

Conferenza Aziendale dei Servizi

“Il recupero della centralità del cittadino”

1° Gruppo

L'accesso ai servizi aziendali: i reclami, le criticità ed il ruolo del cittadino”

Conclusioni del dibattito guidato

Tutors: Beatrice Grasso - Rita Loiacono

12-13 Dicembre 2008

501 Hotel Vibo Valentia

1° GRUPPO : L'ACCESSO AI SERVIZI AZIENDALI: I RECLAMI, LE CRITICITA' E IL RUOLO DEL CITTADINO.

PRESENTA IL LAVORO IL SIG. MAIO (ASSOCIAZIONE PRO VITA TUA).

L'attenzione del gruppo, già da subito, è andata nella direzione del ribadire l'importanza dell'ascolto attivo del personale front-office dell'URP (nel caso specifico delle segnalazioni e dei reclami) al fine di meglio interpretare le istanze del cittadino, effettuare adeguata presa in carico, lavoro di rete aziendale, interaziendale e la gestione del reclamo.

Dai dati della relazione si è potuto rilevare che i disservizi segnalati riguardano in modo preponderante gli **aspetti organizzativi** sia in ambito dei **Servizi**, (procedure per il pagamento del ticket, accesso ufficio assistenza protesica, ufficio invalidi civili), che delle Unità Operative ospedaliere.

Altra criticità, strettamente correlata agli aspetti organizzativi e da questi derivante, è emersa relativamente ai tempi di attesa per l'esito finale di una istanza (riconoscimento ai sensi della Legge n° 104/92, ovvero dell'invalidità civile e peggio ancora la mancata convocazione a visita medico-legale, quando il paziente risulta "rivedibile", improrogabilmente entro una data, tuttavia non viene convocato per la visita e questo ne comporta la conseguente sospensione del suo diritto a percepire la pensione (che nella stragrande maggioranza dei casi, risulta essere l'unica misura di sostegno economico per il disabile e la sua famiglia).

I rapporti con il personale medico e paramedico, ma in special modo con gli addetti al front-office risentono, tranne rare eccezioni, di gravi carenze in termini di professionalità, di capacità relazionali, sovente, semplicemente di interazione civile. Disagi si sono evidenziati anche per le prestazioni programmate e non effettuate per i più svariati motivi, ancora una volta imputabili anche agli aspetti organizzativi, (apparecchiatura guasta, mancanza di materiale di consumo, assenza del medico).

E' stata evidenziata inoltre, la necessità di riorganizzare alcuni servizi ed uffici (ufficio protocollo generale, uffici ticket, ufficio invalidi civili, ufficio di assistenza protesica, ed altri) poiché osservano orari di accesso al pubblico a dir poco ristretti per i cittadini provenienti da lontano e sprovvisti di mezzi di trasporto.

Anche relativamente al comfort alberghiero, sebbene in modo marginale, sono emerse criticità per la scarsa segnaletica, per le barriere architettoniche ecc.

Si è ravvisata inoltre, da parte di tutti, la necessità di implementare **la carta dei servizi** anche attraverso forme mirate e capillari di "accompagnamento" per la consegna anche e soprattutto di impegni precisi.

Condiviso appieno, quale primo momento di approccio ad ipotesi di attività di problem solving, la **diffusione** della **cultura** del prezioso strumento rappresentato dal **reclamo** sia esso formale o non formale, inteso non solo e non tanto per segnalare disagi, ma anche e soprattutto quale momento attivo di integrazione e partecipazione del cittadino mediante **suggerimenti** e considerazioni.

Si è auspicato, nell'analisi dei bisogni del cittadino che quotidianamente impatta, spesso in malo modo, con l'atteggiamento di taluni dipendenti, innanzitutto di promuovere e favorire percorsi burocratici facilitanti l'accesso a Servizi e prestazioni ed inoltre puntare sulla **Formazione**, quale momento indispensabile per lo sviluppo del cambiamento, peraltro già in atto.

Tra le varie ipotesi di approccio alla soluzione di quanto emerso, per quanto attiene al rapporto con il personale, specie di quello addetto al front-office, il gruppo ha inteso avanzare proposte in termini di **premialità**, di **empowerment**, di promozione di **buone prassi**, di **turnazioni**, là dove il carico emotivo ed il dispendio di energie espongono al rischio del cosiddetto **burn-out** con l'immediata conseguenza di vanificare la tanto auspicata "**centralità del cittadino**" e perdere di vista la mission aziendale.

Ampiamente condiviso e sentito è stato l'aspetto relazionale nel rapporto medico/paziente, **dell'umanizzazione**, poiché " il farmaco cura la malattia, ma è il medico che cura il malato": Altro punto emerso con forza e condiviso dal gruppo, è stato quello di stilare dei protocolli ed individuare

corsie preferenziali per le prenotazioni di esami o prestazioni con carattere di urgenza (propedeutici ad interventi chirurgici già programmati, o altri codici di priorità).

Si è ravvisata inoltre l'opportunità di offrire al cittadino una modalità innovativa e democratica di **confronto** con il sistema che ha causato il suo disagio, prevedendo una interazione diretta con il singolo dipendente o responsabile del Servizio ed insistere ulteriormente per l'istituzione della **Commissione mista conciliativa**.

Si è voluto inoltre ribadire la necessità e l'urgenza di indirizzare ogni sforzo nella direzione di promuovere ed attuare la comunicazione interna all'Azienda, (iniziativa che attualmente peraltro, sta muovendo i primi passi) chiave di accesso e condizione indispensabile per veicolare le **informazioni** anche all'esterno, viste le caratteristiche peculiari dell'estensione del nostro territorio e l'esposizione al rischio di esclusione di alcune fasce sociali particolarmente svantaggiate e vulnerabili (anziani soli, famiglie numerose e prive di mezzi, disabili, giovani inoccupati) alle quali è spesso negato o precluso l'accesso.

Infine il gruppo ha voluto esprimere con uno slogan, ciò per cui si è speso nello spazio, seppure esiguo, ma **provvidenziale** per le opportunità offerte dalla nostra Azienda, e cioè la convinzione che il cambiamento è possibile ed i cittadini accolgono insieme questa sfida poiché:” fa più rumore un albero che cade, che una foresta che cresce”.