



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Relazione di pubblica tutela

Gestione reclami, segnalazioni, encomi

Anno 2023

La relazione di pubblica tutela è pubblicata sulla intranet aziendale nella sezione Joint Commission.

<https://intranet.meyer.it/organizzazione/joint-commission-jci#8-23-cura-centrata-sul-paziente-pcc>

urp@meyer.it

INDICE

Premessa	pagina 3
Anno 2023 – Osservazioni di contesto	pagina 3
Tutela: reclami e segnalazioni	pagina 5
Reclami	pagina 6
Segnalazioni	pagina 6
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
Presa 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 di percorsi in ottica *Family centered care*.

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 2023 – Osservazioni di contesto

La prima osservazione da cui pare doveroso partire è che la crisi del Servizio sanitario nazionale incide e comincia a essere percepito con più nettezza e preoccupazione da parte dei genitori, pur rimanendo alto il livello di pretese e aspettative sul Meyer.

Il Censis, nel suo Rapporto annuale sullo stato del Paese, così commenta:

“Se i processi sociali forti hanno ceduto in favore della moltiplicazione disordinata e non convergente dei micro comportamenti, e se gli interventi immaginati o prodotti rispondono a una logica di pura proliferazione di pretese individuali, viene da chiedersi cosa ci aspetta dietro l'angolo”

L'Azienda ha, oltre l'URP, altri strumenti e punti di osservazione che possono essere messi a sistema per costruire una “mappa” di valutazione e di senso che, se conosciuta, può essere di aiuto per gli operatori e sempre agita nel contesto del miglior interesse del bambino/adolescente e della sua famiglia.

Facciamo riferimento in questa sede al Prens-Voces, la piattaforma sull'esperienza del paziente e del genitore/tutore in occasione del ricovero programmato che, se letta e comparata, pur nella differenza di modalità rispetto alle segnalazioni trattate dall'Urp, restituisce informazioni interessanti da tenere insieme e mettere in lavorazione da parte della Direzione.

Il Family center è, dalla sua attivazione nel 2022, un altro punto di riferimento per la pratica osservazionale dei comportamenti e bisogni delle famiglie.

Le Associazioni stesse, riunite nel Comitato di partecipazione, pongono questioni e proposte per possibili azioni di miglioramento.

Perché questo è il fine della reportistica e dei dati: migliorare ciò che presenta criticità o comunque dichiarare i motivi per cui alcune scelte non possono essere fatte.

Anche nel 2023, come per gli anni precedenti, abbiamo registrato nei comportamenti dell'utenza, sentimenti di impazienza, di disorientamento e di stress che in alcuni casi sono originati da difficoltà di vita in generale. E più in generale le aspettative e pretese nei confronti del Meyer hanno generato, laddove disattese o percepite come tali, comportamenti aggressivi che alcuni servizi hanno segnalato all'Urp e agli Atti di violenza e che risuonano anche nei contatti telefonici.

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 accorgersi 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 Prens (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 in una organizzazione complessa come quella ospedaliera.

Tutela: reclami e segnalazioni

Nell'anno 2023 sono stati trattati dall'Urp n.15 reclami e n.183 segnalazioni e sono pervenuti n.7 suggerimenti e n.52 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.

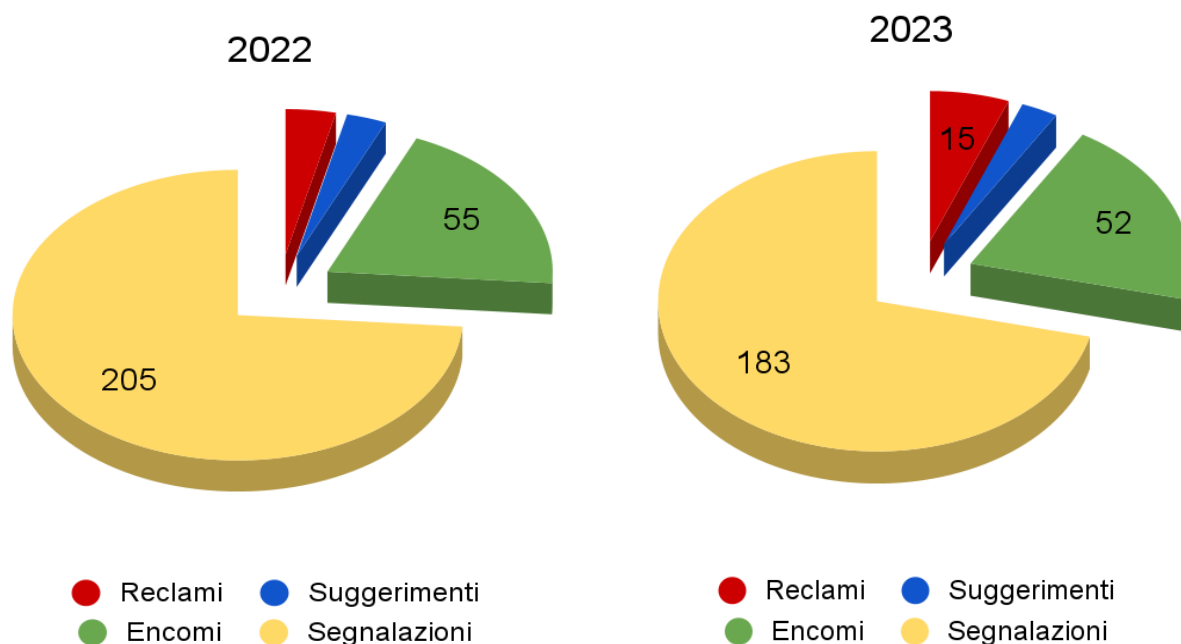
Reclami e segnalazioni sono registrati secondo la classificazione prevista dall'*Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici* approvato con delibera della Giunta regionale.

