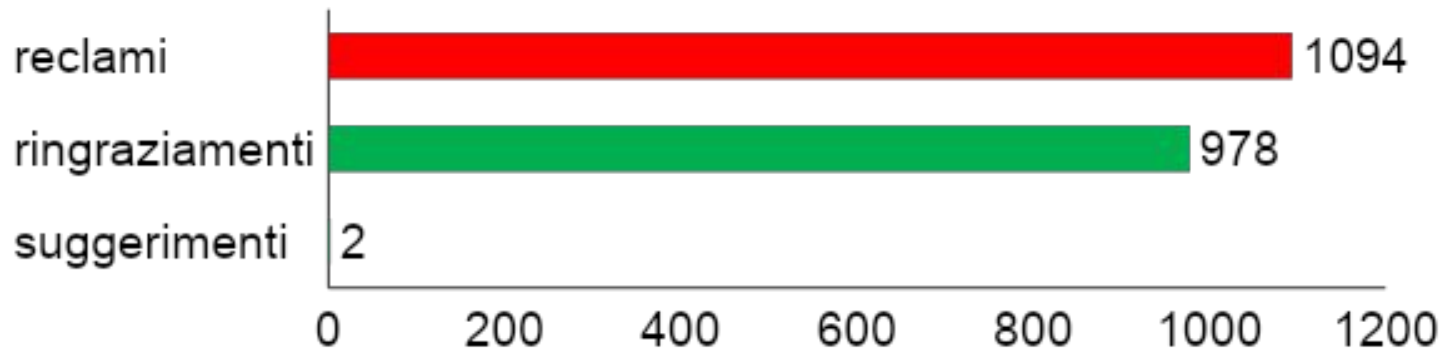


Segnalazioni 2023



A cura dell'Ufficio Rapporti con il Pubblico

urp@apss.tn.it

Ufficio rapporti col pubblico – URP

principali attività 2023

- Oltre 40.000 contatti (richieste di informazioni/orientamento/aiuto, formulate dai cittadini o da altri portatori di interessi, telefonicamente, e-mail o personalmente);
- 1094 reclami gestiti
- 2 riunioni della Commissione Mista Conciliativa;
- Coordinamento mediazione culturale: 4400 ore di mediazione culturale di persona e 650 interventi di interpretariato telefonico

Obiettivi attività dell'Urp

In aggiunta ai tradizionali obiettivi nel caso delle segnalazioni l'Urp deve cercare di:

- Valorizzare il contatto con il cittadino anche se causato dalla percezione di un disservizio (contatto = opportunità);
- Trasformare il contatto da negativo a positivo in modo da generare una relazione costruttiva col cittadino (relazione = valore);
- Facilitare le relazioni fra Apss e cittadini singoli e associati ed essere soggetto attivo nella ricerca e valorizzazione delle risorse presenti sul territorio che possono contribuire agli obiettivi aziendali (ambiente = risorsa)

Il perimetro della gestione dei reclami

- reclami che riguardano i servizi e le prestazioni erogati dall'Apss e giunti in forma comprensibile alla conoscenza della “rete degli urp” Apss o direttamente alle Strutture e poi da queste trasmessi alla “rete degli urp”. Sono comprese anche le segnalazioni anonime.

Definizione di reclamo

- “aspettativa non soddisfatta”
 - In quanto **aspettativa** dipende da molte variabili socio culturali e dalle precedenti **esperienze di servizio** (o dal “passaparola” se non si hanno avuto precedenti esperienze di servizio)
 - In quanto aspettativa non soddisfatta non significa che **sia indicatore di un reale disservizio** (le aspettative possono essere non realistiche);
 - In quanto aspettativa non soddisfatta è comunque una **percezione** di disservizio della quale l'Azienda deve tenere conto perché le conseguenze che provoca sono in ogni caso negative.

IL RECLAMO NON INDIVIDUA NECESSARIAMENTE UN ERRORE

- In quanto insoddisfazione percepita il reclamo può riferirsi ad una reale o presunta irregolarità. **Il reclamo non individua necessariamente errori** dell'organizzazione, ma in ogni caso è però trattato e gestito e quindi poi classificato nel “rapporto delle segnalazioni”.
- L'esperienza evidenzia che solo il 4-5% dei clienti esprimono un reclamo in caso di insoddisfazione; gli altri sono “clienti” persi o fortemente a rischio di esserlo (senza contare l'effetto passaparola negativo che influenza molte altre persone).

La risposta al reclamo

Partendo dalla definizione del reclamo come aspettativa non soddisfatta, la risposta deve prima di tutto verificare se l'aspettativa era realistica/pertinente:

- Se **l'aspettativa è realistica e pertinente** il reclamo è significativo e deve portare ad effettive azioni di ripristino dei diritti del cittadino e ad individuare le azioni di miglioramento per evitare il ripetersi dell'evento. La risposta deve evidenziare queste azioni **(azione correttiva)**.
- Se **l'aspettativa è non realistica e non pertinente** la risposta, che deve comunque esserci, deve chiarire la situazione al segnalatore in modo da allineare le sue aspettative alla realtà dei fatti **(azione informativa)**.
- Si può individuare nelle segnalazioni anche uno **spazio intermedio** fra aspettativa realistica e irrealistica ed è in questo spazio meno definito che si genera più insoddisfazione nel cittadino

Caratteristiche della risposta al reclamo

La risposta deve agire sulla corretta definizione delle aspettative attraverso strumenti linguistici adeguati.

L'obiettivo è allineare le aspettative alla realtà in modo da aumentare la competenza del cittadino nell'uso dei servizi.

