

L'attività 2014 dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ISPO

Nell'ambito della propria attività l'URP di ISPO individua la comunicazione con l'utenza come uno dei principali obiettivi. ISPO infatti riconosce come fondamentale il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere una risposta chiara ed esauriente ai loro quesiti e alle loro rimostranze. In questa ottica l'URP rappresenta un luogo di ascolto e fornisce informazioni sulle attività sanitarie sui servizi, sui percorsi; raccoglie reclami suggerimenti e ringraziamenti.

Nell'anno 2014 i contatti sono stati in totale 3.099.

Gli strumenti più utilizzati sono stati la mail e il telefono. Tuttavia, a differenza degli anni precedenti, si può constatare un incremento dei colloqui: la presenza permanente dell'operatore favorisce infatti l'immediata presa in carico, che diventa opportuna nel gestire soprattutto quei momenti di ansia che possono verificarsi al momento della comunicazione della diagnosi o talvolta al momento dell'accoglienza. L'ascolto e la condivisione offrono la possibilità alla persona di affrontare in modo più consapevole la criticità vissuta ed attuare strategie di consapevolezza più adeguate.

Si riscontra, nella prima parte dell'anno un aumento di segnalazioni relative ai tempi di attesa della risposta dell'esame mammografico. Contenere l'ansia delle utenti in un simile contesto ha rappresentato un problema importante. La presa in carico da parte della Direzione di questa criticità e la messa in atto di azioni migliorative hanno permesso di risolvere il problema, rientrando nei tempi canonici, previsti dalle linee guida del programma di screening mammografico.

Nel corso del 2014 si è registrato un aumento delle segnalazioni che riguardano le prenotazioni con richiesta medica da effettuarsi presso il Cup Metropolitano.

Sulla base della mission di ISPO, particolare attenzione è stata data ai reclami (tecnico professionali) che hanno riguardato in larga parte la relazione medico-paziente, la comunicazione della diagnosi e il comportamento dell'operatore nell'esecuzione del test di screening in vari ambiti. È opportuno sottolineare che il contenuto dei reclami hanno permesso di porre attenzione ai processi relazionali e comunicativi e di attuare in proposito azioni di miglioramento anche a livello formazione dei singoli operatori sanitari e di front office, che hanno partecipato ad uno specifico corso di aggiornamento professionale.

Si riscontra anche un discreto numero di ringraziamenti ed elogi per la professionalità e competenza, ma anche per la gentilezza e disponibilità degli operatori. Molti di questi sono rivolti all'URP per la prontezza delle risposte e l'immediata presa in carico della richiesta. Negli ultimi mesi dell'anno 2014 è iniziata la somministrazione del questionario di gradimento all'utenza, conclusa a giugno 2015.

Nel corso dell'anno sono state poste le basi per la costituzione del Comitato di Partecipazione, che vede al momento coinvolte le Associazioni presenti in ISPO.