



CENTRO
NEUROLESI
**BONINO
PULEJO**
IRCCS MESSINA



Al Commissari Straordinario
Al Direttore Scientifico
Al Direttore Amministrativo
Al Direttore Sanitario
Al Direttore Medico di Presidio
Al Leader Auditor
Al Responsabile Qualità e Rischio Clinico

Oggetto: Relazione "URP e Comunicazioni" anno 2018.

La rilevazione annuale dei dati dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha lo scopo di fornire un quadro delle attività per valutare il servizio in una prospettiva di miglioramento continuo.

Anche il 2018 è stato un anno significativo per l'attività dell'URP, in quanto il nuovo contesto aziendale con l'accorpamento tra IRCCS Bonino Pulejo e l'ospedale Piemonte, ha comportato molti cambiamenti organizzativi e strutturali che sicuramente hanno avuto ripercussioni sulla qualità dei servizi erogati. Ciò, in senso positivo in quanto si è dato seguito all'incremento dei servizi erogati a favore dell'utenza, ma allo stesso tempo le nuove esigenze organizzative hanno creato dei disservizi agli utenti, che l'Istituto sta affrontando per fornire un'adeguata risposta alla loro risoluzione.

Attualmente l'URP oltre ad essere promotore delle reti di rapporti con l'esterno, quali i Comitati Consultivi Aziendale e la Rete Civica della Salute, è il principale catalizzatore dei processi di comunicazione con l'interno quali gli operatori, ma è necessario che la comunicazione diventi una cultura diffusa per garantire la tempestività e la coerenza delle attività di comunicazione istituzionale con le azioni, i progetti e i programmi generali dell'Ente.

E' pertanto indispensabile individuare strumenti interni capaci di semplificare e garantire flussi comunicativi stabili tra i Servizi dell'Ente e l'Ufficio URP e Comunicazione. Per incrementare e migliorare la qualità dei servizi è necessario stimolare l'utilizzo del questionario già esistente attraverso una diffusione di informative adeguate e punti dove questi anche in modo anonimo possano essere presentati, quali i Totem e cassette per la corrispondenza.

Si prevedono quindi maggiori sforzi nei seguenti ambiti:

- Comunicazione interna
- Comunicazione esterna
- Qualità dei servizi on line

Ce cos'è l'URP

L'U.R.P. è un posto dove l'utente dialoga con la nostra Azienda Ospedaliera, rappresenta uno strumento rapido ed efficiente per avere informazioni sui Servizi Sanitari Ospedalieri e un centro di promozione e proposte per il miglioramento dei servizi.

Cosa facciamo.

- Aiutiamo l'utente nel momento di contatto con l'ospedale e con il mondo della ricerca, per il quale l'IRCCS ne è stato riconosciuto come eccellenza.
- Ascoltiamo, informiamo e orientiamo l'utente in base alle sue richieste (prestazioni ambulatoriali, ricoveri, altri servizi ospedalieri).
- Raccogliamo reclami, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi che gli utenti possono avere incontrato nel loro rapporto con l'Ospedale, trovando il modo per eliminare le cause.
- Agevoliamo e facilitiamo la partecipazione sociale attraverso la collaborazione con le associazioni di volontariato.
- Cerchiamo di capire, attraverso attività di ricerche, le esigenze degli utenti e rileviamo il loro grado di soddisfazione dei servizi, acquisendo anche loro suggerimenti e proposte.
- Lavoriamo per la creazione di opuscoli informativi, in collaborazione con le Unità Operative proponenti, sui servizi ospedalieri che offriamo e sul loro funzionamento e ogni notizia ritenuta utile per la conoscenza della nostra struttura e delle normative di riferimento.

Cos'è un Risk Assessment

Un risk assessment è un semplice ed accurato strumento di analisi di cosa, delle attività aziendali, possa causare un danno all'azienda o alle persone, in modo che si possa valutare se sono state prese tutte le precauzioni necessarie oppure debbano essere adottate ulteriori misure di sicurezza.

