

Direzione generale
Comunicazione - Ufficio Stampa

Comunicato stampa

Parma, 26 settembre 2017

Gli URP di Maggiore e Ausl: un punto di riferimento per la cittadinanza

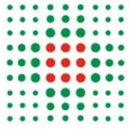
***Oltre 1200 utenti si sono rivolti agli Uffici relazioni con il pubblico
delle strutture sanitarie di Parma e provincia***

Che sia per complimentarsi o per dirgliene quattro gli URP delle Aziende sanitarie di Parma si confermano un punto di riferimento per l'utenza. Sono, infatti, 1264 i cittadini che hanno voluto partecipare al miglioramento della sanità pubblica esprimendo il loro parere sia rivolgendosi direttamente agli Uffici Relazioni con il Pubblico sia scrivendo una lettera o inviando una mail. Senza contare le decine e decine di utenti che quotidianamente contattano telefonicamente gli URP delle due Aziende per avere informazioni, chiarimenti e orientamento sul funzionamento dei servizi sanitari.

Le 1264 segnalazioni sono state prese in carico dagli uffici delle due Aziende sanitarie, Ospedale Maggiore e Ausl, grazie a un sistema informatizzato, operativo in tutte le Aziende sanitarie della Regione. Creato per rilevare e gestire le segnalazioni dei cittadini (reclami, elogi, rilievi e suggerimenti), questo sistema consente alla sanità pubblica di avere un riscontro sulle proprie attività, di acquisire dati e informazioni per migliorare i percorsi assistenziali, riconoscere i punti di forza e aumentare la fiducia del cittadino nei confronti del sistema sanitario.

Ospedale Maggiore

Per quanto riguarda il Maggiore di Parma, delle 685 segnalazioni, 265 (il 40% sul totale) riguarda i cosiddetti "Aspetti Tecnici Professionali", ossia la qualità della cura (correttezza e precisione nella erogazione delle prestazioni, attenzione ai bisogni di assistenza alla persona da parte del personale, informazioni agli utenti sui percorsi di assistenza). Di queste 265 segnalazioni 146 sono state presentate sotto forma di elogi e 129 sotto forma di reclami. Si conferma, quindi la tendenza dei cittadini ad essere soddisfatti degli aspetti clinici offerti dai servizi ambulatoriali e



di ricovero dell'Ospedale. Cambia il risultato se si analizzano invece gli "aspetti organizzativi economici" (contestazione al ticket delle prestazioni sanitarie - richiesta di rimborsi) pari al 19% delle segnalazioni, 128 sono state presentate sotto forma di reclami. Mentre per gli aspetti "Relazionali" (cortesia e gentilezza, conflittualità interpersonale, scortesia, ecc.) pari al 7% delle segnalazioni, 27 sono elogi e 18 reclami. Un numero contenuto di segnalazioni riguarda infine i "tempi" - ovvero gli orari di apertura dei servizi, coda per la prenotazione o la prestazione, tempi di attesa tra prenotazione e prestazione, tempi di attesa per ricevere la documentazione sanitaria - che rappresentano solo il 3% del totale, 17 presentate come reclamo e 4 sotto forma di rilievo verbale. *"Impegno e priorità di questa direzione - spiega Massimo Fabi, direttore generale del Maggiore - è quello di aumentare la partecipazione del cittadino, rafforzando le relazioni e i contatti tra gli utenti, l'URP e i punti informativi. Un modo concreto per riconoscere la centralità del cittadino, quale fruitore dei servizi sanitari".*

Nel complesso, nel 2016, per l'azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma gli elogi sono stati 173, i reclami 253, le richieste di annullamento ticket 148. Da sottolineare che 120 reclami hanno avuto esito a favore all'azienda confermando quindi l'operato delle strutture aziendali. 106 sono stati infine i rilievi, ossia le osservazioni verbali che vengono risolte con una risposta immediata da parte dell'URP, a ulteriore conferma del fatto che il cittadino ha spesso necessità di ulteriori chiarimenti e informazioni sulle modalità organizzative dell'Azienda e per questo ricorre all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

AUSL

Le segnalazioni ricevute dagli Uffici Relazioni con il Pubblico dei 4 distretti (Parma, Fidenza, Sud-Est, Valli Taro e Ceno) dell'Azienda USL sono state, nel 2016, 579, in aumento, rispetto al 2015, quando erano 542. In particolare, si sono registrati 107 elogi, 351 reclami e 107 rilievi (a questi numeri si aggiungono 5 suggerimenti e 9 casi di segnalazioni improprie).