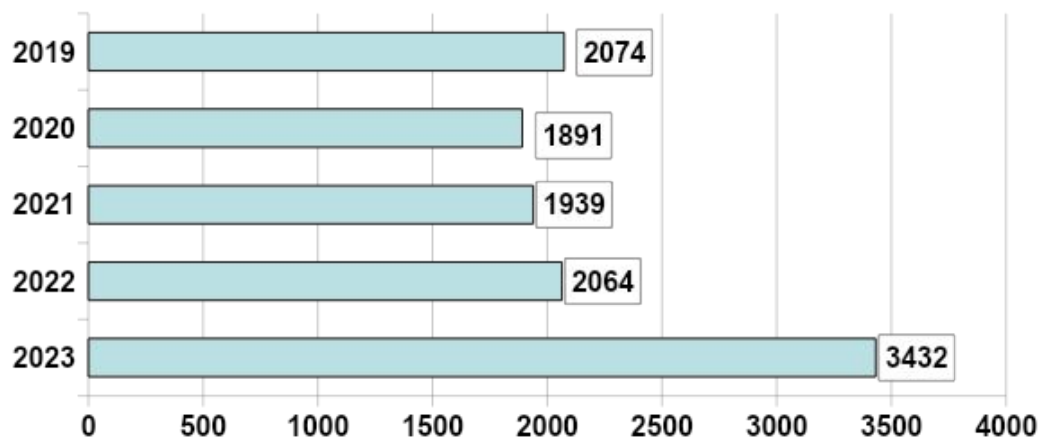
La risposta deve utilizzare per quanto possibile gli stessi strumenti linguistici usati e presenti nel reclamo.

Sintesi della procedura di gestione delle segnalazioni

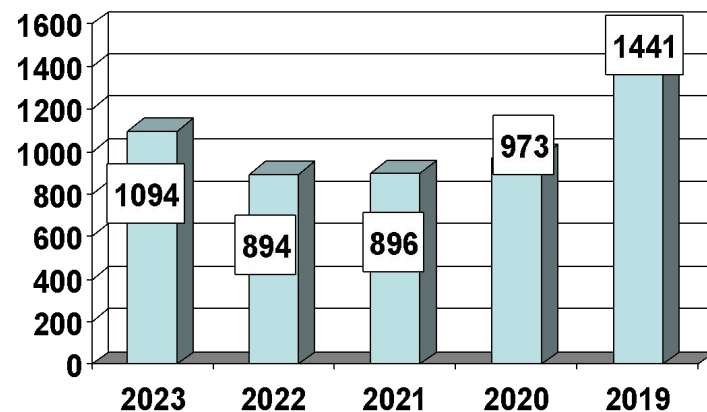
- **Fase della raccolta del reclamo:** la segnalazione verbale, telefonica o scritta pervenuta in Apss è esaminata e valutata dal gestore delle segnalazioni (URP/Referente della Rete degli Urp): in presenza di informazioni rilevanti si apre un'istruttoria (segnalazione complessa=istruttoria o semplice=risposta senza istruttoria)
- **Fase dell'istruttoria:** le segnalazioni a contenuto complesso vengono inviate, entro 3 giorni dalla ricezione, al Referente Urp della struttura interessata dalla segnalazione, per la conduzione dell'istruttoria per cui viene previsto un tempo di 10 giorni. L'esito dell'istruttoria approvata dal direttore della struttura interessata viene inviato al gestore delle segnalazioni.
- **Fase della comunicazione della risposta:** la risposta al segnalatore viene formulata tenendo conto delle informazioni provenienti dall'istruttoria e dalle aspettative dell'utente eventualmente raccolte all'atto della presentazione del reclamo. Il tempo massimo previsto per la risposta al cittadino è di 30 giorni dalla ricezione della segnalazione salvo segnalazioni particolarmente complesse (in tal caso il segnalatore viene avvisato)
- **Fase dell'eventuale riesame:** se il cittadino manifesta la propria insoddisfazione relativamente alla risposta ricevuta, si può procedere ad un riesame interno (medesimi tempi e procedura dell'istruttoria) o esterno in sede di Commissione Mista Conciliativa (attivata presso l'URP)
- **Fase dell'analisi dei reclami e della reportistica:**
 - Le segnalazioni sono inserite in un data base (CRM) dal quale viene estratto il rapporto annuale predisposto secondo il seguente schema di massima:
 - analisi di tipo quantitativo (frequenza dei reclami, modalità di inoltro, tipologia delle segnalazioni, classificazione per categorie)
 - analisi di tipo qualitativo (approfondimento di eventi sentinella, audit, esame delle criticità)
 - proposte di possibili azioni di miglioramento
 - Utilizzo dei dati sulle segnalazioni:
 - a livello micro: in ogni U.O./Servizio si possono utilizzare le segnalazioni pervenute come “eventi sentinella” – se ne hanno le caratteristiche – per riflettere su quanto il cittadino ha segnalato e se il caso adottare le opportune azioni finalizzate al miglioramento della qualità (N.B. ogni segnalazione “complessa” viene trasmessa per l'istruttoria al responsabile dell'U.O. o Servizio che quindi ne è a conoscenza. Se necessario l'Urp può comunque fornire i dati necessari).
 - a livello macro: si possono utilizzare i dati per individuare “criticità di sistema” o trasversali
 - Il Rapporto è reso disponibile sul sito internet Apss

