



Azienda di Servizi
alla Persona
Golgi-Redaelli

Relazione annuale sulle attività svolte dagli
UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO
anno 2023

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

Dott.ssa Rosaria TUFARIELLO

RELAZIONE ANNUALE SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NELL'ANNO 2023 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.

Con l'inizio del 2023 siamo entrati nella fase post-pandemica che ha visto l'incremento della saturazione dei posti letto nelle nostre strutture, accompagnate dalla ripresa a pieno regime delle visite dei familiari.

Ciò ha comportato una crescita dell'attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico degli Istituti con il compito di facilitare la comunicazione e stabilire una relazione con l'utenza, cercando di risolvere le problematiche rappresentate.

L'anno 2023 è stato anche caratterizzato dalla nuova organizzazione del servizio RSA: a far tempo dal mese di ottobre u.s., infatti, si è conclusa l'esternalizzazione della gestione dei reparti precedentemente affidata al Consorzio Blu, fonte di tante criticità e oggetto delle principali segnalazioni pervenute nell'anno.

E' importante tuttavia sottolineare, oltre alle criticità evidenziate nel presente report, la considerevole quantità di ringraziamenti inviati dai familiari o dagli stessi utenti, da cui emergono soprattutto professionalità e umanità da parte del nostro personale e che costituiscono un ritorno importante per gli operatori sanitari che svolgono la loro attività con dedizione.

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 2022 si nota un notevole incremento dei reclami pervenuti, specificatamente riferite all'area socio-sanitaria (RSA), arrivando - in particolare per l'Istituto di Milano - a quasi triplicare il numero di rimostranze passate da n° 46 nell'anno 2022 a n° 126 nell'anno 2023; gli elogi in tale contesto risultano invece stabili, passando da 5 nel 2022 a 4 nel 2023.

Presso l'Istituto di Vimodrone i reclami per l'area RSA sono lievemente aumentati: da n° 39 nel 2022 a n° 45 nel 2023.

Anche per gli elogi in RSA si registra un aumento: gli stessi passano da n. 4 nel 2022 a n. 7 nel 2023.

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° 7 nel 2022 a n° 8 nel 2023.

Relativamente all'area riabilitativa si registra un notevole aumento degli encomi presso gli Istituti Redaelli, sedi di Milano e di Vimodrone, che sono di fatto quasi raddoppiati passando rispettivamente da n. 19 a n. 35 (Milano) e da n. 18 a n. 38 (Vimodrone); resta pressoché invariato il n. degli encomi all'Istituto Golgi (n. 3 nel 2022, n. 5 nel 2023).

Di seguito il dettaglio dei singoli Istituti.

Istituto Redaelli di Milano

N° 200 TRATTAZIONI TOTALI DI CUI:

- n° 49 elogi
- n° 151 reclami

Nello specifico:

ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA	HOSPICE	1A S.V.	ADI	C.D.I.	D.H.	ALTRO
35	4	2	0	0	1	4	3

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.)	5						5
2 PAL (N.A.)	3						3
1B COOP	22	2	10	2	3	2	3
2A COOP	11		3		1	3	4
2B COOP	33	2	25	2		2	2
3 PAL COOP	51	2	23	5	7	6	8
C.D.I.	0						
RSA APERTA	1		1				
TOTALE	126	6	62	9	11	13	25

RECLAMI CURE INTERMEDIE E SERVIZI DIURNI

REPARTI	N° RECLAMI	MANCATE INFO	ASSISTENZA	VITTO	FURTI/ smarrimento protesi	MANUTENZ/ MICROCLIMA
3A	4		1		2	1
3B	2		1			1
GP0	7		1		5	1
GP1	4		3		1	
GP2	5	1	3		1	
GP3	2			1		1
D.H.	1	1				
ADI	0					
AMB.	0					
TOTALE	25	2	9	1	9	4

Considerazioni URP Milano

Dall'analisi delle segnalazioni pervenute emerge che per l'Area Socio-Sanitaria il numero di reclami è in deciso aumento rispetto all'anno passato; nel 2022 sono state presentate 46 segnalazioni mentre nel 2023 i reclami sono stati 126.

Per l'Area delle Cure Intermedie si riscontra un leggero aumento del numero di segnalazioni totali: da 11 reclami nel 2022 a 25 reclami nel 2023.

Dagli schemi sopra riportati si riscontra che, sia per l'Area Socio Sanitaria sia per l'Area delle Cure Intermedie, le maggiori criticità, senza considerare quelle relative al Servizio Lavanderia per la RSA, riguardano in particolare:

- ⇒ problematiche relative all'assistenza (pervenute oltre 70 segnalazioni in questo campo);
- ⇒ gli aspetti manutentivi e il microclima (dove si registrano 30 reclami);
- ⇒ gli smarrimenti di protesi, in particolare acustiche e dentarie (20 segnalazioni).

