



Azienda di Servizi  
alla Persona  
**Golgi-Redaelli**

Relazione annuale sulle attività svolte dagli  
**UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
anno 2022

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

Dott.ssa Rosaria TUFARIELLO

# RELAZIONE ANNUALE SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NELL'ANNO 2022 DAGLI UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO

## Premessa

Il dialogo con gli Utenti è alla base del rapporto di fiducia e trasparenza fra cittadino e pubblica amministrazione, rapporto che si sviluppa raccogliendo istanze e suggerimenti, al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente e di implementare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha altresì il compito di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale, il funzionamento dell'Azienda e le prestazioni erogate.

## Sistema di gestione delle segnalazioni

All'interno dell'ASP Golgi Redaelli la gestione delle segnalazioni e dei reclami è disciplinata dal vigente Regolamento di Organizzazione e Contabilità (aggiornato con deliberazione n. 13/CdI del 22 dicembre 2021), in cui è stabilito che l'URP opera secondo un modello "a rete" dove, accanto a una funzione centralizzata URP Aziendale all'interno della UOC Comunicazione, Urp e Marketing, è presente in ciascuna sede degli Istituti- un URP locale, ai quali gli utenti possono rivolgersi per ogni esigenza informativa o per formalizzare elogi e/o reclami.

## 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. Si evidenzia preliminarmente che gli effetti della pandemia derivanti dalla gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 all'interno degli Istituti Geriatrici hanno avuto pesanti ripercussioni anche nell'anno 2022.

Infatti nonostante in data 31/03/2022 sia stata decretata la cessazione dello stato di emergenza sanitaria, il continuo manifestarsi di focolai di ospiti/pazienti/operatori asintomatici positivi al Covid ha di fatto inciso sull'occupazione dei posti letto.

Si riporta di seguito la rappresentazione degli ingressi/dimissioni nell'anno 2022, con particolare riferimento ai reparti RSA, evidenziata dagli Uffici Accoglienza degli Istituti, ove a fronte di una limitata lista di attesa per i nuovi ingressi si registra un aumento delle dimissioni degli Ospiti verso altre strutture con rette più contenute e/o verso il domicilio.

RSA	INGRESSI 2022	DIMISSIONI 2022			
		DECESSI IN RSA	DECESSI IN OSPEDALE	TRASFERIMENTI AD ALTRA RSA	RIENTRI AL DOMICILIO
Milano	142	90	20	9	8
Vimodrone	99	50	8	11	11
Abbiategrasso	74	33	6	17	5

## Analisi dei dati

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.

Rispetto al 2021 si nota un notevole incremento dei reclami pervenuti, specificatamente riferite all'area socio-sanitaria (RSA), arrivando - in particolare per l'Istituto di Milano - a triplicare il numero di rimostranze passate da n° 22 nell'anno 2021 a n° 46 nell'anno 2022; parimente in tale contesto risultano diminuiti gli elogi che passano da 14 nel 2021 a 5 nel 2022.

Si evidenzia al riguardo come l'87% di tali reclami (40 su 46) provengano dai reparti a gestione cooperativa e si riferiscano a criticità percepite nell'ambito dell'assistenza (29 su 40). Ciò nonostante sia sempre stata presente, nei limiti di legge consentiti, un'importante sollecitazione all'attenzione e alla cura degli Ospiti da parte del Direttore Medico dell'Istituto.

Analogamente presso l'Istituto di Vimodrone i reclami per l'area RSA sono aumentati da n° 26 nel 2021 a n° 39 nel 2022, di cui il 59% provenienti dai reparti del Consorzio Blu.

Presso l'Istituto Golgi si conferma la tradizionale tendenza della struttura alla trattazione delle criticità in via breve senza il ricorso formalizzato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: da tali prassi si spiega il limitato numero di segnalazioni che per l'area RSA passano da n° 4 nel 2021 a n° 7 nel 2022.

Relativamente all'area riabilitativa si registra un aumento degli encomi presso l'Istituto di Milano e una stabilizzazione degli stessi a Vimodrone e ad Abbiategrasso.

Di seguito il dettaglio dei singoli Istituti.

## Istituto Redaelli di Milano

N° 90 TRATTAZIONI TOTALI DI CUI:

- n° 33 elogi
- n° 57 reclami

Nello specifico:

### ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA	HOSPICE	1A S.V.	AMB.	C.D.I.	D.H.	A.D.I.
19	5	3	0	1	0	4	1

### RECLAMI RSA E C.D.I.

REPARTI	N° RECLAMI	MANCATE INFO	ASSISTENZA	VITTO	FURTI/ smarrimento protesi	LAVANDERIA	MANUTENZ/ MICROCLIMA
1ASV-HOSP.	0						
1 PAL (N.A.)	3	2				1	
2 PAL (N.A.)	3		1			1	1
1B COOP	3		1		2		
2A COOP	3		1		1		1
2B COOP	22	1	18	1	1	1	
3 PAL COOP	12		10	2			
C.D.I.	0						
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

### RECLAMI CURE INTERMEDIE E SERVIZI DIURNI

REPARTI	N° RECLAMI	MANCATE INFO	ASSISTENZA	VITTO	FURTI/ smarrimento protesi	LAVANDERIA	MANUTENZ/ MICROCLIMA
3A	2				1	1	
3B	2	1	1				
GP0	0						
GP1	1		1				
GP2	4		2		1		1
GP3	0						
D.H.	1		1				
ADI	1	1					
AMB.	0						
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

## Considerazioni URP Milano

Dall'analisi dei reclami e delle segnalazioni pervenute emerge che per l'Area Socio-Sanitaria il numero di reclami è in aumento rispetto all'anno passato; nel 2021 sono state presentate 22 segnalazioni, mentre nel 2022 i reclami sono stati 46.