Gli strumenti più utilizzati dagli utenti sono stati : email (direttamente all'indirizzo dell'ufficio urp@meyer.it, oppure all'indirizzo della Direzione generale o sanitaria, o 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 conteggiati in questa relazione, anche le segnalazioni/reclami dei cittadini presentati al Presidente di Regione Toscana e all'Assessore alla Salute, per le materie di competenza del Meyer.

Torta n.1

Raffronto attività di tutela 2022/2023



Reclami

Sono stati registrati n.15 reclami di cui n.5 relativi all'area delle **informazioni**, n.5 riconducibili ad **aspetti relazionali**, n.5 legati ad **aspetti burocratici e amministrativi**, n.4 relativi ai **tempi d'attesa e accessibilità ai servizi** e n.4 di natura **tecnico professionale**.

Due reclami riguardano l'Ospedale in generale, per gli altri i **servizi coinvolti** sono stati:

- Anestesia e Rianimazione e Pronto Soccorso (n.3 reclami)
- Cup Radiologia e Radiologia (n.2 reclami)
- Neurologia, Accoglienza esterna, Ortopedia, Neurochirurgia, Cup neurologia, Cup, Chirurgia B e Centro tamponi (n.1 reclamo)

Dieci reclami hanno trovato corrispondenza con la problematica evidenziata dai genitori, per due di essi è stata riscontrata una corrispondenza parziale e tre non hanno avuto riscontro. due reclami invece sono attribuiti ad aspetti organizzativi dell'ospedale nel complesso.

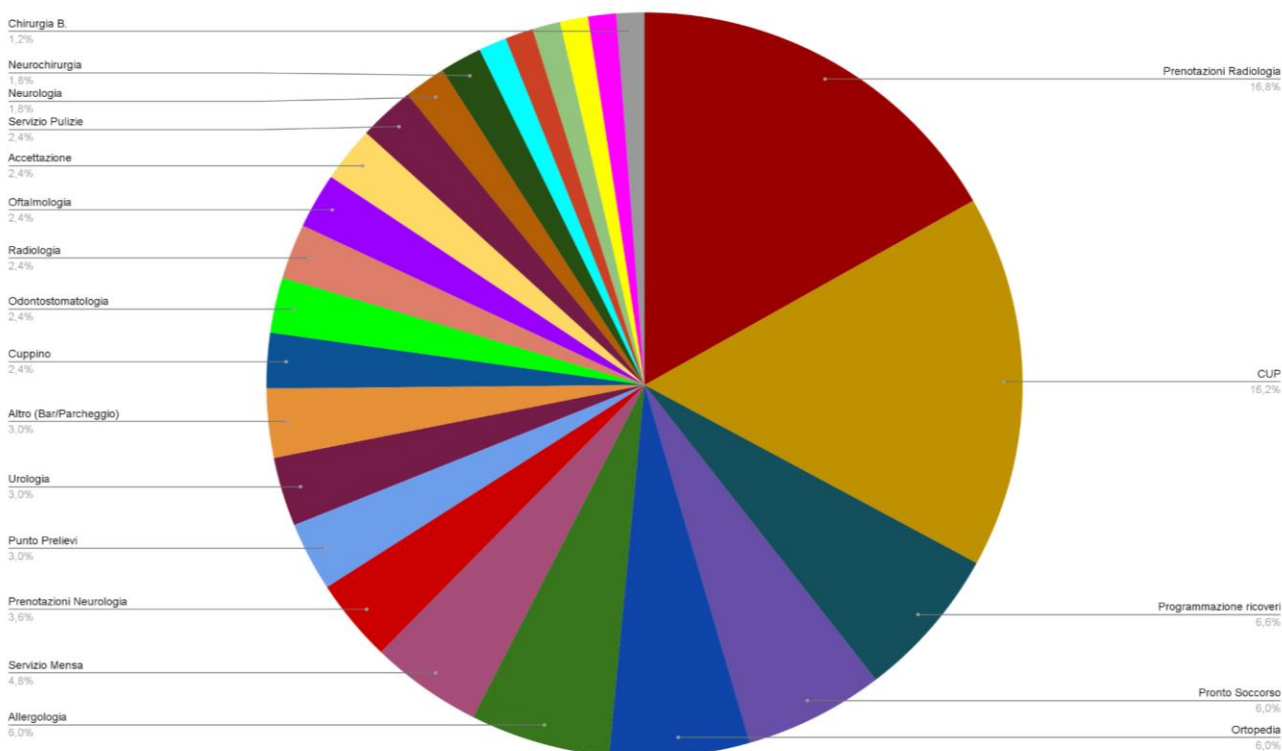
Il personale coinvolto è, per lo più, medico e amministrativo.

