



**CONFERENZA DEI SERVIZI**  
Il recupero della centralità del cittadino

## **L'accesso ai servizi aziendali: i reclami, le criticità e il ruolo del cittadino**

Nazzareno Fedele

Gruppo di lavoro: Grasso B, Loiacono R, Fedele N.

12-13 Dicembre 2008

501 Hotel Vibo Valentia



### **L'accessibilità ai servizi: i reclami, le criticità e il ruolo del cittadino**

#### **LA CONFERENZA DEI SERVIZI**



- **strumento di partecipazione e di coinvolgimento**
- **la tutela del diritto alla salute e la centralità del cittadino**



**IL RUOLO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ALL'INTERNO DELL'AZIENDA**

- L'URP strumento di collegamento con i cittadini
  
- L'Ufficio Comunicazione-Urp, Formazione e Qualità  
Struttura operativa complessa in staff alla Direzione Generale



**L'URP DEL PRESIDIO OSPEDALIERO DI VIBO VALENTIA**

**Punto Informazione e Accoglienza Ospedaliera**

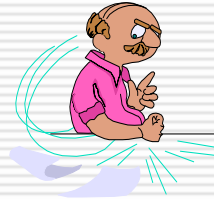
- accoglienza e accompagnamento all'interno della struttura
- riceve le segnalazioni di disservizio



### LA GESTIONE DEI RECLAMI

#### Il reclamo

“l'espressione di un disagio o di una insoddisfazione che attende una risposta dall'organizzazione”.



solo il 4% dei “clienti” reclama,  
mentre la parte restante se ne va senza dire niente.



### IL PERCORSO DEL RECLAMO

- attività istruttoria
- invio reclamo alla U.O. interessata
- elaborazione risposta per il cittadino

#### regolamento di pubblica tutela

approvato con delibera n. 163/DG del 31.7.2002 e  
modificato con delibera n. 26/CS del 10.11.2005.



### L'ANALISI DEI RECLAMI

Per essere efficaci, gli strumenti di ascolto devono innescare interventi di miglioramento, e questo può avvenire solo se viene condotta l'analisi dei reclami e se all'analisi segue la presa in carico del problema da migliorare, attraverso specifiche azioni correttive da parte dei livelli di responsabilità competenti.

periodo considerato maggio - novembre 2008



### GLI ACCESSI

ACCESSI	Mag.	Giu	Lug.	Ago	Sett.	Ott.	Nov.	TOT.
<b>Orientament Informaz. Supporto</b>	<b>584</b>	<b>554</b>	<b>491</b>	<b>460</b>	<b>588</b>	<b>595</b>	<b>568</b>	<b>3840</b>
<b>Reclami/Seg</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>185</b>
<b>Suggerim.</b>	<b>1</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>/</b>	<b>1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>612</b>	<b>576</b>	<b>506</b>	<b>478</b>	<b>620</b>	<b>623</b>	<b>543</b>	<b>4026</b>



### **LA METODOLOGIA ADOTTATA - I LIMITI DELL'INDAGINE**

- **il reclamo uno strumento utilizzato da pochi**
- **il grado di insoddisfazione degli utenti e le aspettative**
- **il timore reverenziale e non solo**
- **assenza di uffici relazioni con il pubblico in periferia**



### **LE VARIABILI**

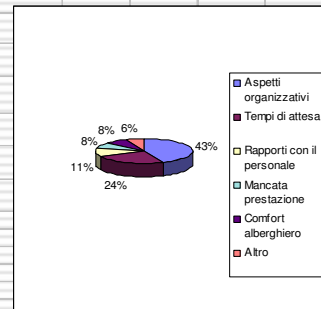
- **motivo del reclamo**
- **risposte date**
- **soluzione**