Segnalazioni anno 2023

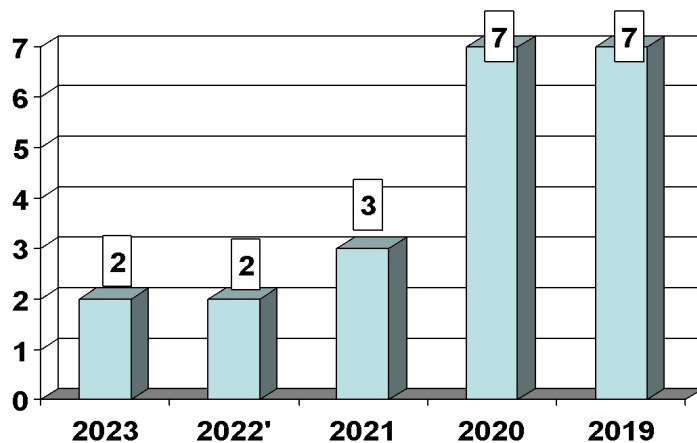
Segnalazioni totali



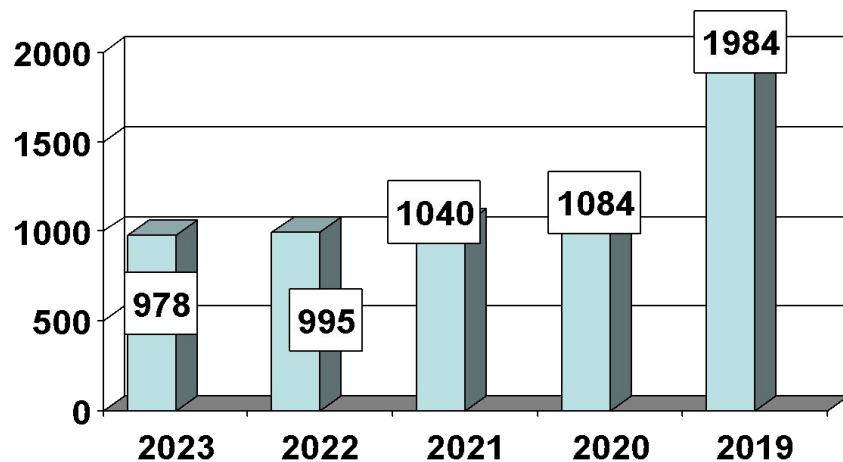
segnalazioni di disservizio



suggerimenti e proposte



ringraziamenti

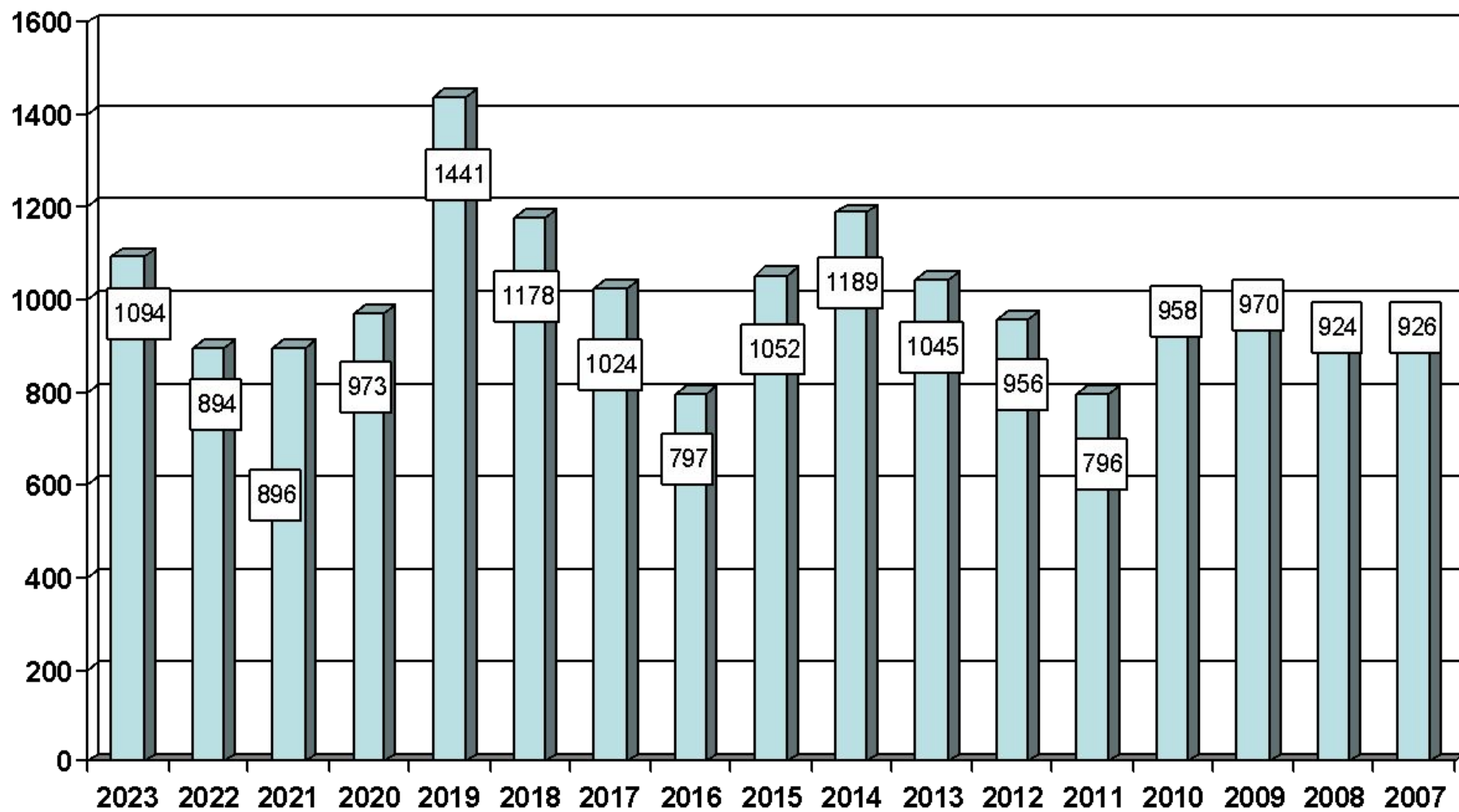


Tempi di risposta *