L'Azienda impiega da zero a pochi giorni per le istanze più semplici, mentre per reclami e rilievi il tempo medio di risposta è 15 giorni, tempo ampiamente all'interno dei criteri fissati dalla normativa di riferimento, che stabilisce un termine di 30 giorni per la risposta.

Per l'Ausl, i motivi che hanno mosso il cittadino a contattare l'Urp (per segnalazioni sia positive che negative), nell'ordine, riguardano gli aspetti tecnico professionali, gli aspetti burocratici e amministrativi e gli aspetti relazionali, così come già nel 2015 e nel 2014.

Più nel dettaglio: sul totale dei 458 disservizi segnalati (reclami e rilievi), il maggior numero (181, pari al 39.5%) è attribuito ad aspetti burocratici ed amministrativi, seguiti dagli aspetti tecnico-professionali che registrano un valore molto inferiore (121, pari al 26.4%). Da evidenziare che in quest'ultima categoria ricade anche il numero più alto di elogi (85), dato che conferma, anche per l'Ausl, la tendenza dei cittadini ad essere soddisfatti degli aspetti clinici offerti dai servizi ambulatoriali e di ricovero negli Ospedali di Vaio e Borgotaro. La terza categoria per numerosità è quella degli aspetti relazionali tra professionista sanitario e utente. Anche in questa si registrano numerosi elogi. Pertanto, il peso dei disservizi segnalati è relativamente basso, il 6,7%, superato di poco dalle contestazioni di carattere economico, che totalizzano l'8,2% sul totale, pur registrando un forte calo rispetto all'anno precedente.

Un trend positivo si registra nelle segnalazioni negative per i tempi d'attesa, che calano per il quarto anno consecutivo, attestandosi al 5%.

Un ultimo dato: delle 383 istruttorie avviate a seguito di una segnalazione di disservizio, il 44% - cioè in 169 casi - si è concluso con esito favorevole all'Azienda, poiché l'indagine interna ha appurato che il disservizio in realtà non si è verificato.

“E’ una funzione significativa e strategica per l’Azienda, quella svolta dagli Uffici Relazioni con il Pubblico - afferma Elena Saccenti, direttrice generale dell’AUSL di Parma -. I cittadini possono contare su operatori qualificati, disponibili all’ascolto, a fornire le informazioni e il necessario aiuto per orientarsi al meglio nei percorsi di accesso ai servizi e poterne usufruire. Credo sia un dato positivo l’aumento di segnalazioni che abbiamo registrato, perché significa che i cittadini conoscono e utilizzano questo canale di comunicazione con l’Azienda, sanno che trovano ascolto e riscontro. In particolare, la segnalazione di un disservizio - conclude la Direttrice - è per noi motivo di riflessione e miglioramento. Per i cittadini è occasione per contribuire a rendere il servizio di qualità sempre maggiore.”

Gli URP

Gli Uffici relazioni con il pubblico (URP) rappresentano un punto di riferimento per il cittadino. Operano per facilitare l'accessibilità alle prestazioni e per favorire la tutela e la partecipazione degli utenti. Gli URP infatti ascoltano e raccolgono richieste, osservazioni e suggerimenti, informano e orientano sui servizi e sulle modalità di accesso. Inoltre gestiscono il percorso dei reclami, supportano le iniziative di miglioramento del sistema attraverso la rilevazione della qualità percepita e la soddisfazione rispetto alle prestazioni sanitarie. Informazioni su sedi, orari degli URP delle due Aziende sanitarie di Parma e di come fare per presentare una segnalazione (reclamo, rilievo ed elogio) sono disponibili sui siti www.ausl.pr.it e www.ao.pr.it.

Gli Uffici Stampa di AUSL e Azienda-
Ospedaliero Universitaria