Segnalazioni

Per quanto riguarda le **segnalazioni, n. 183**, proponiamo (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 (15 segnalazioni) e i servizi che hanno avuto una sola segnalazione.

Torta n.2

Suddivisione segnalazioni per servizio (anno 2023)



Dalla torta emerge il problema dell'area delle prenotazioni che ha caratterizzato il 2023, tema approfondito nei paragrafi successivi.

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

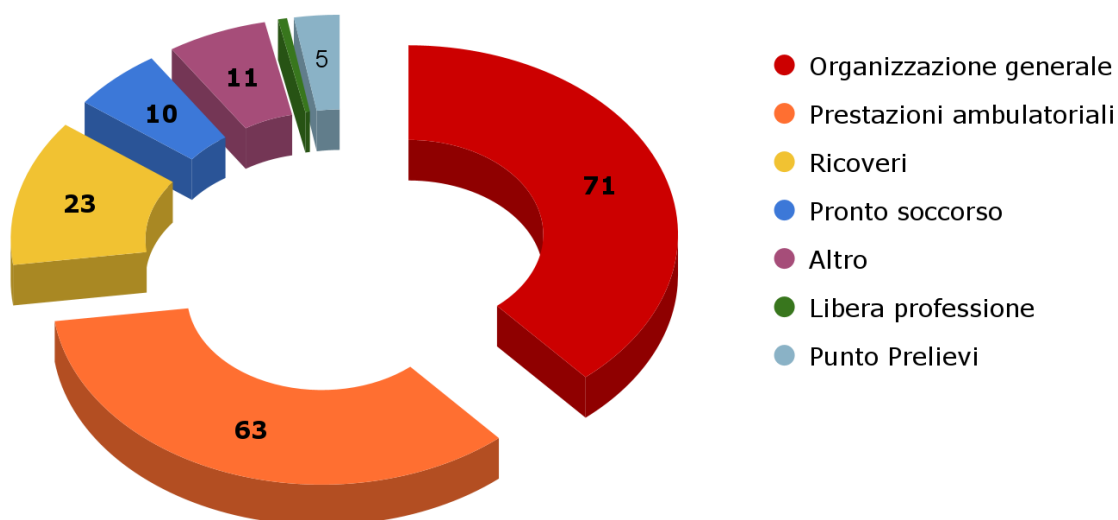
La voce Prestazioni ambulatoriali comprende sia le segnalazioni che hanno origine nel setting ambulatoriale, sia l'accesso alla prestazione ambulatoriale (le segnalazioni sulla mancata disponibilità di appuntamenti o mancato rispetto dei tempi delle prescrizioni).

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

Nella tipologia Altro figurano le segnalazioni che riguardano servizi non gestiti direttamente dall'ospedale ma contrattualizzati con soggetti terzi, relative quest'anno principalmente alla gestione del Bar e al servizio di pulizie.

Torta n.3

Suddivisione segnalazioni per macro aree (anno 2023)



Le difficoltà legate all'accesso alle prenotazioni telefoniche (prenotazioni radiologiche, Cup, visite di controllo presso gli ambulatori) fanno riferimento alla voce Organizzazione generale.

