



**ANALISI DEI RECLAMI E DELLE
SEGNALAZIONI
ANNO 2008**

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.

Oltre ad i reclami scritti, pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per posta ordinaria e per posta elettronica, o tramite le apposite Casette Reclami ubicate nelle strutture aziendali, vengono analizzati anche quelli ricevuti dal Call Center Informativo Sanitario Regionale, a cui l'U.R.P. riferisce sulle procedure attivate per la risoluzione del problema.

SCHEDA RIASSUNTIVA RECLAMI 2008

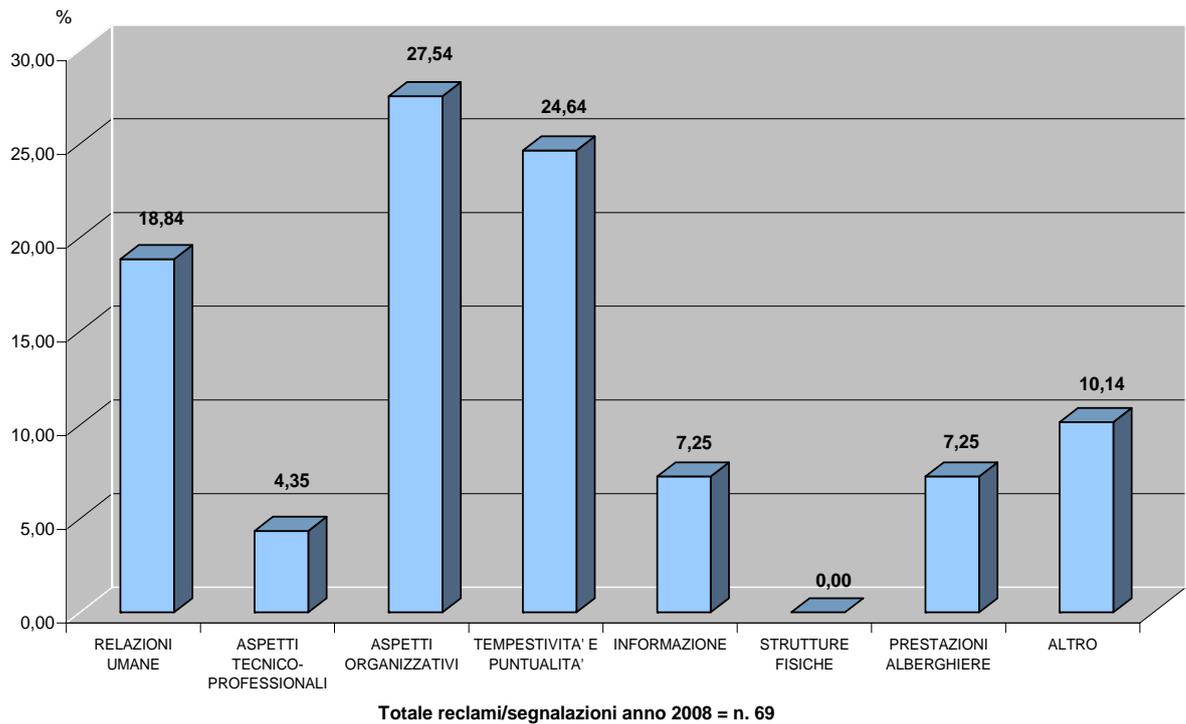
macrocategoria	%	v.a.
RELAZIONI UMANE	18,84	13
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	4,35	3
ASPETTI ORGANIZZATIVI	27,54	19
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	24,64	17
INFORMAZIONE	7,25	5
STRUTTURE FISICHE	0,00	0
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	7,25	5
ALTRO	10,14	7
TOTALE	100,00	69

CONFRONTO RECLAMI 2007-2008

(valore assoluto)	2007	2008
RELAZIONI UMANE	7	13
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	14	3
ASPETTI ORGANIZZATIVI	14	19
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	28	17
INFORMAZIONE	6	5
STRUTTURE FISICHE	6	0
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	19	5
ALTRO	12	7
TOTALE	106	69

