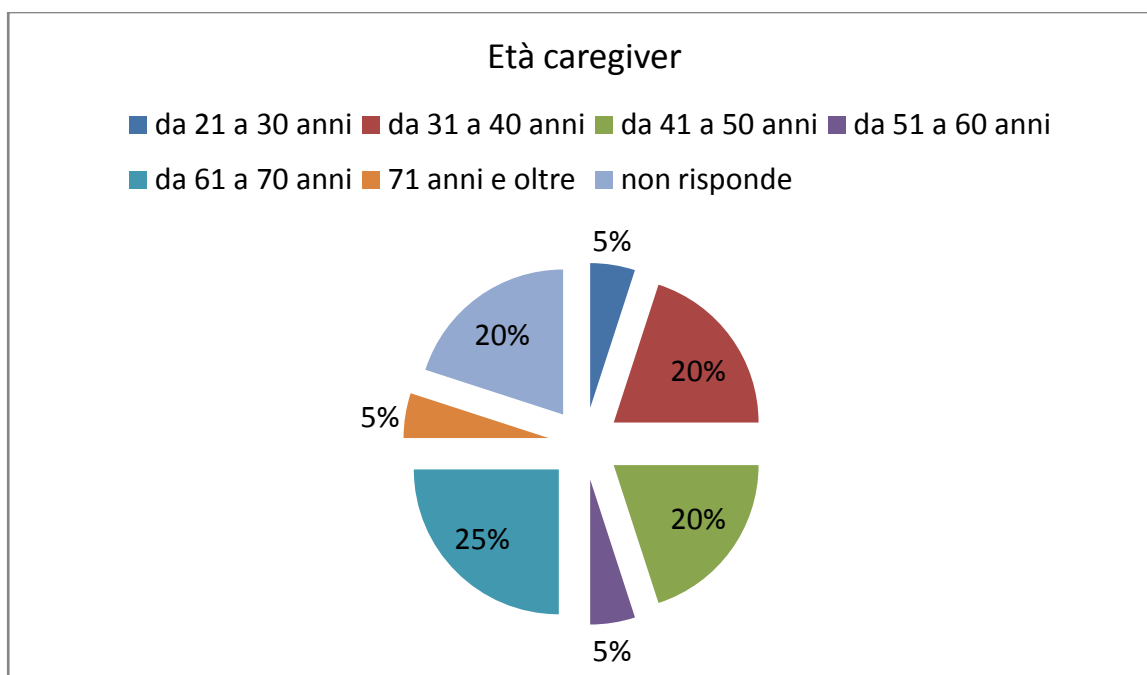
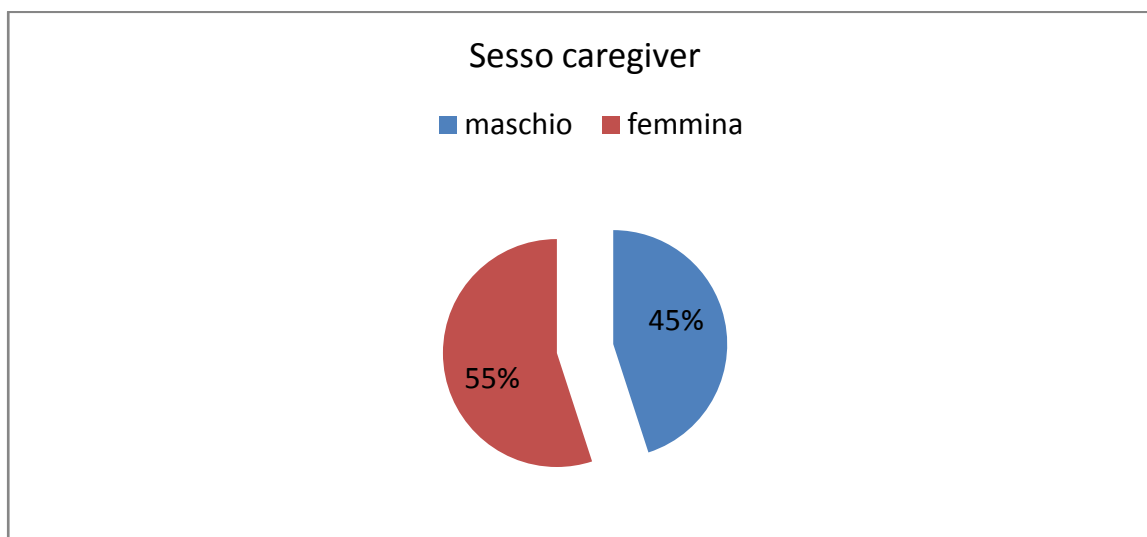


Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP
Responsabile: Dott.ssa Caterina Lo Presti
Tel. 0916802750 Fax 0916802041
E-mail: urp@ospedaliriunitipalermo.it

Rilevazione Sistema Gestione Reclami

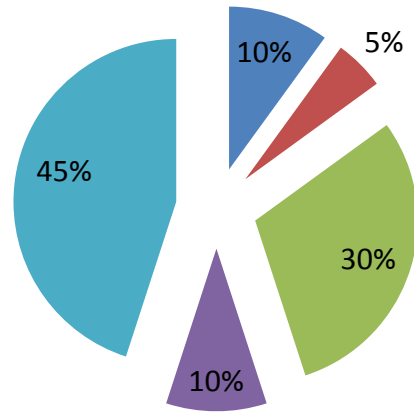
1 gennaio – 30 aprile 2012

GRAFICI

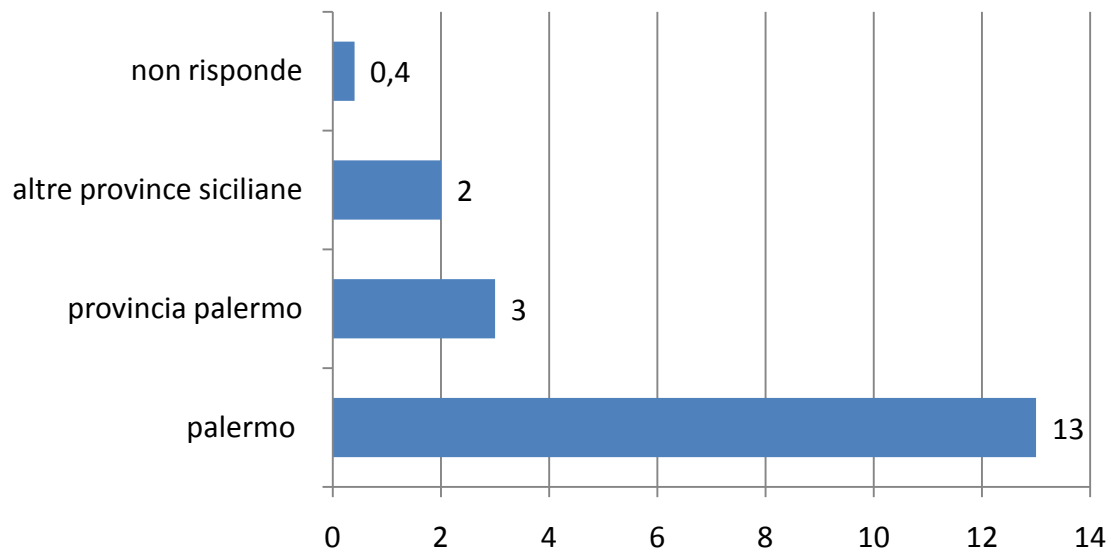