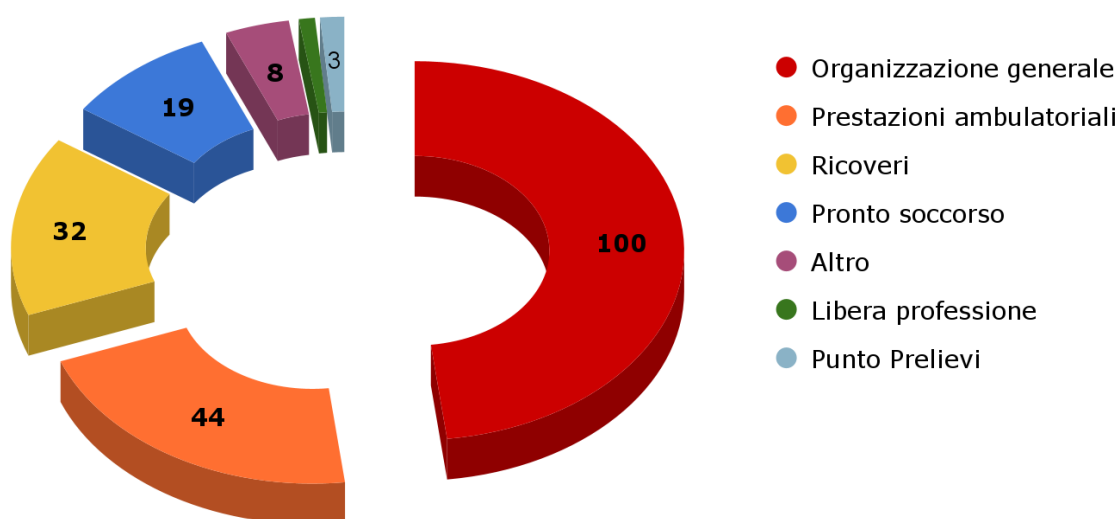
A seguire troviamo l'area delle prestazioni ambulatoriali fortemente legata all'organizzazione perché raccoglie le segnalazioni sull'impossibilità di accesso alle prestazioni per indisponibilità di slot sulle agende o per mancanza di rispetto dei tempi della prescrizione del curante. Si confermano in questa sezione anche le segnalazioni sui tempi di attesa per eseguire le visite, le riflessioni sulla qualità della prestazione ricevuta e della presa in carico complessiva del paziente nel tempo.

Le segnalazioni legate ai protocolli d'accesso all'ospedale per genitori/visitatori, che confluiscono nella sezione Organizzazione generale, numerose negli anni dell'emergenza sanitaria, non sono più presenti a fronte del graduale ritorno alle modalità pre-pandemiche. In relazione alle disposizioni interne, viene in alcuni casi contestata la richiesta di esecuzione del tampone per gli accompagnatori dei pazienti degenti.

Da un breve raffronto con la situazione dello scorso anno (Torta n.4) si evince che le voci Organizzazione generale e Prestazioni ambulatoriali si confermano i due terzi del totale, diminuiscono invece quelle relative ai Ricoveri e al Pronto Soccorso e restano pressoché invariate le segnalazioni su Libera professione, Punto Prelievi e Altro.

Torta n.4

Suddivisione segnalazioni per macro aree (anno 2022)

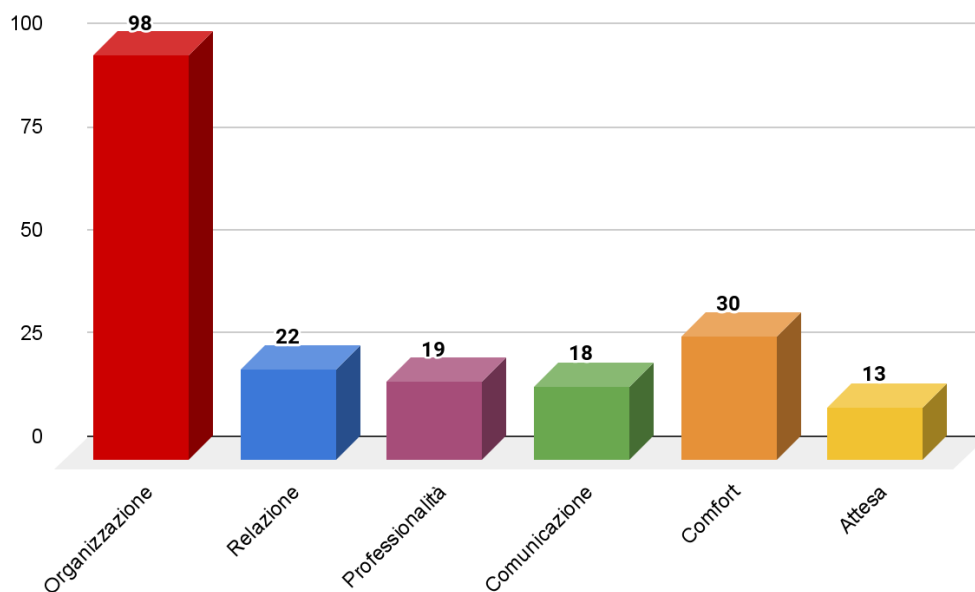


Rispetto al **personale coinvolto**, laddove è possibile ricondurre la segnalazione a una tipologia di personale, n.45 riguardano il personale amministrativo, n.41 il personale medico, n.18 il personale infermieristico, n.9 altro tipo di personale (Servizio di pulizie e Bar).