segnalazioni	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
tempi medi di risposta (giorni)	34,5	18,5	19,2	21,4	23,1	19,8	23,7	26,6	19,2	15,3

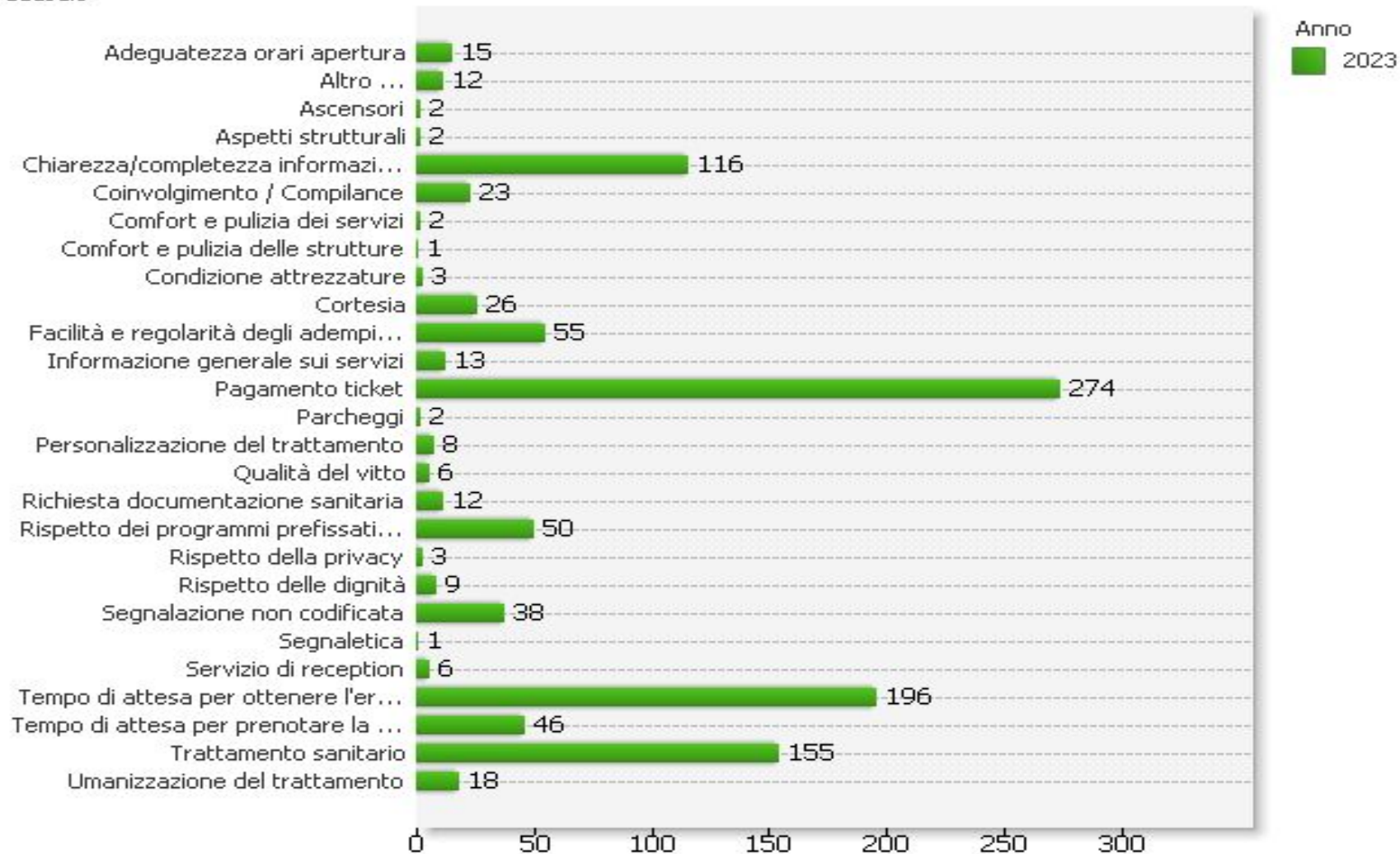
* Segnalazioni totali:ringraziamenti, reclami e suggerimenti

