



Azienda di Servizi
alla Persona
Golgi-Redaelli

Relazione annuale sulle attività svolte dagli
UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO
anno 2021

Il Dirigente U.O.C. Comunicazione, URP e Marketing

Dott.ssa Rosaria TUFARIELLO

RELAZIONE ANNUALE SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NELL'ANNO 2021 DAGLI UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Premessa

È necessario premettere che tutte le attività riconducibili all'area delle relazioni con il pubblico, così come lo scorso anno, sono state notevolmente influenzate dalle necessarie misure organizzative adottate per far fronte all'emergenza sanitaria da Covid 19; esse hanno impattato sulle modalità di comunicazione e di relazione con i diversi servizi dell'Istituto, da parte degli utenti, compresi i familiari dei degenti.

Inoltre, da un punto di vista quantitativo, occorre tenere in considerazione il perdurare di una certa riduzione del numero complessivo di utenti presi in carico nel 2021, sia per i servizi residenziali, sia per i servizi diurni e ambulatoriali.

Report annuale

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.

Nell'ambito delle competenze attribuite alla scrivente UOC in ordine al monitoraggio della qualità dei servizi erogati dagli Istituti e con particolare riferimento alla supervisione degli URP, si evidenziano le seguenti informazioni derivanti dalle attività di valutazione dei dati e delle relazioni annuali rilasciate da ciascun Istituto geriatrico. L'analisi dei dati è desunta dai Registri URP e dalle relazioni dei singoli Istituti conservati in atti, cui si rimanda per il miglior dettaglio di quanto sottoesposto.

Per l'istruttoria e gli esiti delle trattazioni relative ai reclami si rimanda alla documentazione conservata presso le singole sedi di lavoro.

Si evidenzia che i dati riportati sono relativi alle segnalazioni formalizzate (ricevute per iscritto o verbalmente con redazione di apposita scheda) e prescindono da altre e ulteriori istanze, di norma meramente verbali e di semplice ed immediata risoluzione trattate e spesso direttamente risolte a livello di singolo reparto/servizio.

Istituto Redaelli di Milano

N° 85 TRATTAZIONI TOTALI DI CUI:

- n° 43 elogi
- n° 42 reclami

Nello specifico:

ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA	HOSPICE	1A S.V.	AMB.	C.D.I.	D.H.	A.D.I.
18	14	2	0	0	0	4	5

RECLAMI RSA E C.D.I.

REPARTI	N° RECLAMI	ASSISTENZA	VITTO	FURTI/ smarrimento protesi	LAVANDERIA	ALTRO (riconsegna abbigliamento, orario visite, info fkt, guasti tecnici)
1ASV Hospice	0					
1B	4	1		1	1	1
2A	6		1		5	
2B	7	1	1	1	2	2
1 PAL	0					
2 PAL	1	1				
3 PAL	4			1	3	
C.D.I.	0					
TOTALE	22	3	2	3	11	3

RECLAMI CURE INTERMEDIE E SERVIZI DIURNI

REPARTI	RECLAMI	ASSISTENZA	VITTO	MANCATE INFO	FURTI/ smarrimento protesi	ALTRO (riconsegna abbigliamento, orario visite, info fkt, guasti tecnici)	RISARCI-- MENTI UOC LEGALE
3A	2			1	1		
3B	2					2	
GP0	6	1	1		2	1	1
GP1	2				1	1	
GP2	4	1	1	1		1	
GP3	0						
DH	1			1			
ADI	0						
AMB (CUP/PORTINER IA)	3	1				2	
TOTALE	20	3	2	3	4	7	1

Considerazioni URP Milano

Dall'analisi dei reclami e delle segnalazioni pervenute emerge che per l'Area Socio-Sanitaria il numero di reclami è in netta diminuzione rispetto all'anno passato, anche per effetto delle considerazioni di cui in premessa; nel 2020 sono state presentate 85 segnalazioni (la maggioranza inerenti all'emergenza da Covid19), mentre nel 2021 i reclami sono stati 14. Anche per l'Area delle Cure Intermedie si riscontra una diminuzione del numero di segnalazioni totali: da 28 reclami nel 2020 a 18 reclami nel 2021.

Dagli schemi sopra riportati si riscontra che, sia per l'Area Socio-Sanitaria sia per l'Area delle Cure Intermedie, le maggiori criticità riguardano la riconsegna e/o lo smarrimento dei capi d'abbigliamento, gli smarrimenti di protesi, la puntualità dell'orario delle visite con i familiari e il servizio di lavanderia (per l'RSA).

Con riferimento all'Area Socio-Sanitaria si evidenzia che la maggioranza delle segnalazioni provengono dai reparti gestiti dal Consorzio Blu.

Le attestazioni di elogio e i reclami provengono per la massima parte da familiari o congiunti degli ospiti.

Per tutti i reclami è stata aperta un'istruttoria, che ha permesso di indagare quanto segnalato ed è stata data risposta per iscritto, (lettera o e-mail), oppure via telefonica ai segnalanti.

Gli elogi sono sempre trasmessi all'equipe curante di reparto.

Si dà atto del rispetto delle procedure di trattazione delle istanze e dei termini di conclusione dei singoli procedimenti, in particolare secondo le previsioni di cui all'art. 15 c.2 e sgg. del vigente Regolamento di Organizzazione e Contabilità.