Esaminiamo le segnalazioni in base al contenuto, ovvero per tipologia di argomento trattato: Relazione, Comunicazione organizzativa/di processo, Attesa, Comfort, Professionalità, Organizzazione. Nel grafico n.1 possiamo vederne il peso per ciascuno.

Grafico n.1

Contenuto segnalazioni 2023



Non stupisce che il contenitore preminente sia legato ai temi dell'Organizzazione, in linea con le osservazioni fatte in precedenza sulle macro aree. Diminuiscono le segnalazioni a tema Relazione, Professionalità, Comunicazione e Attesa.

Cresce il contenitore a tema Comfort e le segnalazioni ricorrenti sono state per lo più relative al servizio mensa, alla manutenzione nelle degenze, al servizio di pulizie e al bar interno, criticità che ritroviamo segnalate anche nel Prens.

Possiamo quindi dire in generale che si confermano i seguenti temi:

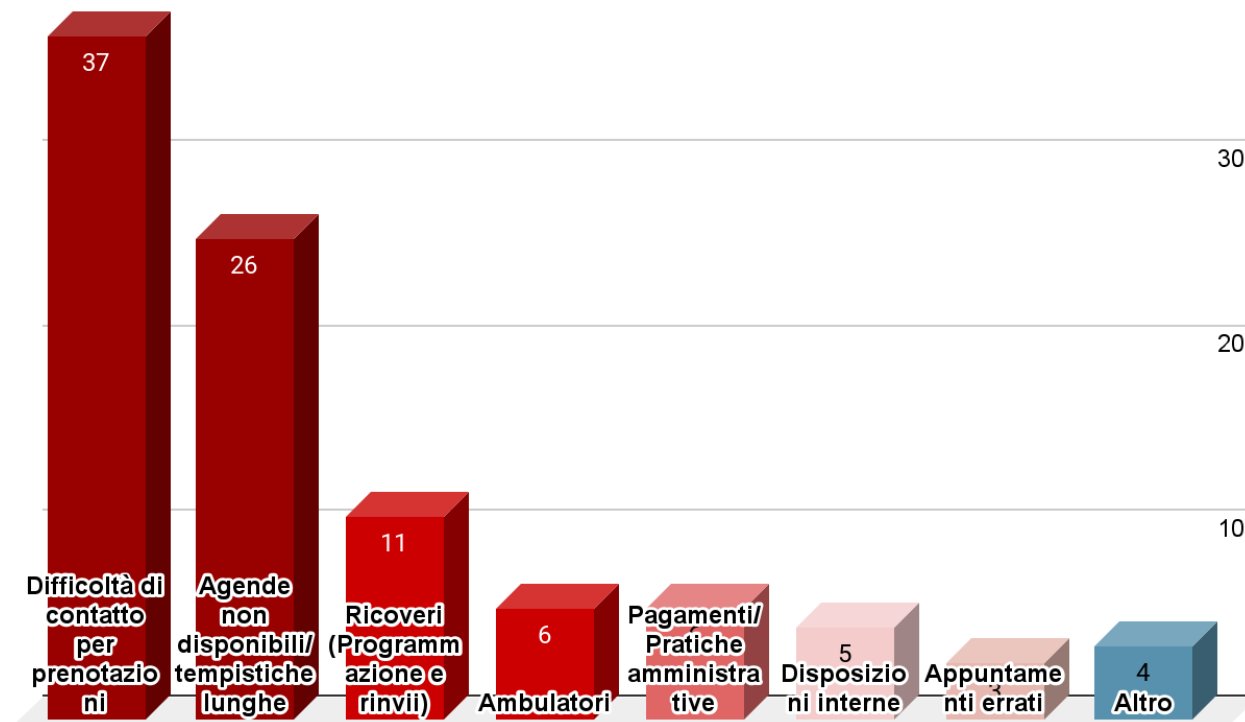
- Difficoltà di accesso telefonico ai servizi di prenotazione (su n.98 segnalazioni legate ad aspetti organizzativi, n.71 sono ottenute sommando le voci relative all'area Prenotazioni nel suo complesso: Cup radiologia, Cup, Cuppino, Cup neurologia, Ambulatorio di allergologia)
- Tempi di attesa per programmazione di interventi, prestazioni specialistiche e Day hospital
- Ricoveri o interventi rinviati
- Variazione modalità di fruizione del pasto serale per l'accompagnatore

Guardando nel dettaglio la colonna relativa all'Organizzazione possiamo vedere quali sono gli aspetti che emergono.

