



PERCORSO OSS

LEZIONE 9

Prova orale - Gestione di un reclamo

Presidente alla porta: *Prego, si accomodi la candidata Bianchi!*

Candidata: *Eccomi, sono pronta!*

Commissario 1, mentre la candidata si avvicina al tavolo: *Può dare a me il suo documento, ci pensiamo io e la Segretaria (lo passa alla Segretaria, che sorride e china la testa per copiare gli estremi del documento)*

Presidente, tornando dalla porta si avvicina alla sedia dove deve mettersi la candidata: *Mentre la segretaria registra, si accomodi*

Candidata, si siede e si accomoda vicino al tavolo, sorridendo forzatamente: *Ci sono!*

Presidente, andando a sedersi al suo posto: *Ora metta una firma qui, poi siamo pronti a iniziare (la candidata si siede e appone la firma sul modulo che si trova sul tavolo)*

Candidata: *Ecco a lei(riavvicina il foglio firme al Presidente, che lo controlla)*

Commissario 2: *Bene, allora adesso è il momento di estrarre la sua domanda da questo contenitore (mostra alla candidata il contenitore da cui estrarre la prova)*

Candidata, pescando un foglietto dal contenitore: *Ecco (porge il foglietto al Commissario 2)*

Commissario 2: *Legga pure lei. A voce alta, faccia sentire a tutta la Commissione*

Candidata: *Gestione di un reclamo (sbianca, posa il biglietto con la domanda sul tavolo, ma non ne stacca gli occhi. Si contorce le mani)*

Presidente: *Possiamo partire. Ha 5 minuti esatti per rispondere, non possiamo darle più tempo. Organizzi bene la sua risposta*

Candidata, non risponde e continua a guardare il bigliettino:

.....

Commissario 1, si alza e va vicino alla candidata: *Le è chiara la domanda?*

Candidata, scuote la testa, facendo cenno di no: *Ho il vuoto in testa in questo momento*

Commissario 1: *Non si emozion, lasci stare la tensione e la paura e guardi la Commissione*

Presidente e Commissario 2, le sorridono:

Commissario 1, le appoggia una mano sulla spalla: *Siamo qui per ascoltarla, inizi da qualche parte, quella che vuole lei ...*

Il reclamo è non ce la farò mai

Il reclamo è quando un paziente presenta una protesta (sta cercando le parole da dire, continua a contorcersi le mani)

Commissario 1, rimane accanto a lei: *Bene, ha iniziato. Ci racconti tutto quello che sa, adesso, sulla gestione di un reclamo da parte di un paziente*

Beh, prima di tutto deve essere preso in considerazione. Intendo dire che deve essere ricevuto da qualcuno..... Potrebbe essere la caposala, in un reparto



Ah, sì: potrebbe anche essere che l'assistito o il parente si rivolga all'URP

Commissario 1, si avvia a sedersi al tavolo: *Vada avanti*

L'URP è l'ufficio apposito che si occupa delle relazioni con il pubblico, quindi il posto migliore dove gestire i reclami (**deglutisce vistosamente**) La persona dell'ufficio dovrà prendere in carico la nota della persona che la presenta, credo che le verrà chiesto di metterla per iscritto ...

Ecco, mi ricordo che il reclamo esprime una segnalazione di qualcosa che non è andato bene, si potrebbe dire un'insoddisfazione dell'utente. Certo, saperlo serve ai servizi, agli operatori e all'Azienda, perché così si può migliorare

C'è anche la possibilità di presentare un ringraziamento, cioè esprimere che si è stati soddisfatti per l'assistenza o le cure ricevute in un certo servizio ... Si possono anche fare i nomi delle persone che ci sono piaciute

Sia che si tratti di una segnalazione positiva che negativa, all'interessato e al suo Responsabile viene data comunicazione scritta

.....

Commissario 1: *Vuole dirci altro? Ha ancora del tempo*

Candidata: *No, mi fermo qui, è meglio ...*

Presidente: *Allora può accomodarsi, le faremo sapere a fine mattina il suo punteggio della prova*

Candidata, si alza a testa bassa, non guarda la Commissione: *Certo, grazie (dice a voce bassa. Riprende il documento sul tavolo e si avvia alla porta)*

RESTITUZIONE

Come abbiamo visto, la prova non è andata bene.

Diversi sono stati i punti di caduta, sia sul versante relazionale, che dei contenuti.