Istituto Redaelli di Vimodrone

N° 64 TRATTAZIONI TOTALI DI CUI:

- n° 19 elogi
- n° 45 reclami

Nello specifico:

ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA	UFFICI	AMB
9	8	2	0

RECLAMI

CURE INTERMEDIE	RSA	UFFICI	AMB
15	26	4	0

RECLAMI RSA

REPARTI	N° RECLAMI	ASSISTENZA	MANCATE INFO	FURTI	LAVANDERIA	ALTRO (prevalenza non accettazione sospensione visite)
1/1	7	1	0	0	2	
1/5	1	0	0	0	0	
5/1 coop	3	0	1	0	0	
5/5 coop	7	2	2	0	1	
6° coop	5	2	2	0	0	
N.A.	3	0	1	0	0	
TOTALE	26	5	6	0	3	7

RECLAMI CURE INTERMEDIE

REPARTI	N° RECLAMI	ASSISTENZA	MANCATE INFO	FURTI / SMARRIMENTI	SERVIZIO PARRUCCHIERA
2/1	5	1	1	1	2
2/5	2	1	0	0	1
4/1	3	0	1	0	0
4/5	4	0	0	0	2
R/1	1	0	0	0	0
TOTALE	15	2	2	1	5

Considerazioni URP Vimodrone

Le segnalazioni rivolte alla RSA sono sempre più complesse e di difficile trattazione.

I familiari che sostengono mensilmente una retta di degenza chiedono una solerte presa in carico del problema al fine di risolvere in tempi brevissimi quanto segnalato.

Ma quando il tema è "il difetto di comunicazione" con il reparto, spesso ci si trova davanti ad un personale in atteggiamento difensivo nei confronti del familiare definito "polemico o non obiettivo".

La limitazione degli accessi dovuta alle restrizioni per causa Covid- 19 sembra ridurre al minimo le segnalazioni degli anni precedenti rivolte agli ammaloramenti strutturali o alla mancanza di acqua calda/ riscaldamento/ aria condizionata che hanno sempre caratterizzato l'Istituto di Vimodrone (edificio degli anni 70). In tal senso le criticità emerse sono state rilevate solo dagli operatori dei reparti, ma è prevedibile che il problema sia solo "posticipato".

La gestione dei reclami rivolti ai reparti gestiti dalla Cooperativa non sempre rispetta la tempistica prevista per permettere di inviare una risposta formale al segnalante. Inoltre, accade che alcuni familiari trattano direttamente con il referente della cooperativa, senza utilizzare il canale URP istituzionale.

A parte casi sporadici, l'attività delle videochiamate è sempre stata garantita in alternanza alle visite in presenza, senza evidenziare lamentele o mancanze rispetto agli standard garantiti (n° due videochiamate alla settimana più contatto medico settimanale). Per contro sono aumentate le segnalazioni dei familiari relative alle sospensioni delle visite in presenza durante i periodi di chiusura.

Le segnalazioni relative al Servizio Lavanderia sono più numerose rispetto a quelle formalizzate in questo documento. I familiari spesso trattano le problematiche legate allo smarrimento dei capi direttamente con il coordinatore infermieristico o con l'Ufficio Economato a cui pagano il servizio. Si evidenzia un difetto nel percorso di tracciabilità dei capi per cui nemmeno i referenti (Funzionario Economico, referente ditta esterna e coordinatore di reparto) sono in grado di appurare con certezza il momento in cui il capo è stato smarrito.

Istituto Golgi di Abbiategrasso

N° 21 TRATTAZIONI TOTALI DI CUI:

- n° 8 elogi
- n° 13 reclami

ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA	UFFICI	AMB
3	4	0	1

RECLAMI

CURE INTERMEDIE	RSA	UFFICI	AMB
5	8	0	0

Considerazioni URP Abbiategrasso

Per reparti RSA i contenuti delle segnalazioni hanno riguardato prevalentemente gli aspetti assistenziali, con particolare riguardo alla gestione della biancheria, compreso lo smarrimento di capi di abbigliamento personali. A tal proposito, si ritiene opportuno evidenziare che la modalità organizzativa in uso per la gestione della biancheria degli ospiti, a fronte dell'impossibilità dei familiari di accedere direttamente ai reparti e di provvedervi autonomamente, ha inevitabilmente condotto a qualche disservizio. Le restanti segnalazioni sono riferite a svariati argomenti, tra cui: gestione dei contatti con i familiari (videochiamate), smarrimento di oggetti personali, gestione delle protesi.

Per il settore Cure Intermedie sono state formalizzate cinque segnalazioni di cui una sola per il servizio residenziale, nello specifico per il Nucleo Alzheimer NA (disaccordo di un familiare in merito alla nomina di AdS per il proprio congiunto affetto da demenza); le restanti per i servizi diurni e ambulatoriali. Di queste, due sono state presentate da genitori di bambini in carico al Servizio riabilitazione minori e due da utenti del servizio ambulatoriale (una lamentela riferita alle informazioni ricevute, l'altra alle procedure Covid adottate dall'Istituto).

Le segnalazioni rendicontate sono esclusivamente quelle formalizzate e pervenute all'URP. I parenti hanno continuato a rivolgersi direttamente all'équipe di cura del reparto per la soluzione dei diversi piccoli inconvenienti legati alla vita quotidiana dell'ospite, utilizzando il contatto telefonico o via mail.