Per l'Area delle Cure Intermedie si riscontra invece una diminuzione del numero di segnalazioni totali: da 20 reclami nel 2021 a 11 reclami nel 2022.

Dagli schemi sopra riportati si riscontra che, sia per l'Area Socio-Sanitaria sia per l'Area delle Cure Intermedie, le maggiori criticità riguardano l'assistenza, gli smarrimenti di protesi e di capi di abbigliamento, il servizio di lavanderia e il vitto (per l'RSA).

Con riferimento all'Area Socio-Sanitaria si evidenzia che la maggioranza delle segnalazioni provengono dai reparti gestiti dal Consorzio Blu in aumento rispetto al 2021.

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. 17 c.2 e sgg. del vigente Regolamento di Organizzazione e Contabilità.

## Istituto Redaelli di Vimodrone

N° 69 TRATTAZIONI TOTALI DI CUI:

- n° 18 elogi
- n° 51 reclami

Nello specifico:

### ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA	UFFICI	AMB
<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

### RECLAMI RSA

REPARTI	N° RECLAMI	MANCATE INFO	ASSISTENZA	RELAZIONI	FURTI/ smarrimento protesi	LAVANDERIA ASP. ALBERG.	MANUTENZ/ MICROCLIMA ALTRO
1/1	12	1	2	3	1	1	3
1/5	3		1			1	2
Nucleo Alz	1		1				
5/1 COOP	14	2	8	1			3
5/5 COOP	7	3	1	1		2	
6° P COOP	2		1	1			
<b>TOTALE</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

### RECLAMI CURE INTERMEDIE E SERVIZI DIURNI

REPARTI	N° RECLAMI	MANCATE INFO	ASSISTENZA	RELAZIONI	FURTI/ smarrimento protesi	LAVANDERIA	MANUTENZ/ MICROCLIMA
2/1	3	2	1				
2/5	3		2				1
4/1							
4/5	2			1	1		
R/1	3				1		2
D.H.	1						1
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>4</b>

## Considerazioni URP Vimodrone

Dall'analisi dei reclami e delle segnalazioni pervenute emerge che per l'Area Socio-Sanitaria il numero di reclami è in aumento rispetto all'anno passato; nel 2021 sono state presentate 26 segnalazioni, mentre nel 2022 i reclami sono stati 39.

Per l'Area delle Cure Intermedie si riscontra invece una diminuzione del numero di segnalazioni totali: da 15 reclami nel 2021 a 12 reclami nel 2022.

Dagli schemi sopra riportati si riscontra che, sia per l'Area Socio-Sanitaria sia per l'Area delle Cure Intermedie, le maggiori criticità riguardano l'assistenza, l'aspetto relazionale, la manutenzione e il microclima. Non si segnala alcun reclamo per il vitto. L'aspetto manutentivo presenta criticità dovute all'ammaloramento strutturale dell'Istituto, soprattutto nei nuclei RSA e nei casi specifici di guasti ad attrezzature ed impianti che difficilmente vengono risolti con immediatezza.

Con riferimento all'Area Socio-Sanitaria si evidenzia che la maggioranza delle segnalazioni provengono dai reparti gestiti dal Consorzio Blu (59%) in aumento rispetto al 2021.

I reclami rivolti ai reparti gestiti dalla Cooperativa non prevedono una presa in carico come previsto dal regolamento aziendale e spesso le risposte sono carenti e non esaustive.

Le attestazioni di elogio e i reclami provengono per la massima parte da familiari o congiunti degli ospiti e vengono trasmessi all'equipe di reparto.

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, nel rispetto delle procedure di trattazione delle istanze e dei termini di conclusione dei singoli procedimenti previsti dagli art. 17 c.2 e segg. del vigente Regolamento di Organizzazione e Contabilità.

## Istituto Golgi di Abbiategrasso

N° 17 TRATTAZIONI TOTALI DI CUI:

- n° 4 elogi
- n° 12 reclami

### ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA
3	1

### RECLAMI

CURE INTERMEDIE	RSA	SERV. RIAB. MINORI	MINI ALLOGGI
2	7	2	1

## Considerazioni URP Abbiategrasso

Gli elogi pervenuti sia nei reparti di Cure Intermedie che nella RSA, in particolare nel Nucleo Alzheimer, hanno riguardato le cure e l'assistenza ricevute, la professionalità dell'equipe di cura e la qualità del servizio. I contenuti delle segnalazioni hanno invece riguardato, per i reparti RSA gli aspetti assistenziali, con particolare riguardo alla gestione della biancheria, compreso lo smarrimento di capi di abbigliamento personali, lo smarrimento di protesi ed altri oggetti personali.

Altre segnalazioni hanno riguardato le procedure di regolamentazione dell'accesso dei familiari alla struttura, ritenute inadeguate o troppo restrittive.

Le due segnalazioni presentate da familiari di pazienti ricoverati nel settore Cure Intermedie (di cui uno del Nucleo Alzheimer) hanno riguardato gli aspetti assistenziali. Quelle presentate dai due da genitori di bambini in carico al Servizio riabilitazione minori erano riferite l'una alle modalità di erogazione delle prestazioni, l'altra alle regole di accesso alla struttura (entrambe dovute alle procedure di prevenzione del contagio).

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

Si dà atto, infine, del rispetto delle procedure di trattazione delle istanze e dei termini di conclusione dei singoli procedimenti, in particolare secondo le previsioni di cui al vigente Regolamento di Organizzazione e Contabilità. Alle segnalazioni presentate dai familiari all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si sono aggiunte le comunicazioni intercorse con il Presidente del Comitato Parenti con il quale si sono mantenuti costantemente momenti di scambio di informazioni e aggiornamento reciproco.