La prevenzione è alla base della moderna concezione della sicurezza sul lavoro ed è una opportunità anche economica per le aziende (ad esempio la riduzione dei costi assicurativi, così come tutti i costi diretti o indiretti derivanti da ogni tipo di danno). La legge chiede di determinare i livelli di rischio nel posto di lavoro, dei processi aziendali e di mettere in atto un piano per controllarli e gestirli correttamente.

La valutazione del "risk assessment" per il servizio URP è stata intrapresa seguendo 5 passi:

1. Identificazione del rischio
2. Verifica di chi può essere danneggiato ed in che modo
3. Valutare i rischi e definizione delle azioni di mitigazione
4. Registrazione dei risultati ed implementazione del piano di mitigazione del rischio
5. Rivedere periodicamente la valutazione ed eventualmente aggiornarla.

Passo 1 – Identificazione del rischio

In primo luogo si è proceduto nell'identificazione dei fattori di pericolo esistenti all'interno dell'azienda, questo è stato fatto girando nei corridoi di degenza, negli ambulatori ed in ogni luogo aziendale dove fosse presente una qualsiasi attività che coinvolgesse l'utenza, sia ambulatoriale che legata all'attività di ricovero.

Quindi si è parlato con i dipendenti, utenti, parenti e visitatori. Il tutto è stato completato con una serie di informazioni recuperate attraverso le associazioni di categoria in difesa dei diritti del cittadino. Queste ultime potrebbero fornire preziose informazioni sulle carenze del sistema aziendale che magari i diretti interessati potrebbero non fornire per una sorta di condizionamento nei confronti dell'intervistatore.

Infine si è proceduto alla verifica dei reclami inoltrati all'URP direttamente o indirettamente (totem/cassette per la corrispondenza, scritti o telefonici e quelli pervenuti via email).

Passo 2 – Verifica di chi può essere danneggiato ed in che modo

Praticamente tutti i reclami pervenuti si concentravano sulle seguenti problematiche:

1. Difficoltà nelle prenotazioni, sia attraverso il numero verde che attraverso il centralino aziendale (numero 4 reclami pari al 36% del totale).
2. Carenze del servizio di accoglienza e risposta telefonica, che comporta difficoltà ad avere informazioni di come muoversi all'interno dell'azienda per eseguire le prestazioni, trovare i reparti, trovare i medici specialisti o semplicemente per andare a trovare dei pazienti ricoverati (numero 4 reclami pari al 36% del totale).
3. Disagi logistici e nel pagamento ticket (numero 2 reclami pari al 36% del totale).
4. Disagi nei tempi d'attesa per l'erogazione della prestazione (numero 1 reclami pari al 9% del totale).

Si pone anche in evidenza, l'inoltro di alcuni elogi sulla gentilezza e professionalità degli operatori (numero 2 elogi).

Passo 3 – Valutazione del rischio e azioni di mitigazione

Le criticità sopra rilevate attraverso i reclami, potrebbero comportare i seguenti rischi:

- Diminuzione delle prestazioni erogate con danno economico all'azienda ed all'utente che è costretto a rivolgersi altrove per eseguire la prestazione.
- Sfiducia da parte dell'utente nelle istituzioni e nell'azienda in particolare.
- Danno all'immagine dell'azienda.

Azioni per mitigarlo potrebbero essere:

- Implementazione attività del centralino e CUP aziendale, con personale adeguatamente formato, in numero adeguato per garantire un servizio H24 (due unità mattina e pomeriggio ed almeno una di notte).
- Attivazione di un “front office” con personale adeguatamente formato, operativo H12 (due unità mattina e pomeriggio).
- Assegnazione del personale all’URP di primo, secondo e terzo livello, formazione mirata per ogni livello e continua, con incontri periodici programmati.
- Implementazione della segnaletica interna ed esterna alla struttura.