storico segnalazioni di disservizio

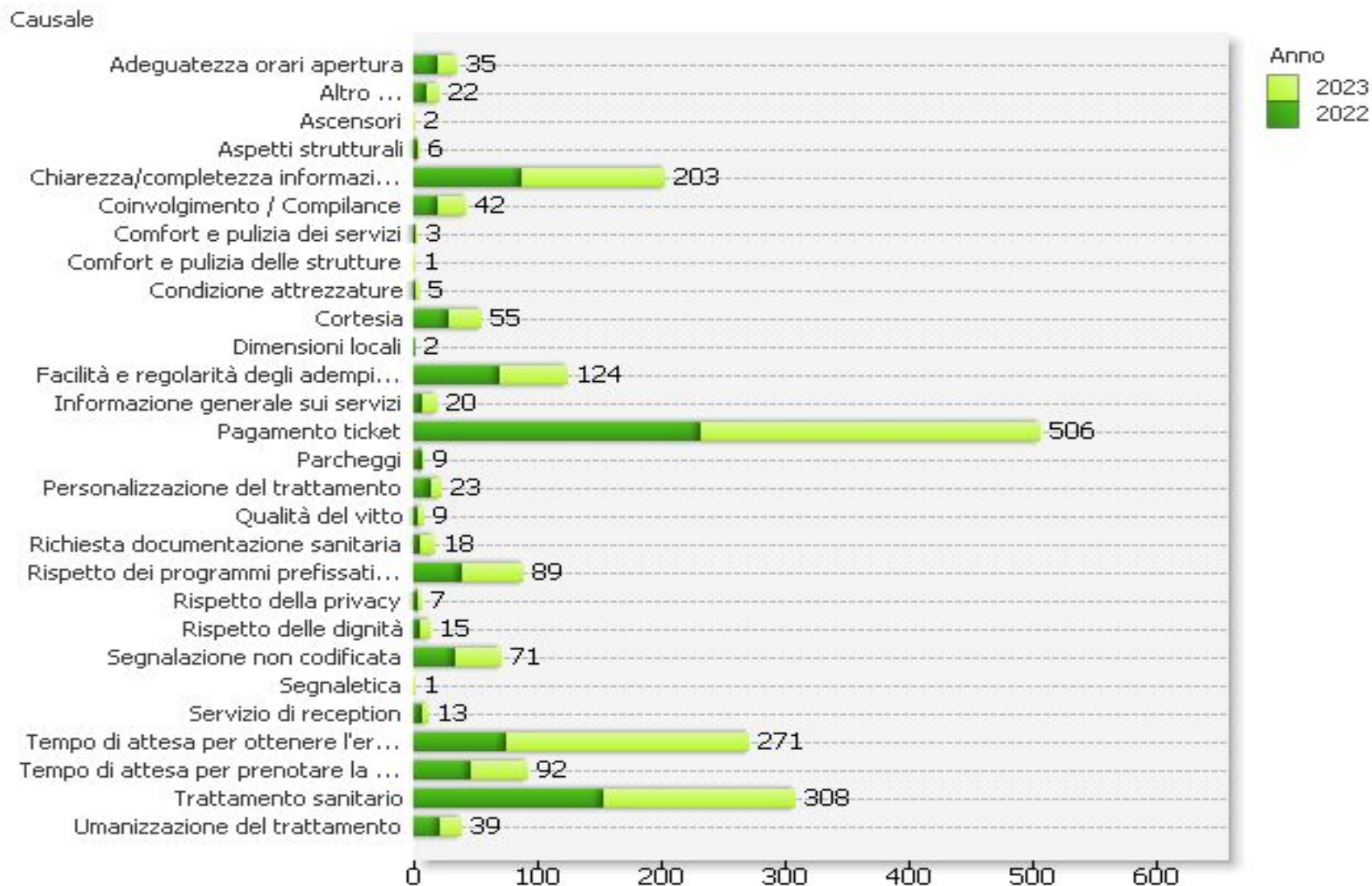


Sintesi grafica delle segnalazioni di disservizio 2023

Causale

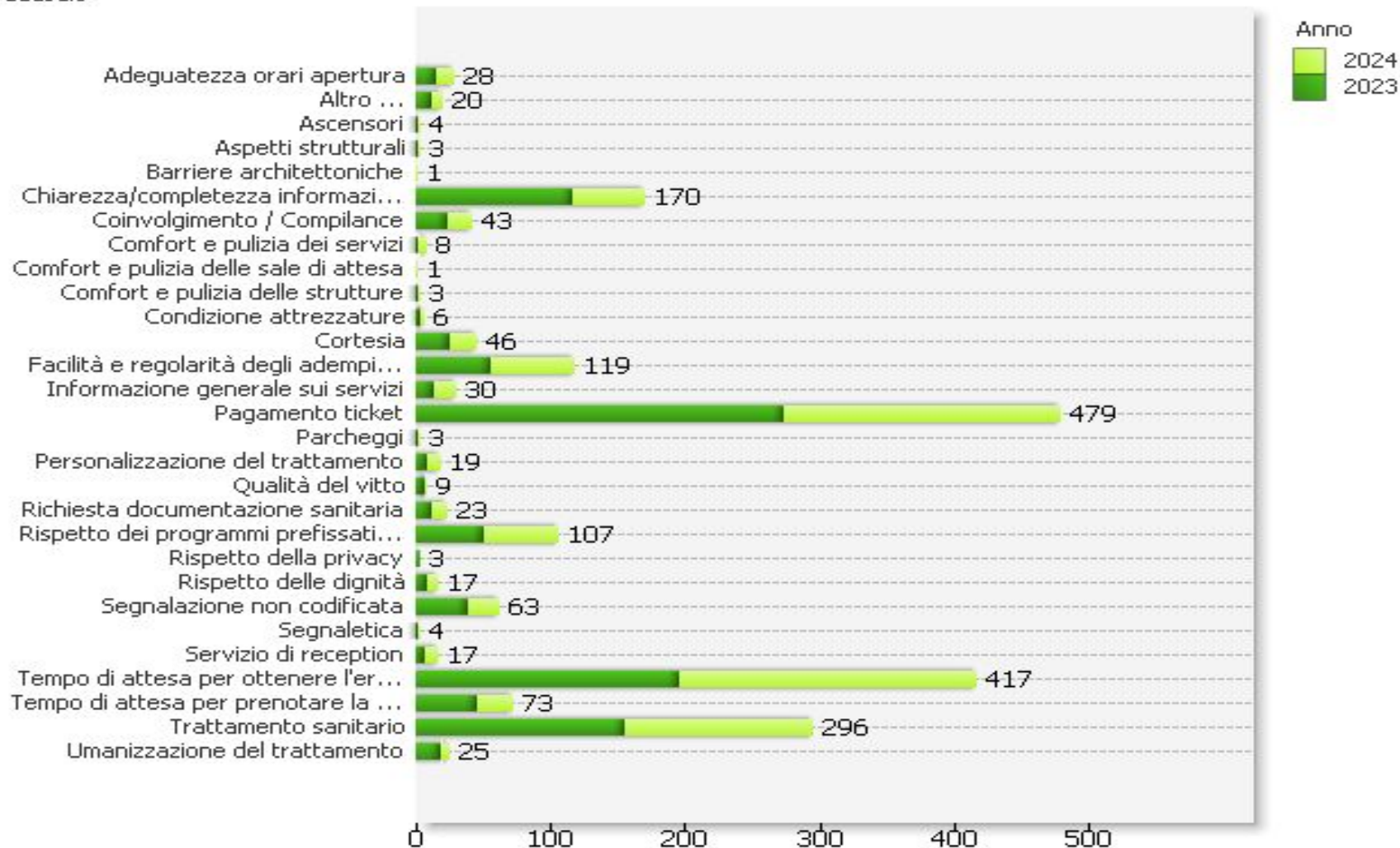