Livello di istruzione caregiver

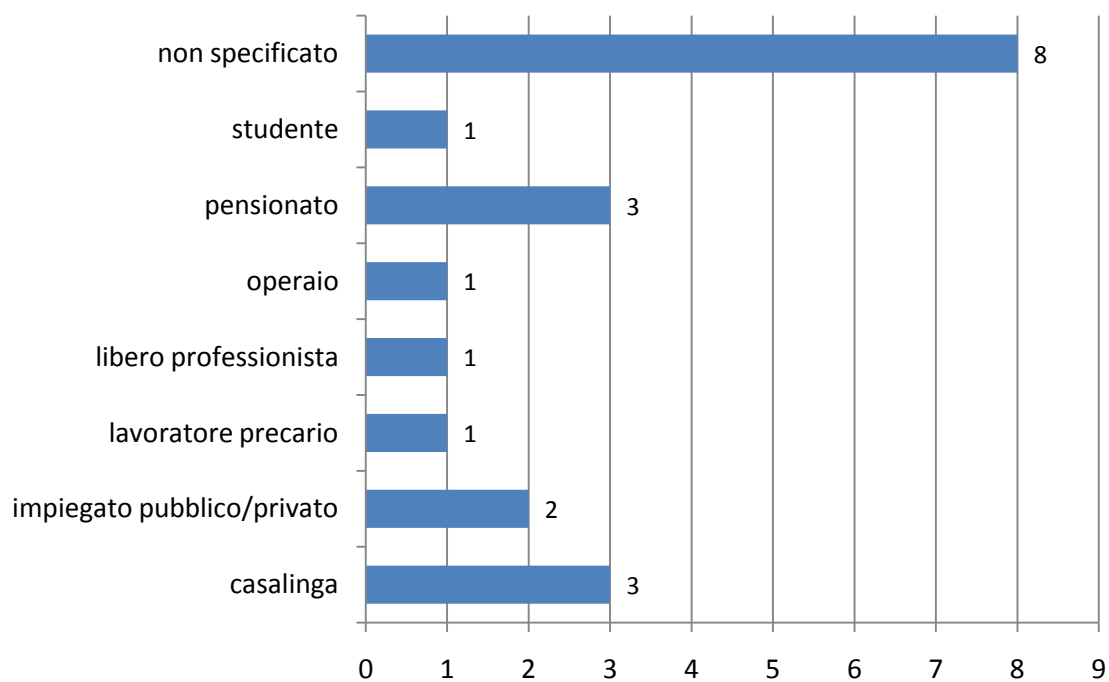
■ lic. elementare ■ scuola media ■ diploma ■ laurea ■ non risponde



Provenienza territoriale caregiver

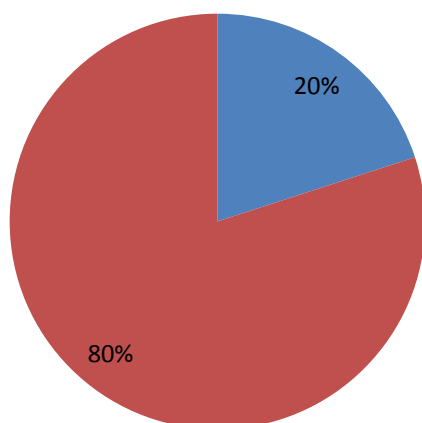


Condizione occupazionale caregiver



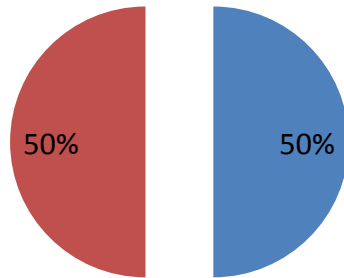
Relazione tra caregiver e vittima del disservizio