Grafico n.2

Analisi delle segnalazioni di natura organizzativa

Organizzazione



Il primo contenitore comprende solamente le segnalazioni di difficoltà di accesso alle prenotazioni, ovvero l'impossibilità di mettersi in contatto con l'operatore per richiedere la prenotazione. Il secondo contenitore è relativo ai tempi di attesa per avere la prestazione; utenti che non hanno potuto comunque prenotare a causa di indisponibilità di posti nelle agende o mancato rispetto dei tempi di prescrizione del curante.

Legata alle prenotazioni è anche la colonna "Appuntamenti errati" che comprende 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 e con la Direzione sanitaria per trovare disponibilità fra i medici di riferimento oppure in accordo con il Cup viene individuata un'altra data.

Da sottolineare, il livello di collaborazione integrato e collaudato fra Servizio Urp e servizio Cup in ottica di risoluzione e facilitazione per l'utenza.

Come anticipato in precedenza, le segnalazioni sulle disposizioni interne dell'ospedale hanno riguardato la richiesta, ritenuta illegittima, di esecuzione del tampone per l'accompagnatore del paziente degente. A questo si uniscono le segnalazioni sulla regolamentazione della fruizione del pasto per gli accompagnatori dei pazienti: dal 2 maggio scorso, essendo terminate le limitazioni legate alla pandemia, è stato ripristinato l'accesso del genitore ai locali mensa per la cena (come avveniva fino al 2019) in sostituzione della consegna del pasto in camera. I genitori lamentano l'impossibilità di lasciare il figlio da solo in camera per scendere in mensa per la cena; anche nel Prens troviamo riscontro su questo punto.

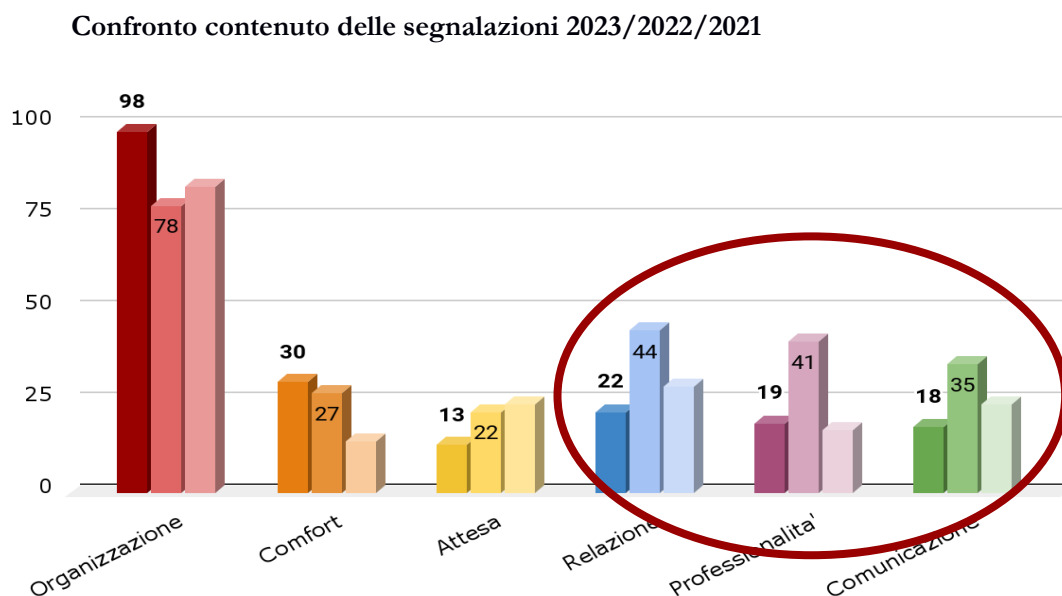
Del contenitore Pagamenti/Pratiche amministrative fanno parte le segnalazioni sulle richieste di pagamento delle prestazioni ritenute non corrette e i referti non ancora pronti alla data di consegna.

Proponiamo un raffronto complessivo della tipologia di segnalazioni negli anni 2021/2022/2023 (Grafico n.3).

Si vede chiaramente la crescita delle segnalazioni sugli aspetti organizzativi e una progressiva e graduale crescita della sezione Comfort.