Sintesi grafica delle segnalazioni di disservizio 2022-2023



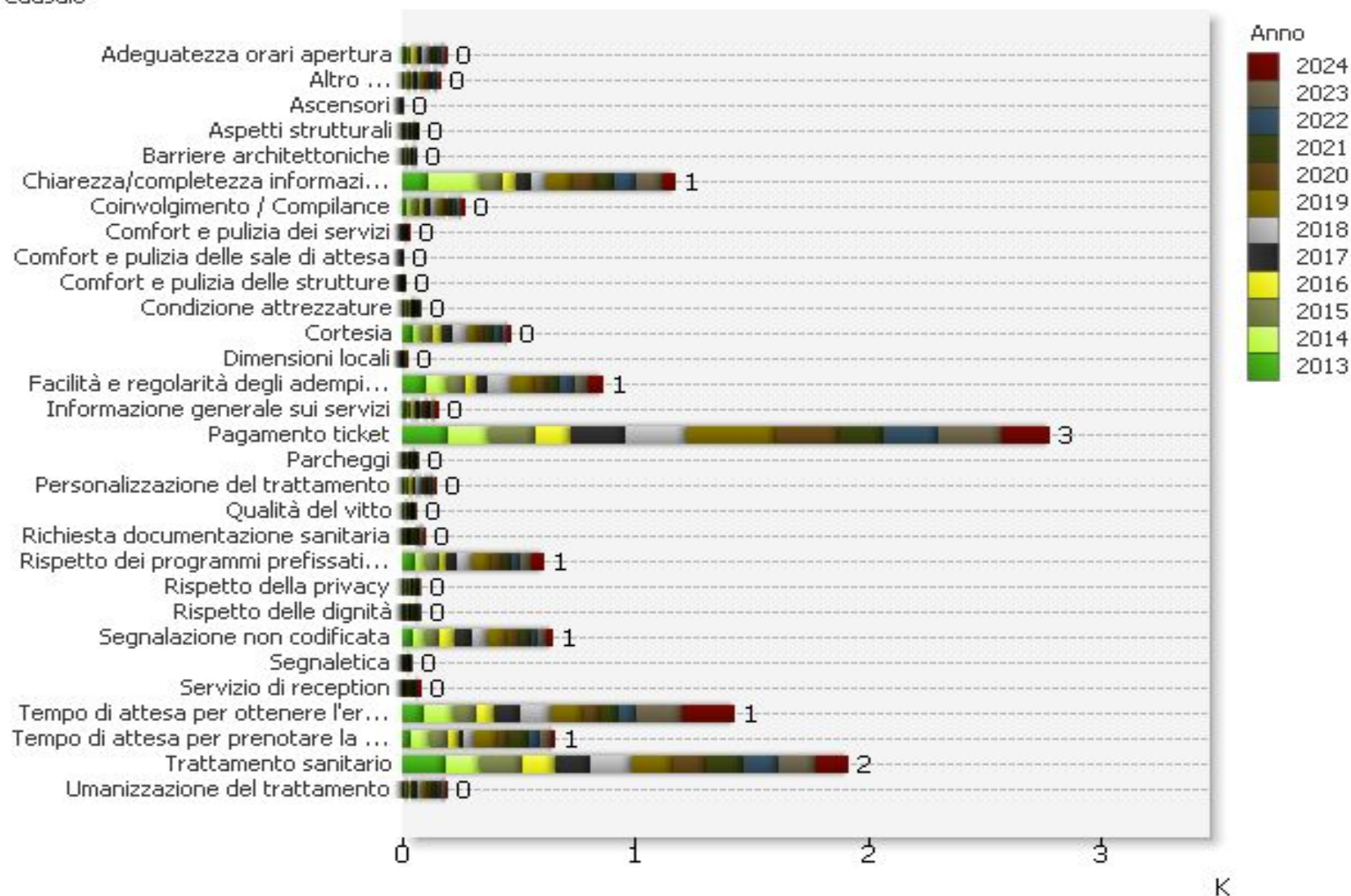
Sintesi grafica delle segnalazioni di disservizio 2023-2024

