



**ANALISI DEI RECLAMI E DELLE  
SEGNALAZIONI  
ANNO 2009**

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 2009**

<b>macrocategoria</b>	<b>%</b>	<b>v.a.</b>
RELAZIONI UMANE	20,90	14
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	8,96	6
ASPETTI ORGANIZZATIVI	17,91	12
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	20,90	14
INFORMAZIONE	0,00	0
STRUTTURE FISICHE	1,49	1
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	5,97	4
ALTRO	23,88	16
TOTALE	100,00	67

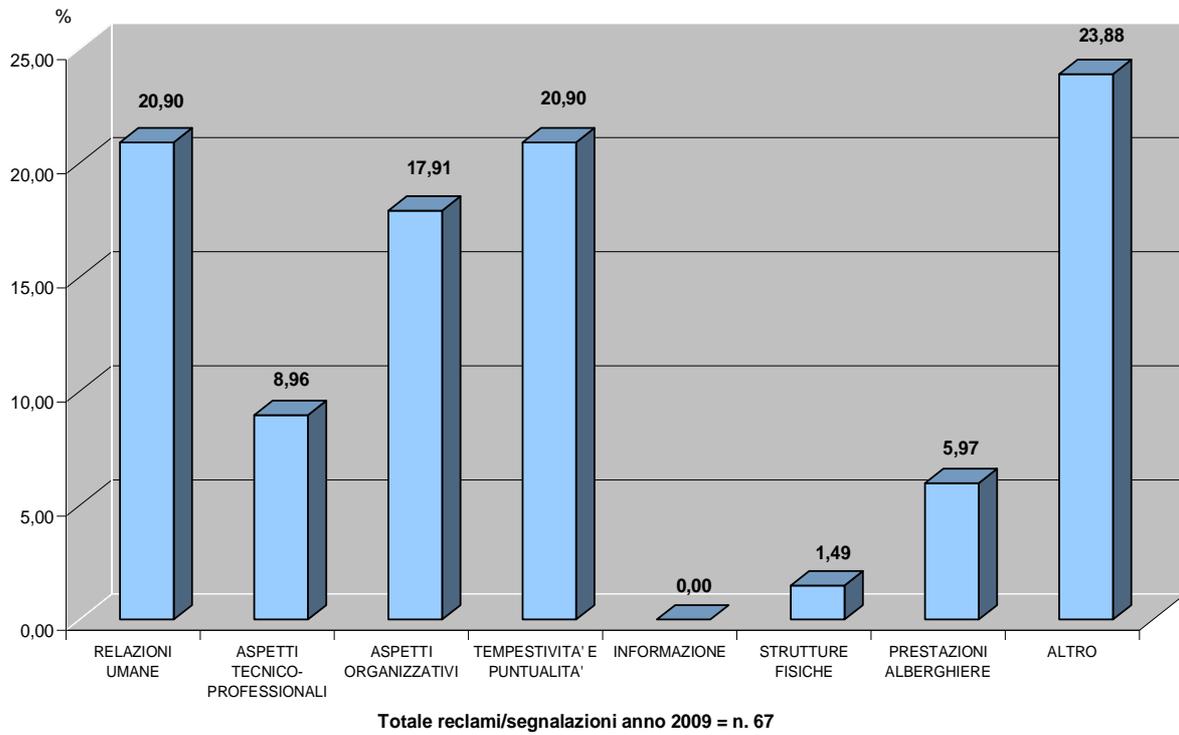
#### **CONFRONTO RECLAMI 2008-2009**

(valore assoluto)	<b>2008</b>	<b>2009</b>
RELAZIONI UMANE	13	14
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	3	6
ASPETTI ORGANIZZATIVI	19	12
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	17	14
INFORMAZIONE	5	0
STRUTTURE FISICHE	0	1
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	5	4
ALTRO	7	16
TOTALE	69	67

