



**ANALISI DEI RECLAMI E DELLE
SEGNALAZIONI
ANNO 2007**

L'analisi dei risultati di tali attività viene riferita, periodicamente, alla Direzione Generale e trimestralmente all'ARES Puglia, che effettua un'analisi a livello regionale con una comparazione tra le diverse aziende sanitarie.

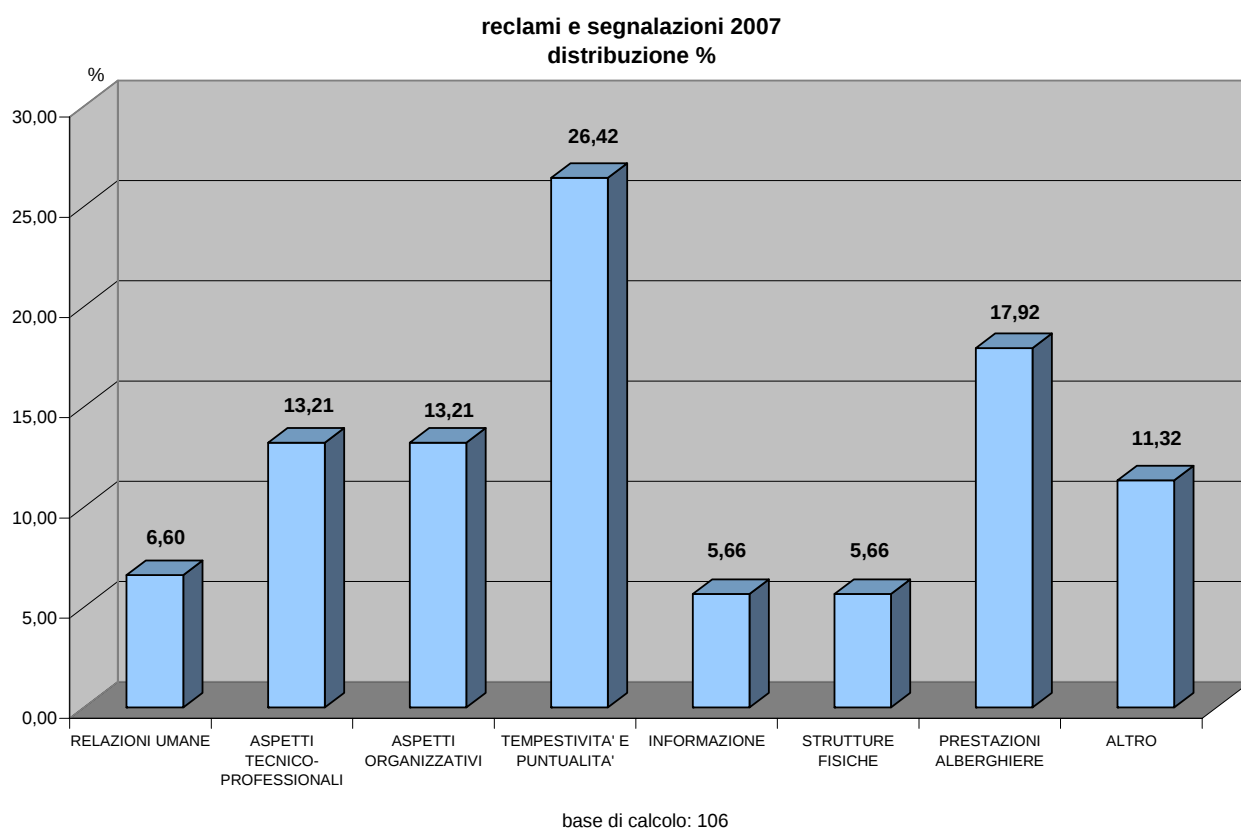
Occorre tener conto che il reclamo è uno strumento "spontaneo" utilizzato dal cittadino e non garantisce rappresentatività del dato al pari delle indagini campionarie. I reclami sono stati classificati secondo "Indicatori di Qualità", su direttive dell'ARES Puglia.

SCHEDA RIASSUNTIVA RECLAMI 2007

	macrocategoria	%	v.a.
1	RELAZIONI UMANE	6,60	7
2	ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	13,21	14
3	ASPETTI ORGANIZZATIVI	13,21	14
4	TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	26,42	28
5	INFORMAZIONE	5,66	6
6	STRUTTURE FISICHE	5,66	6
7	PRESTAZIONI ALBERGHIERE	17,92	19
8	ALTRO	11,32	12
	TOTALE	100,00	106