■ coniuge o altro familiare ■ la stessa vittima



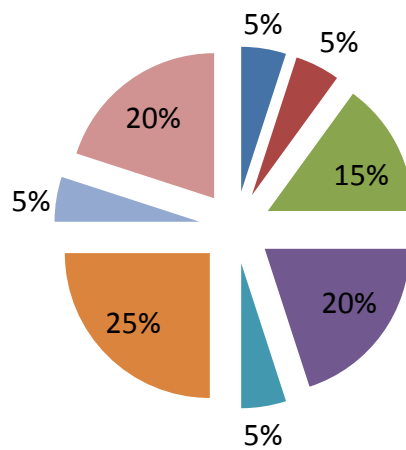
Sesso vittima disservizio

■ maschio ■ femmina



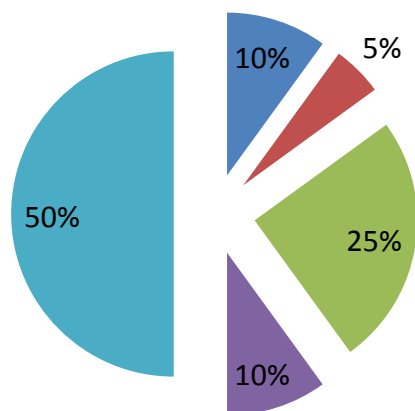
Età della vittima del disservizio

■ fino a 20 anni ■ da 21 a 30 anni ■ da 31 a 40 anni ■ da 41 a 50 anni
■ da 51 a 60 anni ■ da 61 a 70 anni ■ 71 anni e oltre ■ non risponde