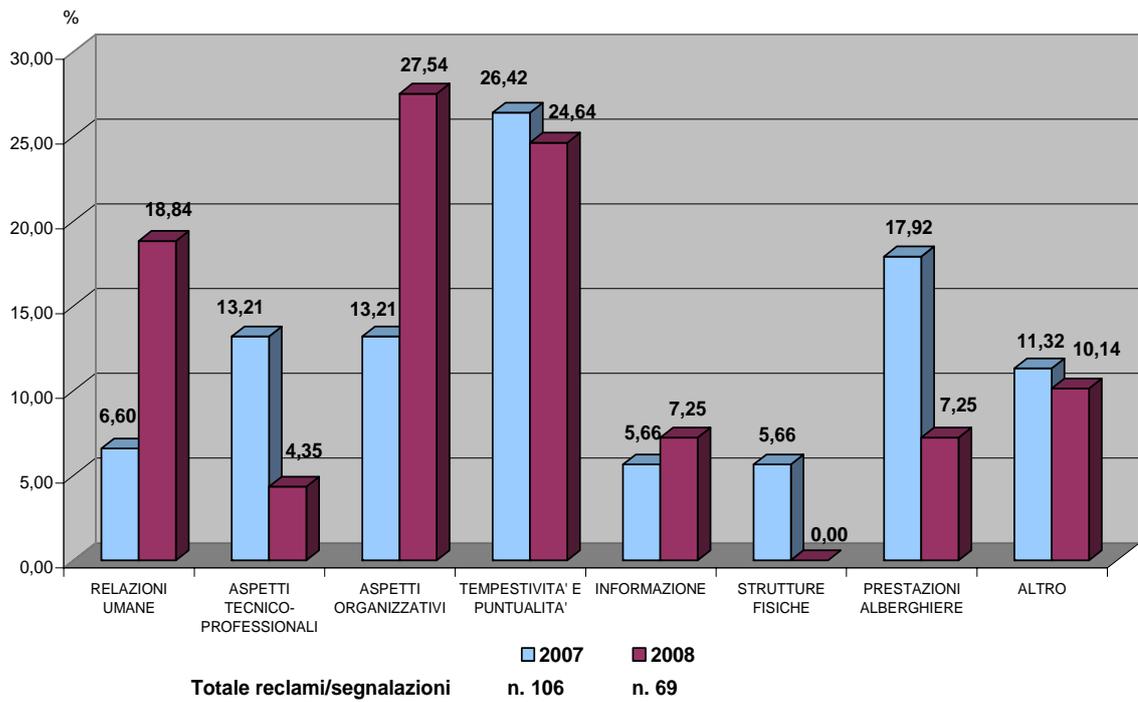
Fonte: elaborazione URP

Reclami e segnalazioni anno 2008 (distribuzione %)



Fonte: elaborazione URP

**Reclami e segnalazioni
Confronto 2007 – 2008
(distribuzione %)**



Fonte: elaborazione URP

Nell'anno 2008 i reclami/segnalazioni sono sensibilmente diminuiti: in totale sono 69, ben 37 in meno rispetto al 2007.

Le principali segnalazioni riguardano problemi organizzativi, pari al 27%, in aumento rispetto al 2007, con particolare riferimento a prenotazioni errate, mancata effettuazione di prestazione prenotata senza il dovuto preavviso, difficoltà nelle procedure di richieste/ritiro di documentazione sanitaria o di accesso agli sportelli.

In leggero calo gli aspetti legati a tempestività e puntualità (tempi di attesa per le prenotazioni di alcune prestazioni, lunghe code agli sportelli o negli ambulatori), pari al 25%. Con un riscontro proveniente anche da segnalazioni telefoniche, unitamente alla verifica effettuata su dati aziendali, si evidenzia in particolare l'aumento dei tempi di attesa per l'erogazione di Risonanza Magnetica, Elettromiografia, Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici, Eco addome, visita endocrinologica. Su queste prestazioni, in effetti, si riscontra un andamento decisamente negativo nel corso di tutto il 2008.

Un aumento significativo anche per le Relazioni umane (circa il 19%), riferito soprattutto al comportamento scorretto di medici ed operatori.

In netta diminuzione i reclami circa gli aspetti tecnico-professionali, pari al 4% rispetto al 13% del 2007, riferiti a problemi legati all'assistenza medica ricevuta.

Intorno al 7% i problemi segnalati riguardo l'informazione ricevuta sull'accesso ai servizi, all'incirca pari al 2007. Evidente invece il calo delle segnalazioni circa le prestazioni alberghiere, che passa dal 18% del 2007 al 7% del 2008. Nessuna segnalazione circa le strutture fisiche.

Nella voce "altro", pari al 10%, sono compresi due elogi.

Tra le azioni migliorative, preme evidenziare che l'Azienda, anche durante l'anno 2008, ha investito in attività di formazione con edizioni ripetute del corso di "Accoglienza e umanizzazione" a cui hanno partecipato, a partire dalla fine del 2006, 1.500 dipendenti, tra medici, operatori sanitari e di sportello. Quello delle relazioni umane è, infatti, un aspetto ritenuto fondamentale per il buon funzionamento dei servizi.