**Nota:** Nella voce "Altro" 9 reclami riguardano per l'interruzione del servizio di fisioterapia domiciliare

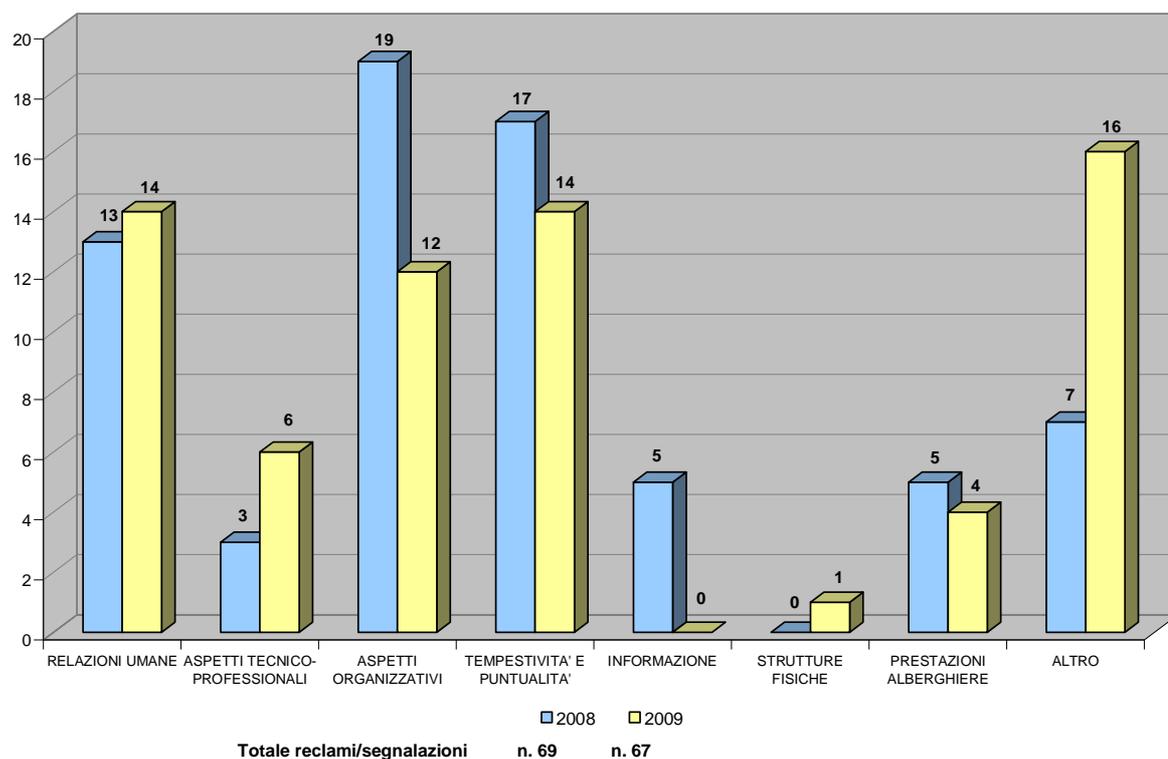
Fonte: elaborazione URP

## Reclami e segnalazioni anno 2009 (distribuzione %)



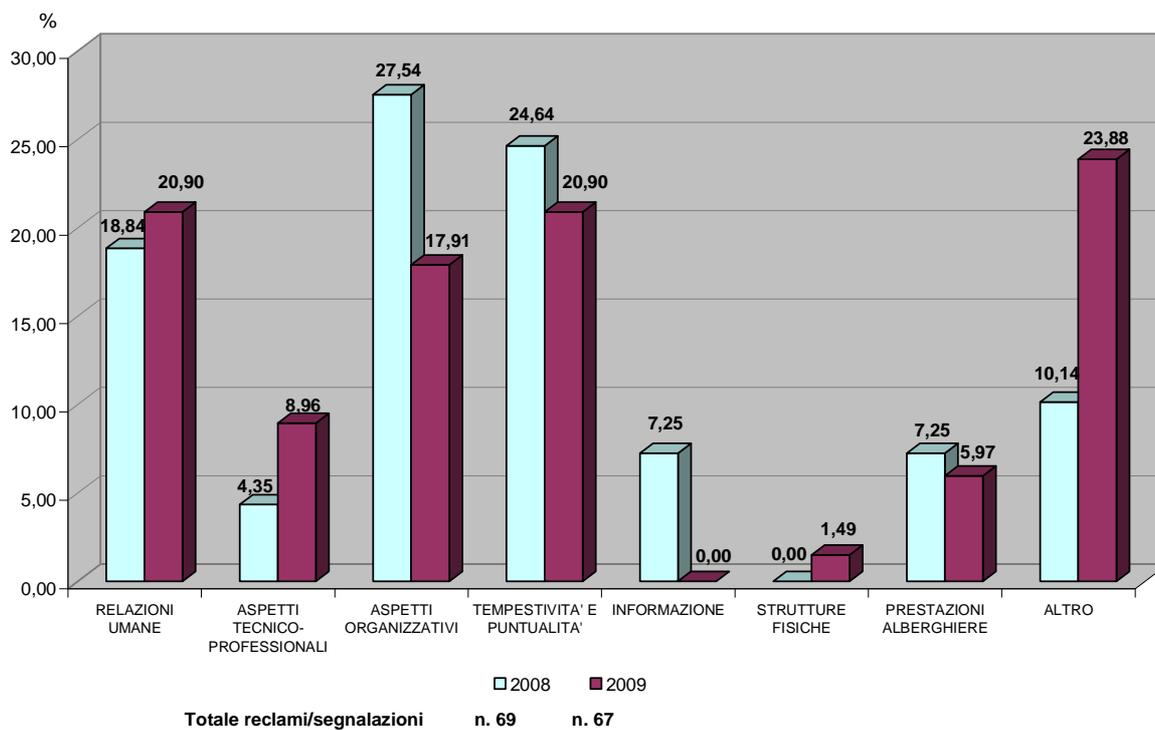
Fonte: elaborazione URP

**Reclami e segnalazioni**  
**Confronto 2008 - 2009**  
**(valore assoluto)**



Fonte: elaborazione URP

**Reclami e segnalazioni  
Confronto 2008 - 2009  
(distribuzione %)**



Fonte: elaborazione URP

Nell'anno 2009 i reclami/segnalazioni sono essenzialmente in linea con quelli pervenuti nel 2008: in totale sono 67, 2 in meno rispetto al 2008.

Le principali segnalazioni riguardano tempestività e puntualità (tempi di attesa per le prenotazioni di alcune prestazioni, lunghe code agli sportelli o negli ambulatori), pari al 20%. Si conferma anche per il 2009 il riscontro proveniente da verifiche aziendali circa l'aumento dei tempi di attesa per l'erogazione di molte prestazioni. Anche le segnalazioni per relazioni umane carenti aumentano (20%), nonostante gli interventi attuati dall'Azienda per migliorare i rapporti con l'utenza.

I problemi organizzativi, pari al 18%, pur in leggero calo rispetto al 2008, sono da tenere in considerazione, 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 aumento i reclami circa gli aspetti tecnico-professionali, pari al 9% rispetto al 4% del 2008, riferiti a problemi legati all'assistenza medica ricevuta.

In leggero calo le segnalazioni riferite alle prestazioni alberghiere (6%), solo una circa le strutture fisiche. Nessun reclamo riguardo l'informazione ricevuta sull'accesso ai servizi.

Nella voce "altro", in aumento rispetto agli anni precedenti (pari al 23%), sono compresi reclami non classificabili nelle predette macro-categorie. Doveroso evidenziare che ben 9 reclami riguardano l'interruzione del Servizio di fisioterapia domiciliare.

Tra le azioni migliorative, preme evidenziare che l'Azienda, anche durante l'anno 2009, ha investito in attività di formazione con edizioni ripetute dei corsi attivati nell'ambito del Laboratorio della Comunicazione.