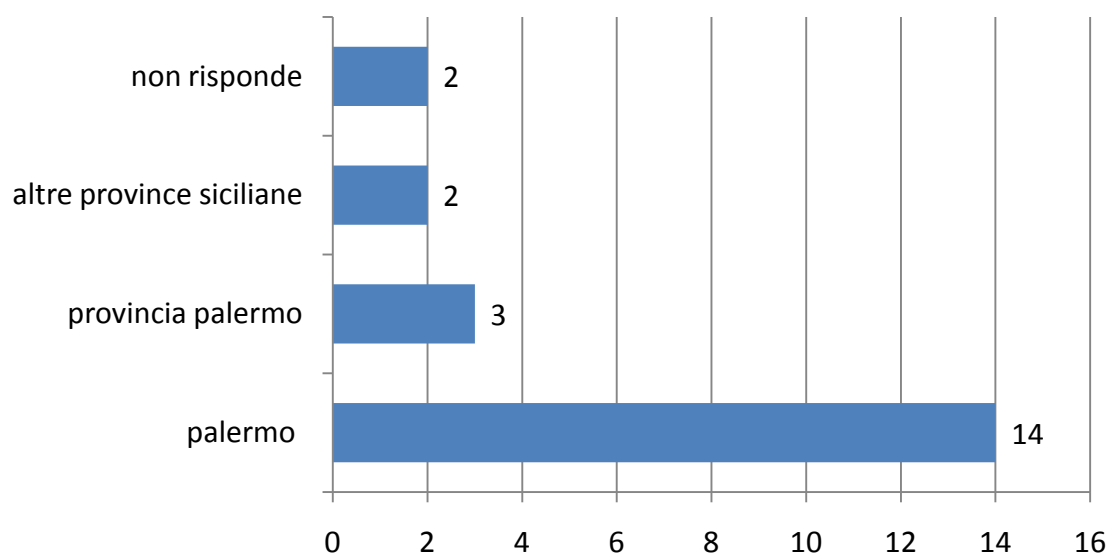


Livello di istruzione vittima disservizio

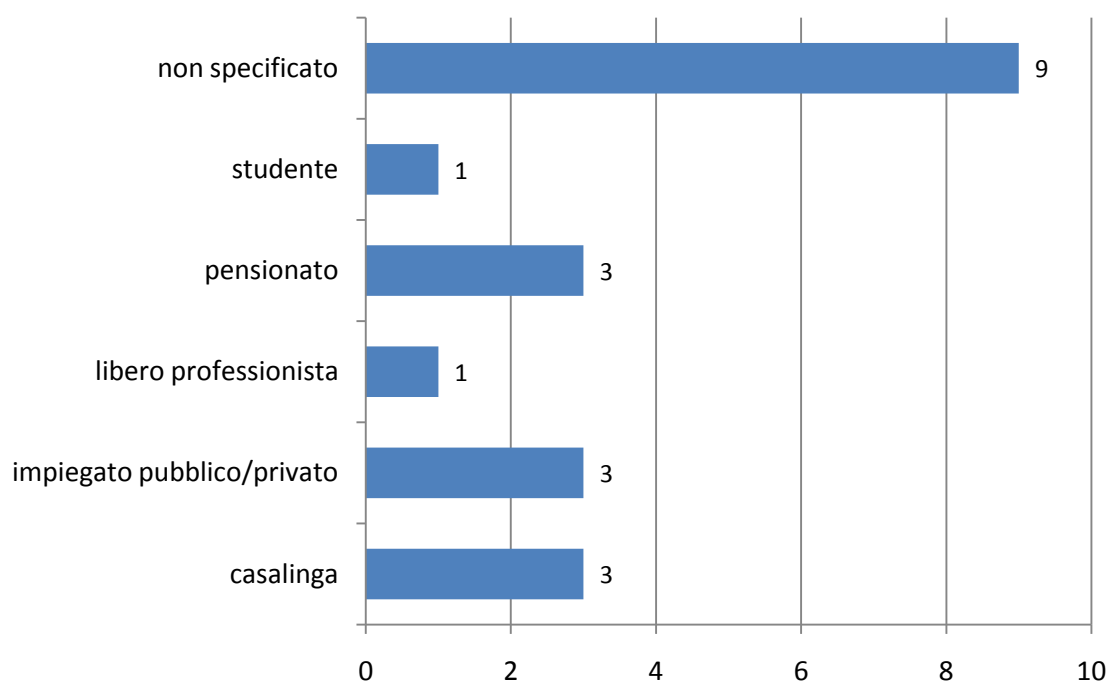
■ lic. elementare ■ scuola media ■ diploma ■ laurea ■ non risponde