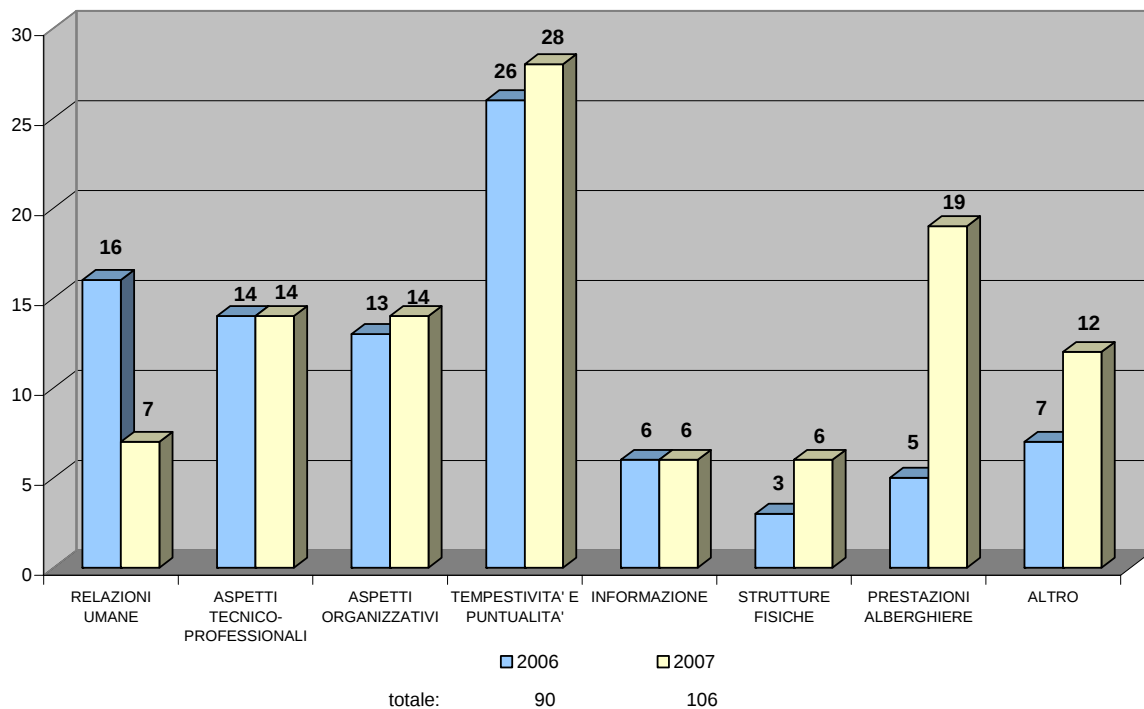
Fonte: elaborazione URP

Nota: n. 106 reclami/segnalazioni sono stati presentati da 96 utenti.



Fonte elaborazione URP

**reclami e segnalazioni
confronto 2006 -2007
(valore assoluto)**



Fonte elaborazione URP

96 utenti hanno presentato in totale 106 reclami/segnalazioni, 16 in più rispetto al 2006.

Il 44% è rappresentato dalle categorie “tempestività e puntualità” e “prestazioni alberghiere”. Rispetto all’anno precedente diminuiscono i reclami sulle relazioni umane, praticamente pari quelli presentati circa gli aspetti tecnico-professionali e organizzativi e sull’informazione, mentre sono in leggero aumento le segnalazioni su tempestività e puntualità (tempi di attesa delle prestazioni e lunghe code agli sportelli). Una delle cause è dovuta alla disposizione aziendale di registrare presso gli sportelli-cassa le richieste degli esenti nel giorno stesso della visita, pratica introdotta per una questione contabile. La conseguenza di un maggiore afflusso degli utenti ha creato un obiettivo disagio. Si evidenzia poi un aumento sugli aspetti legati alle strutture fisiche, in particolare sulle barriere architettoniche, e sulle prestazioni alberghiere (qualità del vitto e carenze nei servizi igienici) in gran parte riferiti all’ospedale di Francavilla.

Nella voce “altro” sono compresi: 2 elogi, 5 richieste di attivazione di nuovi servizi, 5 richieste di miglioramento di servizi esistenti. L’aumento è segno di atteggiamento propositivo da parte degli utenti, utile alla direzione aziendale non solo per intervenire con azioni correttive sui disservizi ma anche sulle carenze come miglioramento dell’esistente.

Tra le azioni migliorative l’Azienda ha investito in attività di formazione con l’attivazione del corso di “Accoglienza e umanizzazione” a cui hanno partecipato, a partire dalla fine del 2006, 1.200 operatori sanitari e di sportello. Nonostante non siano tanti i reclami in tal senso, quello delle relazioni umane è un aspetto ritenuto fondamentale per il buon funzionamento dei servizi.

Molti disservizi legati ad aspetti organizzativi sono stati risolti nei tempi utili per ogni singolo caso, mentre per la risoluzione dei problemi legati alle strutture ricettive e prestazioni alberghiere è richiesta una programmazione più a lungo termine con una scala di priorità, dopo le dovute verifiche ed eventuale revisione di procedure (es. contratti di servizi esternalizzati).