## L'accessibilità ai servizi: i reclami, le criticità e il ruolo del cittadino

### LA CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI

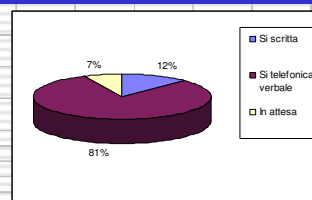
Motivi del reclamo	Frequenza	%
<b>Aspetti organizzativi</b>	80	43
<b>Tempi di attesa</b>	45	24
<b>Rapporti con il personale</b>	20	11
<b>Mancata prestazione</b>	15	8
<b>Comfort alberghiero</b>	14	8
<b>Altro</b>	11	6
<b>TOTALI</b>	<b>185</b>	<b>100</b>



## L'accessibilità ai servizi: i reclami, le criticità e il ruolo del cittadino

### LE RISPOSTE DATE

Risposta data	Freq	%
<b>Si scritta</b>	23	12
<b>Si telefonica-verbale</b>	149	81
<b>In attesa</b>	13	7
<b>TOTALI</b>	<b>185</b>	<b>100</b>





### LE SOLUZIONI

Soluzioni	Frequenz	%
Risolto	130	70
Senza soluzione	11	6
In attesa	44	24
<b>TOTALE</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

A 3D pie chart illustrating the distribution of solutions. The largest slice is purple, representing 'Risolto' at 70%. A light blue slice represents 'In attesa' at 24%. A small green slice represents 'Senza soluzione' at 6%. A very thin slice, likely representing 'Senza soluzione' as per the legend, is labeled 0%.



### LE CRITICITA'

Il cittadino al centro del sistema



Marginalità del ruolo del cittadino



### LE AREE CRITICHE

- accessibilità ai servizi
- rapporto di fiducia
- personalizzazione
- umanizzazione



### ALCUNE CRITICITA' RELATIVE AGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

1. cup
2. orari di apertura al pubblico
3. procedure per il pagamento del ticket

**Non sono i cittadini a doversi adeguare alle esigenze degli uffici,  
ma gli uffici che devono adeguare la propria  
organizzazione alle richieste degli utenti.**





### LE CRITICITA' RELATIVE AI TEMPI DI ATTESA

- Ecografia addominale 83 gg.;
- Visita oculistica P.O. Vibo per il glaucoma 105 gg.;
- Visita generale oculistica P.O. Vibo 58 gg.
- Fluorangiografia presso il P.O. di Vibo Val 154 gg.
- Ecocolordoppler arti superiori Tropea 226 gg.
- Ecocardiogramma Poliambulatori di Vibo 93 gg.
- Ecografia epatobiliare 83 gg. P.O. Vibo Valentia.
- Ecografia dell'anca ai neonati ad oggi non esistono tempi di attesa
- Operazione di Cateratta (oltre un anno)
- Ecografia della mammella 105 gg. ridotti ad oggi a 42 gg.
- Riconoscimento invalidità civile - Vibo
- Certificazione sanitaria per liste speciali - legge 68 - Vibo
- Riconoscimento L. 104 - Vibo.



### LE CRITICITA' RELATIVE AL RAPPORTO CON IL PERSONALE

Spesso il malcontento degli assistiti ha origine proprio da comportamenti negativi del personale.

Sono sempre più numerose le lamentele che il cittadino presenta su comportamenti poco professionali da parte di n/s operatori, ma nei confronti dei quali si preferisce non dare corso alla segnalazione scritta.

Importanza degli operatori del front-office



**LE CRITICITA' RELATIVE AL COMFORT E AL CATTIVO STATO DELLE STRUTTURE**

- Sale di attesa poco confortevoli
- Carenza di segnaletica interna ed esterna
- Mancanza di sistemi elimina coda
- Servizi igienici carenti in alcuni reparti



**ALTRE CRITICITA'**

- menù ospedaliero
- scarsa qualità di alcuni ausili destinati agli assistiti urostomizzati
- mancanza dei cartellini identificativi



**I SUGGERIMENTI**

**Cassette per i reclami**



**CONCLUSIONI**

**Il reclamo non come strumento repressivo, ma  
come incentivo al miglioramento dei servizi  
sanitari**



L'accessibilità ai servizi: i reclami, le criticità e  
il ruolo del cittadino

**GRAZIE**