Con riferimento alla Residenza Sanitaria Assistenziale, si evidenzia che la maggioranza delle segnalazioni provengono dai reparti a precedente gestione Consorzio Blu, ora re-internalizzati, in aumento rispetto al 2022.

Questi dati prescindono da altre ed ulteriori istanze, di norma espresse verbalmente e di semplice o immediata risoluzione trattate e spesso risolte direttamente a livello di singola struttura – reparto/servizio e dalle richieste di informazioni. Per il dettaglio degli esiti delle trattazioni si rimanda alla documentazione conservata presso l'URP dell'Istituto, che resta a disposizione per ogni eventuale necessità.

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° 101 TRATTAZIONI TOTALI DI CUI:

- n° 48 elogi
- n° 53 reclami

Nello specifico:

ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA	UFFICI
38	7	3

RECLAMI

CURE INTERMEDIE	RSA	UFFICI
6	45	2

RECLAMI RSA	1.1	1.5	5.1	5.5	6.1	6.5	PAL/ ALZ	Tot. per tipologia reclamo
2.2 Informazioni sanitarie	1						1	2
2.5 Informazioni altro	1				1			2
3.1 relazione rapporto medici								0
3.3 relazione rapporto operatori								0
3.5 relazione rapporto altro personale	1			1			1	3
4.1 attività/prestazioni non eseguite	2	3	2				1	8
4.2 attività prestazioni eseguite male			2					2
4.3 assistenza cura igiene personale								0
5.2 aspetti alberghieri -pulizia ambienti								0
5.3 lavanderia	1	3	1			2		7
5.4 servizio barbiere/ parrucchiere	1							1
5.5. manutenzione arredi / impianti			2					2
5.6 microclima	2	5	2	2				11
7.3 furto denaro/ oggetti di valore		1					1	2
8. altro	1		2	1			1	5
Totale complessivo	10	12	11	4	1	2	5	45

RECLAMI CURE INTERMEDIE	R.1	2.1	2.5	4.1	4.5	D.H	Tot. per tipologia reclamo
2.2 Informazioni sanitarie							0
2.5 Informazioni altro						1	1
4.3 assistenza cura igiene della persona					1		1
5.6 microclima				1	1		2
7.3 furto denaro/ oggetti di valore							0
8. smarrimento protesi			2				2
Totale complessivo			2	1	2	1	6

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 2022 sono state presentate 39 segnalazioni, mentre nel 2023 i reclami sono stati 45.

Per l'Area delle Cure Intermedie si riscontra invece una diminuzione del numero di segnalazioni totali: da 12 reclami nel 2022 a 6 reclami nel 2023.

In aggiunta alle consuete criticità che emergono ogni anno, prima fra tutte quelle connesse al servizio di lavanderia, nel corso del 2023, ha avuto un ruolo preminente - tra le questioni manutentive - la **mancanza di acqua calda sanitaria** verificatasi in Istituto in alcune colonne dell'ala 1 a far tempo dal mese di settembre.

A causa della suddetta problematica si è assistito ad una protesta sfociata, nelle settimane prima di Natale, in una raccolta di firme da parte di alcuni ospiti e in numerose lamentele verbali e/o scritte da parte dei familiari, oltreché la pubblicazione di n° 1 articolo sul quotidiano 'Il Giorno'.

Questo disagio prolungato è stato di complessa risoluzione, in quanto la mancanza di acqua calda non ha consentito lo svolgimento regolare delle docce o bagni agli ospiti; spesso, per l'effettuazione dell'igiene, gli operatori hanno dovuto ricorrere alla pratica delle spugnature prelevando l'acqua calda dal beverino del reparto.

La gestione di questo disservizio dovuto all'ammaloramento dell'edificio è risultata essere particolarmente complessa anche a causa dell'esternalizzazione, a far tempo dal 1° settembre 2023, della conduzione degli impianti di climatizzazione, i cui interventi di risoluzione delle problematiche non si sono palesati né efficaci né tempestivi.

Il 1° Ottobre 2023 ha segnato per l'Azienda un ulteriore cambiamento gestionale ed organizzativo per la RSA che ha comportato da parte degli Ospiti e dei loro Familiari posizioni di approvazione oppure di diniego.