Causale



Sintesi grafica dettagliata delle segnalazioni di disservizio 2013-2024

Causale



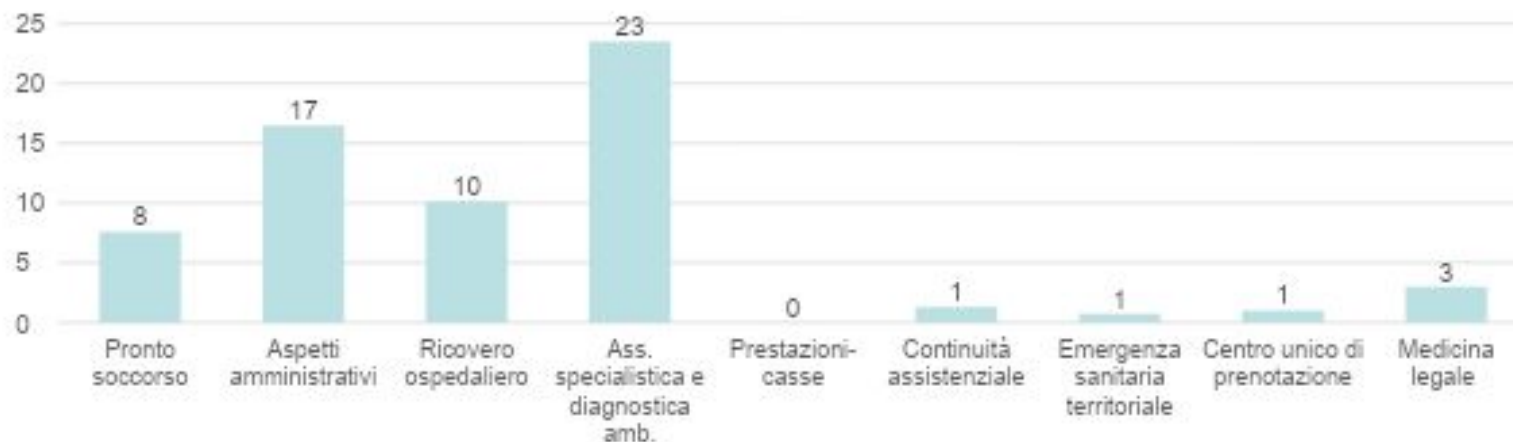
Le principali tipologie di prestazioni che presentano segnalazioni di disservizi - 2023

Categoria LEA	Livello_4	N° Disservizi
Assistenza Ospedaliera	pronto soccorso	191
	assistenza specialistica	143
	aspetti amministrativi (accettazione, dimissioni, cartella clinica...)	118
	ricovero ospedaliero	68
	altro	36
TOTALE assistenza ospedaliera		556
Assistenza Distrettuale	Assistenza Sanitaria di base	80
	Assistenza Specialistica e Diagnostica ambulatoriale	151
	Prestazioni - Casse	12
	continuità assistenziale	14
	Emergenza Sanitaria Territoriale	11
	Centro Unico di Prenotazione (CUP)	161
	altro	96
TOTALE assistenza distrettuale		525
Assistenza collettiva in ambiente di vita e lavoro	Igiene Pubblica	4
	Medicina legale	9
TOTALE assistenza collettiva		13
TOTALE		1094