Passo 4 – Registrazione dei risultati ed implementazione del piano di mitigazione del rischio

L’obiettivo è quello di trasformare la valutazione del rischio in un piano operativo di interventi correttivi, il quale è il passo successivo per una gestione consapevole dei rischi in azienda.

Valutati i rischi, ed elaborato un piano di interventi è necessario condividerlo con lo staff e gli addetti ai lavori, quindi incoraggiarli al raggiungimento degli obiettivi. La condivisione del report e del piano d’interventi (documento di valutazione dei rischi), è un passo fondamentale da fare. La condivisione può avvenire attraverso incontri informativi, la segnaletica e il pieno coinvolgimento di tutte le figure che hanno un ruolo attivo nella gestione della sicurezza, a partire dai lavoratori. Se il grado di rischio è contenuto, l’emissione del piano ovviamente è più semplice perché semplici saranno le misure di sicurezza da porre in essere quindi: formare/informare il personale, affiggere cartelli, creare postazioni fisse dove raccogliere in modo anonimo reclami e suggerimenti. E’ importante non pretendere che la valutazione dei rischi sia perfetta, ma deve essere praticabile, adatta ad ogni singola realtà operativa e sufficiente.

Necessita verificare ed assicurarsi che:

- siano state svolte verifiche appropriate;
- che sia chiesto il coinvolgimento di tutti gli attori;
- siano stati analizzati tutti i fattori di pericolo e di rischio possibili, prendendo in considerazione quante persone potessero essere coinvolte;
- le misure di prevenzione adottate siano ragionevoli e applicabili a tutte le realtà, e tali da abbassare il rischio residuo a livelli accettabili;
- siano stati debitamente coinvolti tutti i lavoratori, pazienti ed associazioni loro rappresentanti, nel processo di valutazione.

Se poi, come accade spesso, in fase di attuazione degli interventi di mitigazione del rischio ci si accorge che molte altre cose possono esser fatte, piccole o grandi che siano, si ritiene opportuno non pretendere di realizzarle tutte in una volta.

Attivare gli audit con frequenza trimestrale, sicuramente fornisce dei buoni strumenti per meglio operare nella risoluzione della problematica, questi elementi associati alla diffusione adeguata all'interno dell'azienda di Totem o cassette per la corrispondenza, che sono postazioni fisse in cui chiunque anche anonimamente può inserire delle scede di reclamo o suggerimento, sono ritenuti elementi fondamentali per il raggiungimento dei risultati sperati.

Un buon piano operativo deve includere un insieme di azioni differenti, quali:

- poche e semplici azioni di miglioramento, che possono essere realizzate velocemente, magari come soluzioni tampone o temporanee in attesa di porre in essere quelle definitive;
- soluzioni di lungo periodo per quei rischi che potrebbero produrre danni o contenziosi;
- definire un piano di formazione per i dipendenti per quei rischi residui che devono essere gestiti e controllati nel tempo;
- controlli periodici per accertare che le misure di prevenzione adottate siano ancora valide ed efficaci;
- definire chiari ed inequivocabili ruoli e responsabilità di tutte le figure coinvolte nella gestione delle attività aziendali, soprattutto chi gestisce e attua il piano di controllo e entro quanto tempo gli interventi migliorativi devono essere fatti;
- definire gli interventi per priorità.

Passo 5 – Rivedere periodicamente la valutazione ed eventualmente aggiornarla

Pochi sono i luoghi di lavoro dove tutto rimane stabile e immutato nel tempo! Presto o tardi si potrebbero introdurre nuove procedure o situazioni organizzative, che possono potenzialmente introdurre nuovi fattori di rischio.

Ha senso, quindi, rivedere ciò che stai facendo periodicamente. Almeno semestralmente circa, rivedere formalmente a che punto sei, per essere sicuro che si stia migliorando, quindi rivalutare nuovamente il rischio.

Il documento finale elaborato e prodotto, sarà uno strumento dinamico da aggiornare periodicamente.

Il Responsabile URP e Comunicazioni

Dott. Salvatore Fiannacca