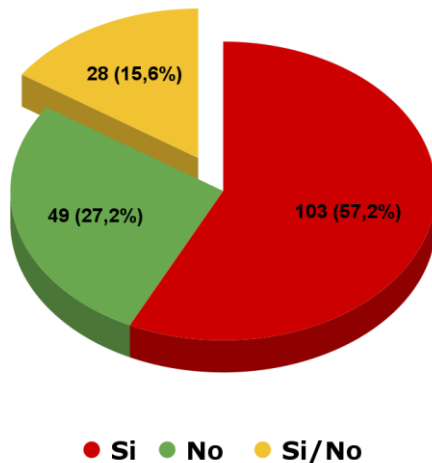
Le voci Relazione, Professionalità, Comunicazione, sono diminuite sempre in modo correlato.

Grafico n.3



Non tutte le segnalazioni a seguito dei chiarimenti raccolti dall'Urp, hanno trovato una corrispondenza con quanto segnalato; su un totale di 183 segnalazioni, n.49 non hanno trovato fondamento (vedi Torta n.5).

Torta n.5

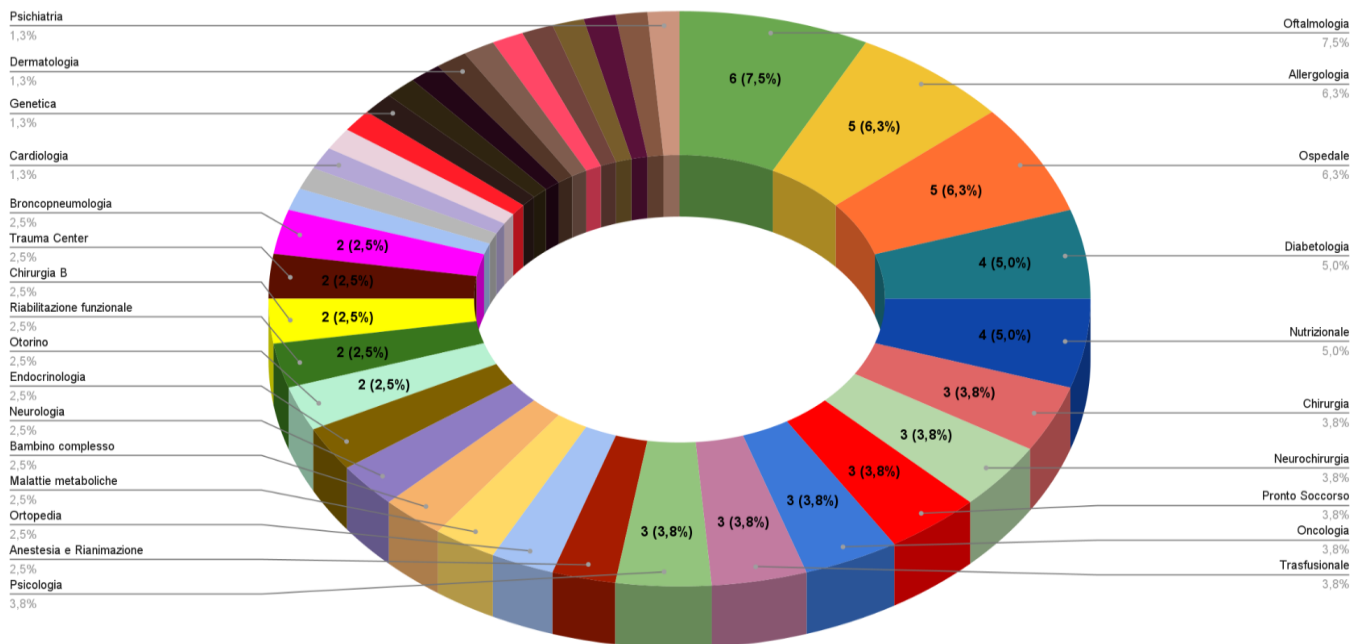


Encomi

Resta stabile il numero degli *encomi*, *n.52*. ma è vero che le famiglie esprimono il loro apprezzamento anche sul Prens Voices con restituzioni gratificanti nei confronti degli operatori sanitari.

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

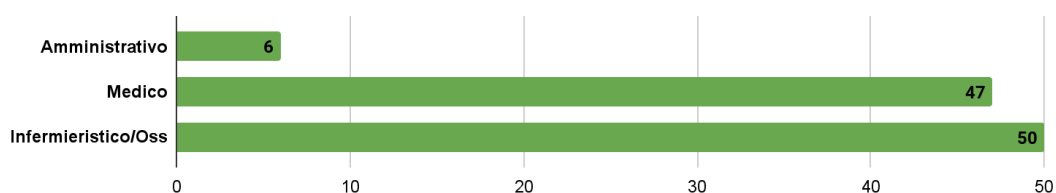
Torta n.6



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

Grafico n.4

Tipologia di personale coinvolto negli encomi



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.