Segnalazioni disservizi Lea



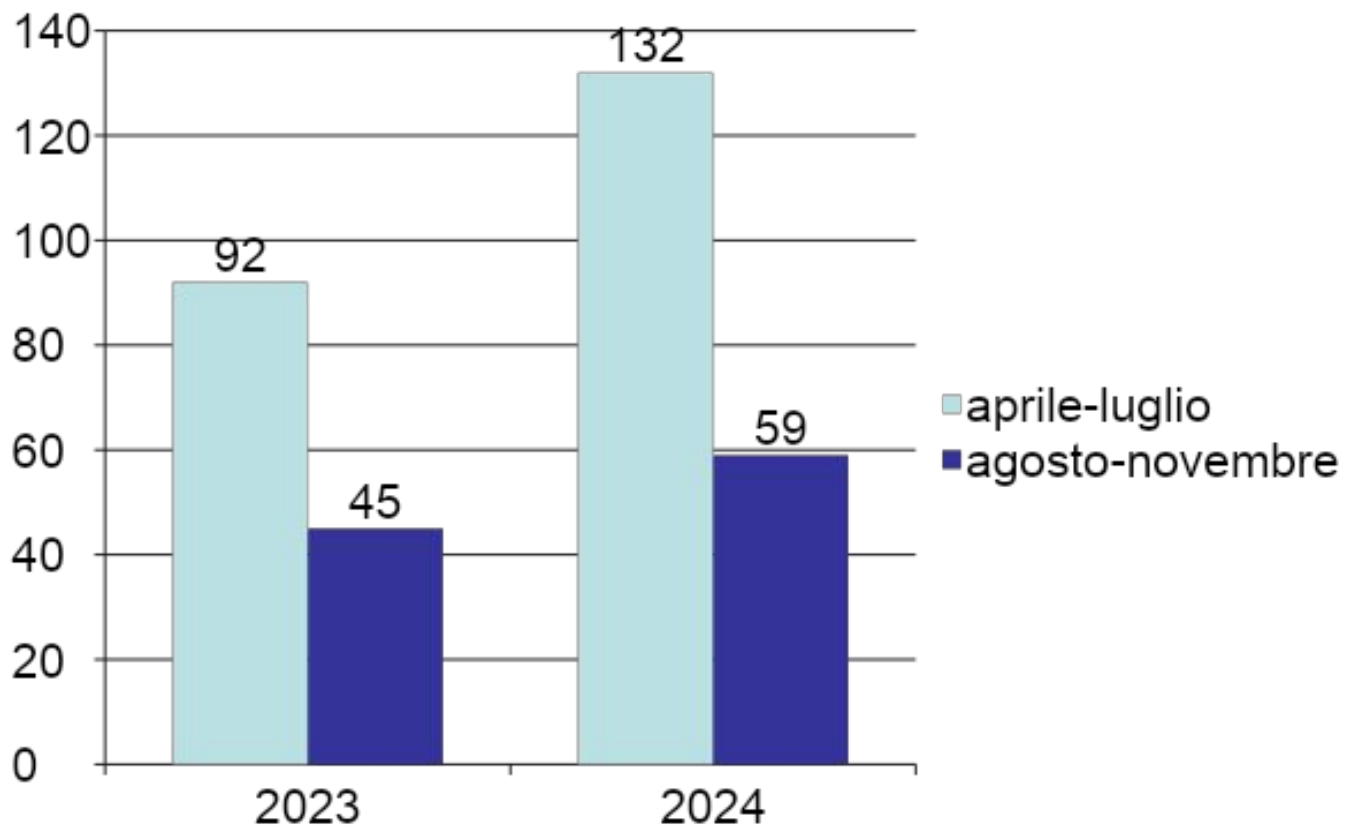
N.ro di disservizi su 10.000



Sintesi delle criticità rilevate dalla rete dei referenti urp analisi qualitativa delle segnalazioni 2023

- Difficoltà di contatto con il CUP telefonico (richiesta possibilità di aumentare le prestazioni prenotabili online e di persona presso sportello fisico);
- Richiamate del CUP non effettuate o effettuate in tempi lunghi
- Difficoltà di contatto con le segreterie delle UU.OO. dell'Ospedale S.Chiera
- Difficoltà soprattutto per gli anziani nella stampa dei referti e utilizzo TREC/FAST TREC e in generale dei servizi informatici
- Problema con TREC: ricevute di pagamento non pervenute
- Difficoltà per la prenotazione tramite nr dedicato (0461 371037) dei prelievi/servizi anagrafe (albero vocale complicato);
- Servizio di continuità assistenziale (guardia medica): contestazioni su qualità prestazioni e disponibilità;
- Contestazione ticket al Pronto soccorso;
- Contestazioni tempi di attesa al Pronto Soccorso;
- Tempi di attesa per diverse prestazioni specialistiche anche RAO e agende non disponibili su diverse specialità con disagi per i cittadini che devono continuare periodicamente a telefonare al CUP;
- Visite di controllo non prenotate direttamente al momento della prima visita;
- Medico di medicina generale non reperibile telefonicamente o comunque difficoltà nell'accesso/contatto; aree scoperte da assistenza
- Criticità relazionali fra operatori, familiari e pazienti
- Difficoltà di contatto telefonico con la segreteria della Medicina Legale e CML;

Confronto periodi: n.reclami tempi di attesa per ottenere la prestazione



Come utilizzare le segnalazioni

- **A livello micro:** in ogni U.O./Servizio si possono utilizzare le segnalazioni pervenute come “eventi sentinella” – se ne hanno le caratteristiche – per riflettere su quanto il cittadino ha segnalato e se il caso adottare le opportune azioni finalizzate al miglioramento della qualità (N.B. ogni segnalazione viene trasmessa per l'istruttoria al responsabile dell'U.O. o Servizio).
- **A livello macro:** assieme ad altre informazioni in possesso di Apss, si possono utilizzare i dati per individuare “criticità di sistema” e su queste agire con azioni mirate, formative rivolte agli operatori o informative rivolte ai cittadini oppure organizzative per risolvere criticità procedurali.

Livello micro: cosa è stato fatto in seguito alla segnalazione

- **Reclami per aspettative non realistiche e non pertinenti:** risposta informativa con lo scopo di evidenziare le ragioni del comportamento dell'Apss e allineare le aspettative dei cittadini con la realtà dei fatti
- **Reclami per aspettative realistiche e pertinenti:**
 - inerenti al ticket: si sono avviate dopo l'istruttoria le procedure per il rimborso
 - inerenti alla tempestività nell'erogazione delle prestazioni: sono stati presi in carico dall'Urp, in collaborazione con l'ufficio Cup e sono stati risolti nella grande maggioranza dei casi (significa che il cittadino ha accettato la soluzione proposta). Questo avviene sempre e comunque per i RAO e con una verifica della effettiva problematicità negli altri casi non RAO.
 - Inerenti funzionamento Cup: sistematico confronto con il responsabile assistenza specialistica e responsabile Call center Cup per segnalazione tempestiva delle criticità emergenti.
 - Inerenti ad altre problematicità meno "oggettive" ad esempio aspetti umanizzazione e in particolare cortesia: la criticità segnalata dal cittadino è stata portata a conoscenza del responsabile e del personale coinvolto.
 - Inerenti al trattamento sanitario: collegamento con il CVS (Comitato Valutazione Sinistri) per la valutazione e gli eventuali adempimenti.
 - Inerenti ad aspetti strutturali/logistici: sono stati attivati i servizi competenti 21