Analizziamo in dettaglio.

La Commissione si è resa conto delle difficoltà della candidata, e ha cercato di aiutarla. In genere i Commissari tengono un atteggiamento omogeneo nei confronti dei candidati: una volta estratta la domanda, si pongono esclusivamente in ascolto, senza intervenire o interrogare il candidato. In questo modo assicurano l'imparziale svolgimento di ogni singola prova.

In questo caso sono stati comprensivi: uno dei Commissari ha incitato la candidata a iniziare, ha cercato di essere incoraggiante, anche andando vicino a lei e usando un contatto (mano sulla spalla) per rassicurarla.

La candidata, da parte sua, ha fatto quello che non si dovrebbe proprio fare, ovvero cedere totalmente all'emotività. Quando questo accade risulta controproducente su più fronti: lo sappiamo, ma è bene ripeterselo mentre si sta facendo il proprio training per la prova orale.

L'emotività fa perdere le capacità logico-razionali, che sono quelle che servono invece in questo frangente. In pratica paralizzano il cervello, l'ideazione, l'elaborazione. Quindi va assolutamente evitato, perché vi toglie la principale arma che dovete utilizzare, invece. Se sapete di essere persone emotive, che non danno il meglio di sé in questi momenti, bene, non resta altro che esercitarsi a lungo

e adottare anche per queste occasioni le risorse che avete individuato per gli altri eventi stressanti della vostra vita (es. esami, momenti di maggiore pressione in famiglia, eccesso di lavoro, etc).

Usate la respirazione guidata, la meditazione, il training autogeno, quello che vi fa sentire maggiormente a vostro agio, ma lavorateci, è importante.

Individuate poi una strategia trasversale, al di là dei contenuti quindi, che vi permetta di trovare un amo anche quando non sapete esattamente la risposta: avete qualche minuto per riflettere, dovete sfruttarlo per riprendere in mano idealmente la vostra scaletta di trattazione, quella che vi siete costruiti per affrontare il tema indipendentemente da quello che il giorno della prova vi capiterà come domanda.

Il primo passaggio è la definizione dell'oggetto della domanda, in questo caso il reclamo. Bene, da lì si parte, e se la definizione non si sa, a parole proprie si cerca almeno di far comprendere alla Commissione che non si è completamente ignoranti sul tema. Sicuramente ne verrà fuori qualcosa di impreciso, come nel caso della nostra candidata, ma intanto avrete messo la prima pietra del vostro muretto!

Da lì vedrete che sarà più facile far agire la razionalità e andare avanti.

Potete anche rivedere, a questo proposito, le lezioni dedicate alle strategie di affrontamento delle prove concorsuali.

E' il momento di vedere adesso come può essere ben composta la trattazione su questo tema, certamente non tra i più consueti e attesi in una prova di concorso!

Dal momento in cui si è riconosciuta la centralità della persona nei servizi socio-sanitari, la sua opinione è diventata basilare per un ottimale sviluppo delle attività verso il miglioramento continuo dell'assistenza agli utenti.

La verifica della qualità percepita dei clienti dei servizi si esercita in vari modi e con diversi strumenti. Tra questi si possono includere le segnalazioni presentate dall'utenza, che rappresentano un modo per:

- valutare i bisogni dei cittadini
- assumere il loro punto di vista, e non solo il nostro di professionisti, su quanto viene offerto nei servizi
- sviluppare consapevolezza delle problematiche che possono necessitare di interventi correttivi o di miglioramento

Se un cittadino si imbatte in ostacoli che gli limitano o che gli impediscono di utilizzare al meglio l'assistenza sanitaria e sociale di cui necessita, ha il diritto – dovere di segnalare ufficialmente eventuali osservazioni, disservizi o reclami.

Queste segnalazioni si distinguono in:

- **Segnalazioni**, cioè un'indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e comunque non attiva la procedura tipica del reclamo
- **Reclami**, cioè una qualunque espressione d'insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario per monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini / utenti
- **Suggerimenti**, si ha quando i cittadini presentano osservazioni allo scopo di fornire indicazioni esplicite all'azienda, affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze
- **Ringraziamenti/elogi**, è l'espressione/segnalazione che esprime la soddisfazione del cittadino /utente presentata, sotto qualsiasi forma o modalità, all'Ente

- **Segnalazioni improprie**, è riferita ad un evento non imputabile a responsabilità dell'azienda destinataria, non di competenza, che può comprendere reclami, rilievi, elogi/apprezzamenti, suggerimenti/proposte

La riservatezza dell'identità dell'utente che ha effettuato la segnalazione deve essere garantita, mentre è scoraggiato l'anonimato, perché il cittadino sia responsabile del reclamo effettuato e per evitare che questo strumento sia usato in modo improprio.