Provenienza territoriale vittima disservizio

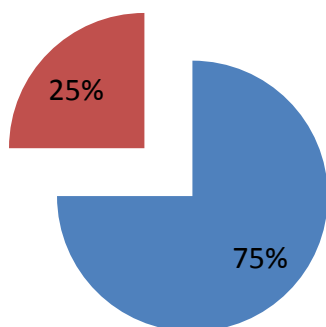


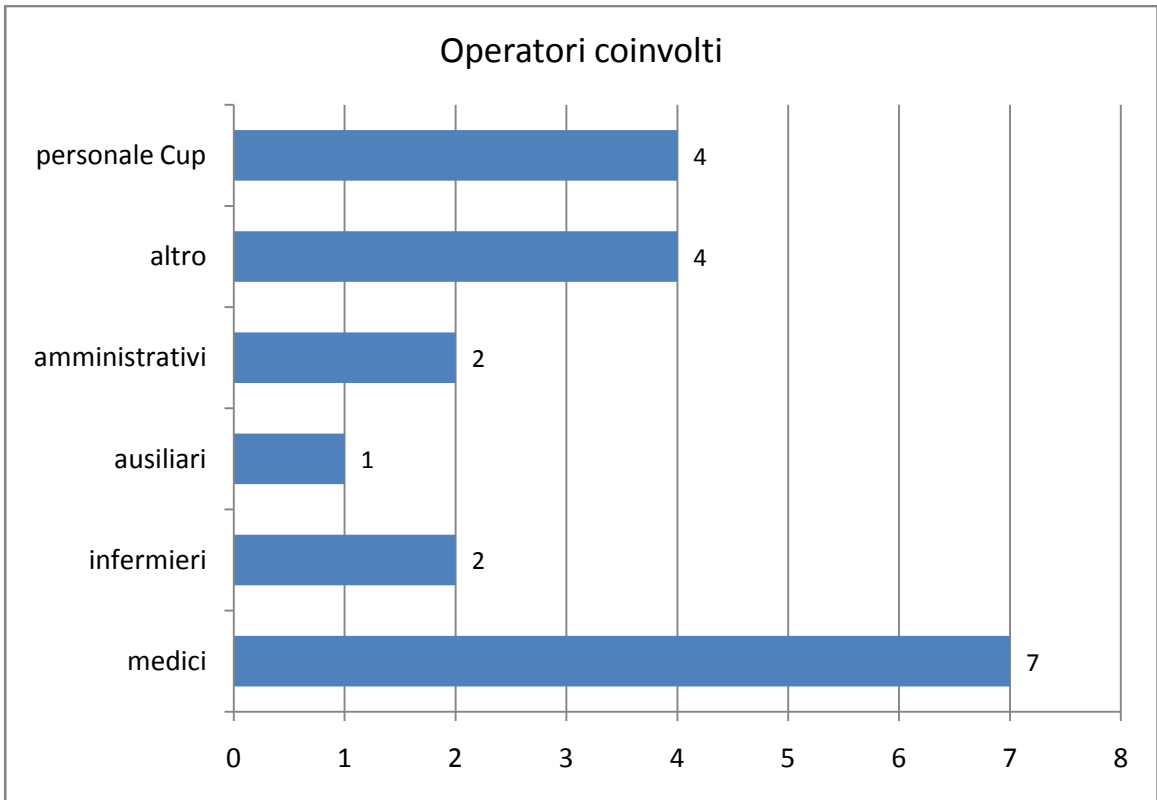
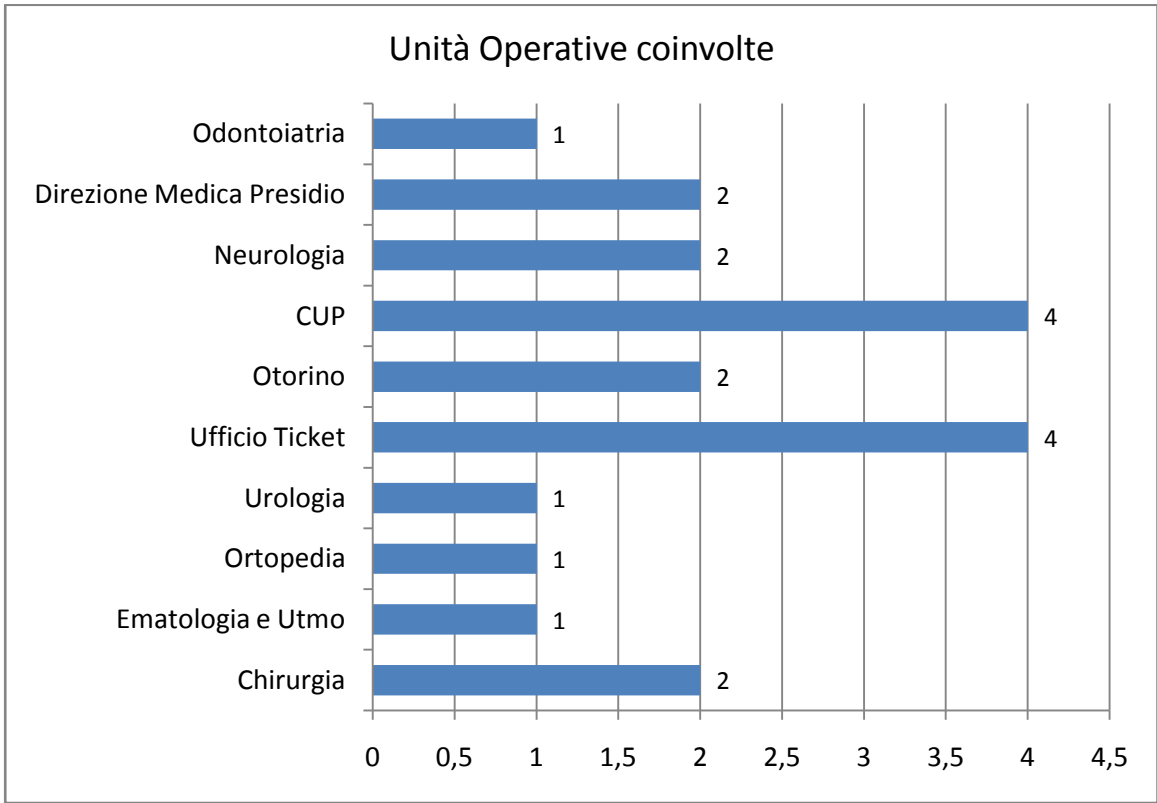
Condizione occupazionale vittima disservizio