In particolare, l'Azienda ha scelto di riprendere la gestione diretta sanitaria/ infermieristica e delle figure collaterali come fisioterapisti e animatori lasciando esternalizzato esclusivamente il servizio assistenziale di ASA e OSS nei 4 nuclei RSA individuati al 1° e 5° piano. La cooperativa vincitrice di gara, Nuova Sair, ha assorbito la maggior parte degli operatori già in servizio con la cooperativa precedente "In Cammino".

Tale cambiamento è stato vissuto con resistenza e contrasto al 1° piano dove il personale ASA e OSS dell'Istituto (da decenni presente al piano) veniva trasferito in blocco in altri reparti, per lasciare spazio ai nuovi operatori assistenziali assunti dalla cooperativa.

Molti ospiti sono intervenuti direttamente per protestare contro questa decisione.

Mentre i familiari e gli ospiti del 5° e 6.5 (il 6.1 non veniva impattato dalla nuova organizzazione) accoglievano con positività tale cambiamento, soprattutto per le figure sanitarie ed infermieristiche rappresentate da medici della struttura.

Fra gli aspetti positivi degni di nota e molto apprezzati dall'Utenza è stata senz'altro la riapertura del bar dell'Istituto, ristrutturato con la nuova gestione ed inaugurato il 9 Ottobre 2023.

Il servizio bar era stato interrotto per diversi mesi in attesa di nuova regolare assegnazione con gara pubblica ad altro gestore. Durante il periodo di chiusura gli Ospiti e i Familiari hanno vissuto un disagio sfociato in numerose lamentele in quanto esprimevano l'esigenza e il desiderio di passare del tempo insieme al di fuori del reparto, considerato altresì che anche il parco, fiore all'occhiello dell'Istituto, è ormai inagibile a causa dell'asfalto divelto e del pontile di legno logoro.

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

Nei reparti di Cure Intermedie vi è molta propensione ad esprimere encomi nei confronti dell'Equipe, probabilmente per il risultato raggiunto che può essere definito tangibile.

Nelle attestazioni di stima infatti si legge spesso *"mi avete rimesso in piedi"*, *"grazie ai fisioterapisti per i risultati raggiunti"* ecc..

Diversamente in RSA, la percezione che il familiare ha del benessere del proprio caro è spesso correlata al grado di soddisfazione rispetto all'ambiente di vita in cui il proprio caro è stato inserito: il familiare, infatti, sarà propenso a perdonare eventuali lacune o disagi in ordine ad aspetti manutentivi o altro non correlato all'assistenza, se avrà la convinzione che il proprio caro sia sereno e ben accudito da parte degli operatori.

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° 21 TRATTAZIONI TOTALI DI CUI:

- n° 9 elogi
- n° 12 reclami

ELOGI

CURE INTERMEDIE	RSA
5	4

RECLAMI

CURE INTERMEDIE	RSA
4	8

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. Un elogio ha avuto ad oggetto l'apprezzamento per la riduzione dell'importo della retta di degenza (previsto per il nuovo anno).

Per reparti RSA i contenuti delle segnalazioni hanno riguardato gli aspetti assistenziali, con particolare riguardo alla gestione della biancheria, compreso lo smarrimento di capi di abbigliamento personali e alla cura dell'igiene personale. Le due istanze presentate da familiari del Nucleo Alzheimer NA2 hanno avuto ad oggetto, in un caso, le scelte di cura sanitaria (nello specifico, indicazione di sottoporre il paziente ad intervento chirurgico), nell'altro la qualità del cibo e la gestione della dieta dell'ospite.

Le segnalazioni presentate da familiari di pazienti ricoverati nel settore Cure Intermedie (di cui due del Nucleo Alzheimer) hanno riguardato rispettivamente l'atteggiamento di due operatori, una richiesta di rimborso per smarrimento protesi dentaria ed una di risarcimento danni per incidente occorso alla paziente e, infine, una richiesta di chiarimenti sui criteri di gestione della lista d'attesa per il servizio residenziale.

Un'ultima istanza, presentata da una cittadina abbiatense residente nella via prospiciente all'Istituto, ha riguardato la mancata cura del verde dei giardini.

Le segnalazioni rendicontate sono esclusivamente quelle formalizzate e pervenute all'URP. I parenti hanno continuato a rivolgendosi 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.

La Convenzione in essere tra l'Azienda ed il Comitato Parenti non è stata rinnovata per l'anno 2023 a causa della mancanza di familiari disponibili ad assumersi tale impegno. E' così purtroppo venuto a mancare un importante interlocutore che, negli anni passati, si era dimostrato in grado di farsi portavoce delle necessità degli ospiti, in un'ottica di piena collaborazione con l'Istituto.

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.