L'opinione del cittadino è quindi uno strumento importante, attraverso il quale l'azienda può rilevare un problema e migliorare i propri servizi.

Nel segnalare un disservizio, il cittadino deve conoscere i propri diritti e doveri.

Per questo ha a disposizione la **Carta dei Servizi della Azienda USL o dell'Azienda Ospedaliera**, il documento in cui sono illustrate tutte le prestazioni sanitarie fornite, e la **Carta dei Diritti e dei Doveri del Malato**, elaborata dal Ministero della Salute sulla base della documentazione internazionale, e in genere recepita come regolamento dalle Aziende.

Vediamo ora la procedura.

Il cittadino può presentare un reclamo, generalmente **entro 15 giorni** a partire da quando il fatto è accaduto, in uno dei seguenti modi:

- con una lettera in carta semplice, diretta alla Direzione dell'azienda e indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- compilando un apposito modulo, distribuito in tutti gli URP
- recandosi all'URP e comunicando verbalmente il fatto ad un operatore, che redige un verbale preciso
- contattando telefonicamente l'URP e facendo la segnalazione via telefono
- inviando una mail all'apposito indirizzo di posta elettronica fornito dall'URP

Il reclamo, scritto o verbale, deve essere chiaro e deve contenere tutte le informazioni utili per individuare precisamente il fatto.

In particolare, deve essere ben specificato:

- il fatto (cosa è successo)
- le sue modalità di svolgimento (come è successo)
- il luogo (dove è avvenuto, in quale struttura, in quale reparto, altro)
- il momento (quando è avvenuto il fatto)
- il motivo (perché è successo)
- chi sono le persone coinvolte (chi ha subito il disservizio segnalato, da parte di chi, chi altro era presente, altro). A questo proposito, tutte le persone che operano in una struttura sanitaria hanno l'obbligo di portare dei tesserini che ne permettano l'identificazione

L'URP - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ha la responsabilità della gestione dei reclami: l'operatore ha il dovere di raccogliere le segnalazioni e di avviare la procedura, secondo i tempi stabiliti dall'azienda sulle indicazioni del Ministero della Salute.

Per ogni reclamo accettato si deve valutare se sia un caso 'semplice', in cui si può immediatamente risolvere il disagio od il disagio, o se sia un caso 'complesso', per il quale viene avviata un'istruttoria per accertare la sequenza degli eventi segnalati, individuare eventuali criticità e programmare le azioni conseguenti ai fini del miglioramento, della risoluzione del problema dell'utente (ove possibile) e della riduzione del rischio di altri simili accadimenti indesiderati.

All'interessato deve sempre essere assicurata una comunicazione di conferma del recepimento della segnalazione, dell'avvio dell'istruttoria e dei tempi previsti per l'espletamento della stessa. Tale messaggio interlocutorio può essere verbale o scritto e ha lo scopo di rendere informato il reclamante circa l'avvio della fase istruttoria e/o dello stato del procedimento aperto dal reclamo. Rappresenta, di fatto, una prima risposta, anche se parziale e, dal punto di vista formale determina la scadenza dei termini.

La risposta individuale è formulata tenendo conto delle informazioni provenienti dall'istruttoria e dalle istanze dell'utente raccolte all'atto della presentazione del reclamo. La lettera di risposta è firmata generalmente dal Direttore Sanitario dell'Azienda o suo delegato. L'Azienda, conformemente a quanto indicato dalla normativa vigente, garantisce la trasmissione di una risposta scritta e protocollata in tempi non superiori a 30 giorni dalla ricezione della segnalazione, salvo supplementi d'indagine necessari per la complessità della segnalazione stessa. In quest'ultimo caso si prevede una risposta non oltre i 60 giorni, dandone informazione preliminare all'utenza.

La risposta finale viene inviata anche ai responsabili delle strutture coinvolte nel procedimento.

(ARCS Friuli Venezia Giulia, Procedura gestione reclami, 2019)