Modalità presentazione reclami

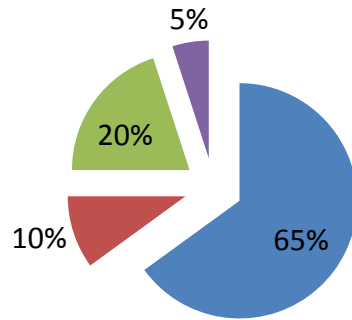
■ compilazione modulo ■ lettera-fax-mail



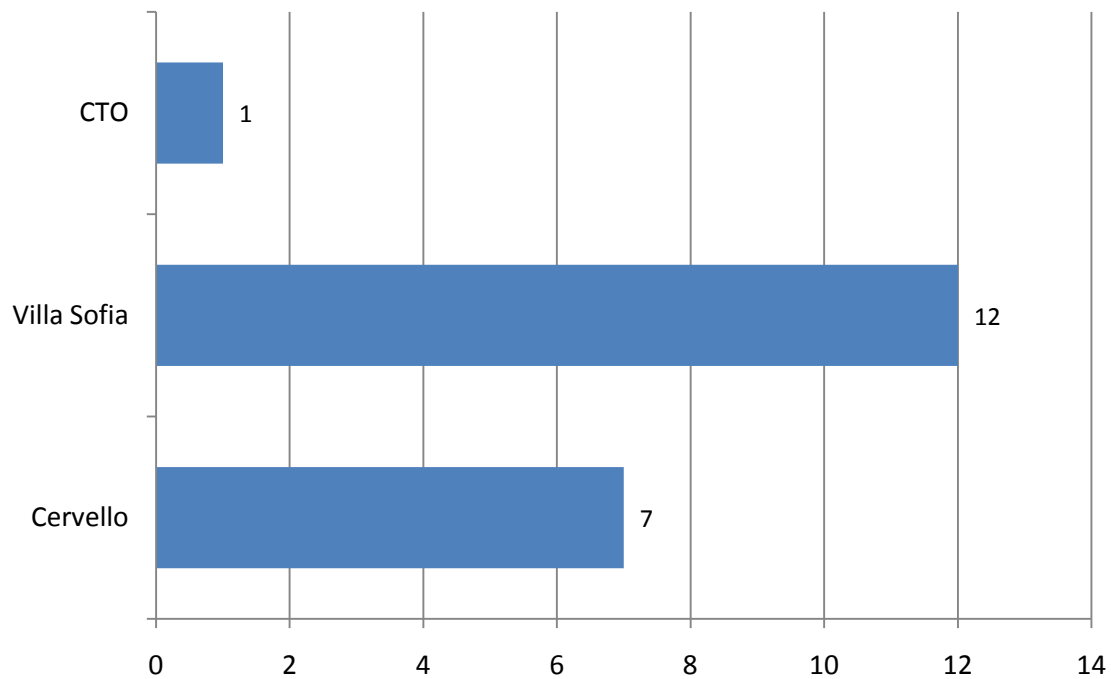


Aree disservizi

- area organizzativa
- area comunicativa-relazionale
- strutture alberghiere
- competenza professionale



Presidio



Appendice

Processo "Gestione Reclami"