In particolare, sono stati apportati alcuni correttivi nelle aree di degenza in risposta a specifiche segnalazioni di difficoltà della famiglia, in collaborazione con l'Ufficio tecnico dell'Ospedale che ha individuato una soluzione immediata o avviato le procedure per apportare nel tempo gli adeguamenti, con interventi di comunicazione e segnaletica (rampa di raccordo per uscita area giochi secondo piano, controllo rumore impianto di areazione stanze di degenza, cartellonistica di orientamento più chiara).

Con il trasferimento del reparto di Psichiatria dell'infanzia e adolescenza, nel gennaio 2023, l'Urp non ha ricevuto nemmeno una segnalazione da parte delle famiglie, che negli precedenti avevano lamentato l'inadeguatezza della struttura e degli spazi disponibili.

Andamento segnalazioni, reclami ed encomi nel corso degli anni

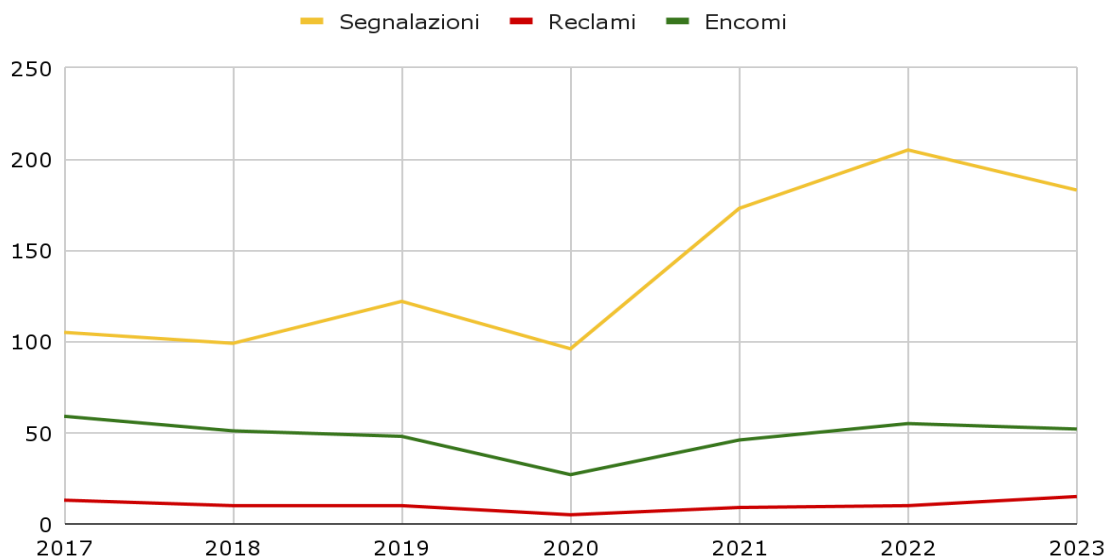
Di seguito, in Tabella n.1 e nel Grafico n.5, si riporta il raffronto per reclami, segnalazioni ed encomi con gli anni precedenti.

Tabella n.1

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
RECLAMI	10	10	5	9	10	15
SEGNALAZIONI	99	122	96	173	205	183
ENCOMI	51	48	27	46	55	52

Grafico n.5

Andamento Reclami, Segnalazioni, Encomi negli anni



Segnalazioni da parte degli operatori

Anche gli **operatori** dell'ospedale si rivolgono 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, oltre 300. 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 reclamare.

Analizzando nel dettaglio le prese in carico, anche quest'anno, confermando quanto è stato già detto per le segnalazioni, più della metà riguardano la necessità di fare da tramite con i servizi di prenotazione (Radiologia, CUP, Cuppino, Ambulatori) per difficoltà di accesso telefonico o appuntamenti non in linea con le prescrizioni dei medici (interni o pediatri di famiglia).

La casistica riguarda anche:

- Comunicazioni ai reparti e ai medici per le risposte agli utenti in difficoltà a contattarli
- Contatti con Regione Toscana e/o i presidi interni per verifiche, sempre più numerose, sul mancato caricamento di referti sul Fascicolo sanitario elettronico
- 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 di pazienti residenti all'estero
- Emissione del **certificato lavoro** per i genitori che hanno dimenticato di richiederlo contestualmente alla visita
- 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 2023 sono stati **n. 6987**.

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 2023 **n. 105** 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).

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 2023, inoltre, l'Ufficio ha gestito 9 richieste del Centro di ascolto regionale e 68 ticket dallo sportello FSE dei servizi online al cittadino della AUSL Toscana Centro o dall'Help Desk FSE di Regione Toscana.