

L'INTERVISTA

Parla il dott. Piero Gaspa, responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione interna dell'Azienda Ospedaliera S. Giovanni Addolorata di Roma

Quel "filtro" tra utente e ospedale

Ruolo chiave dell'ufficio che rappresenta lo strumento di raccordo tra i servizi del nosocomio e le esigenze di chi si rivolge alla struttura sanitaria. La segnalazione, la lamentela e il test sulla Customer satisfaction

di Elena Padovan

L Dr. Piero Gaspa è il responsabile dell'ufficio relazioni con il pubblico e comunicazione interna dell'azienda ospedaliera San Giovanni-Addolorata di Roma, l'Urp, in sigla. L'ufficio che filtra tutto e che rappresenta il primo punto di contatto dell'utente con l'ospedale, lo strumento di raccordo tra la realtà della struttura sanitaria e le esigenze, i bisogni, le necessità di chi sta fuori dai cancelli. Non solo uno sportello per le informazioni, ma molto di più e molto altro. Il suo è un lavoro molto delicato in quanto ricopre la responsabilità di raccogliere tutte le segnalazioni, positive e negative, che arrivano dagli utenti. Per l'azienda questo è un primo diretto feedback, essenziale per continuare a fornire un servizio all'altezza delle aspettative. Come è ovvio che sia durante questo lungo periodo di pandemia, il lavoro del Dr. Gaspa si è intensificato su tutti i fronti.

Cominciamo dalla organizzazione dell'ufficio. Ci racconti come funziona

La nostra struttura è composta da un front office e da un back office. Il primo è uno sportello per le informazioni dirette al pubblico, mentre il back office si occupa della gestione di tutte le richieste, delle informazioni che arrivano via mail e via telefono e della gestione degli esposti e degli encomi. Inoltre, a latere l'Urp si occupa anche della rilevazione della customer satisfaction, cioè del livello di gradimento riscontrato dall'utente a contatto con l'ospedale

C'è chi si lamenta e lo fa sapere. Come procedete?

La segnalazione rappresenta uno degli strumenti per migliorare il nostro servizio. Quando ne arriva una, viene analizzata e categorizzata nella macroarea di appartenenza, cioè il comfort alberghiero, le informazioni sanitarie e il rapporto con il personale di assistenza. Qualora la segnalazione sia ricorrente o di particolare rilevanza, procediamo approfondendola tramite delle tecniche di audit, ovvero analizziamo l'esposto insieme agli operatori del servizio coinvolto, cerchiamo di risolverla nel più breve tempo possibile e di fare in modo che non si presenti più. Quando la segnalazione arriva ad essere formalizzata assume il livello di esposto, quindi viene gestito in base ad una procedura specifica e assicuriamo una risposta entro 30 giorni.

Quali sono le lamentele più frequenti?

La maggior parte riguarda aspetti di tipo organizzativo, burocratico e amministrativo

come le cartelle cliniche e i referti. Capita che gli ex degenti lamentino che i tempi di attesa per ottenere la cartella clinica siano dilatati, ma si tratta di una carenza informativa, in quanto molti ignorano che la cartella clinica viene chiusa solo dopo la fine



Dott. Piero Gaspa

San Giovanni, come anche altre aziende ospedaliere, ha fornito dei tablet per garantire al degente la possibilità di comunicare anche visivamente con i propri cari. Altre lamentele sono legate alla sospensione dell'attività ambulatoriale e degli accessi dei visitatori e alla procedura di prenotazione dei tamponi covid. Nel 2020 gli esposti ufficiali, ovvero formalizzati come tali, sono stati ottantasei, mentre quelli informali hanno superato le cinquecento unità.

Di cosa si tratta?

Al momento del ricovero viene chiesto il consenso di poter essere contattati una volta dimessi per avere un riscontro sul grado di soddisfazione e nell'ottica di un miglioramento del servizio offerto. L'ex degente quindi, viene contattato telefonicamente per rispondere ad una intervista che ci consente di rilevare, rispetto alla sua degenza, il livello di gradimento percepito. Tale dato permette di mappare i punti di forza e di debolezza e di procedere quindi al miglioramento continuo.

Cosa riguarda la comunicazione interna?

Prende spunto da aspetti legati al lavoro dell'operatore che impattano sui degenti e creano delle disfunzioni. È il caso per esempio del reclamo di una persona che lamentava il fatto che ci fosse stato uno scambio di un oggetto, consegnato durante il ricovero. In questi mesi infatti, una volta dentro l'ospedale, non c'è modo di affidare i beni personali ai familiari. Noi abbiamo preso spunto da questa antipatica situazione per rivedere la procedura dei depositi dei beni e siamo arrivati alla conclusione che dobbiamo intervenire e persuadere le persone prima del ricovero a non portate con sé in ospedale denaro e altri oggetti di valore. Questa

procedura si può fare soprattutto nel caso dei ricoveri in elezione, ovvero non in urgenza, in cui l'utente può essere informato in fase di preospedalizzazione.

Diverso invece il caso in cui si accede in ospedale tramite pronto soccorso. Gli oggetti vanno consegnati subito e vengono portati nella cassetta di sicurezza e riconsegnati quando avviene la dimissione.

Quando si parla di comunicazione si pensa anche alla segnaletica...

Questo è un aspetto fondamentale del nostro lavoro e lo è ancora di più in un anno come questo in cui ci siamo fatti carico di molti cambiamenti strutturali interni per garantire dei percorsi in sicurezza. Queste modifiche riguardano anche gli spazi esterni, compresi i vialetti della nostra struttura.

Capita anche che vi occupiate della comunicazione di eventi particolari, come quello dedicato a tutte le donne, l'8 marzo ...

Si tratta di una iniziativa presentata durante la quinta edizione

dell'incontro "La Parola alle Donne...Oltre il Covid" e riguarda la possibilità per le donne di avere informazioni puntuali su argomenti come la menopausa, l'osteoporosi e il percorso gravidanza. Le donne possono inviare una mail a percorso.donna@hsangiovanni.roma.it e in breve tempo riceveranno una mail con la risposta ai loro quesiti. La finalità primaria è quella di creare un'informazione che diventi prevenzione attiva.



L'ingresso dell'Azienda ospedaliera San Giovanni Addolorata di Roma. Sotto la mappa del complesso ospedaliero



della dimissione protetta, ovvero dopo la fine dei controlli post degenza.

Altre lamentele sono legate ad aspetti tecnico professionali che nella maggior parte dei casi riguardano una limitata comunicazione del personale medico con i familiari del degente. Questo aspetto è esploso soprattutto durante la pandemia in corso: le comunicazioni sono meno frequenti e quando ci sono avvengono in modalità telematica. A tal proposito il

Voi del San Giovanni ricevete anche molti encomi...

Sì, e nella maggior parte dei casi sono legati al rapporto umano che i nostri operatori instaurano con i pazienti ricoverati. Anche durante questo lungo periodo di pandemia i numeri sono stabili e questo dato ci rende soddisfatti del lavoro che con molta dedizione viene fatto all'interno del nostro ospedale.

Prima ha nominato la Customer satisfaction.