



**ANALISI DEI RECLAMI
E DELLE SEGNALAZIONI
ANNO 2010**

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 Cassette 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 2010

macrocategoria	%	v.a.
RELAZIONI UMANE	12,8	12
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	20,2	19
ASPETTI ORGANIZZATIVI	13,8	13
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	22,3	21
INFORMAZIONE	8,5	8
STRUTTURE FISICHE	1,1	1
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	5,3	5
ALTRO	16,0	15
TOTALE	100,00	94

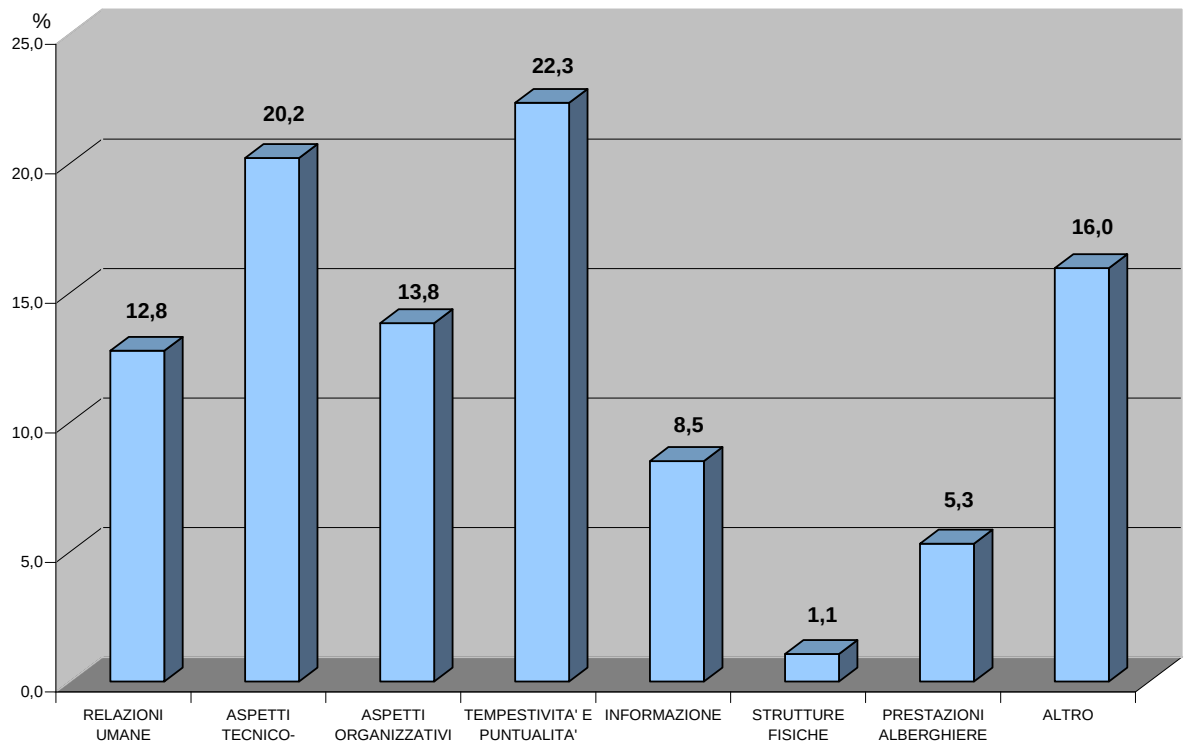
Nota: Nella voce "Altro" sono compresi n. 5 elogi

Fonte: elaborazione URP

CONFRONTO RECLAMI 2009-2010 (valore assoluto)

macrocategoria	2009	2010
RELAZIONI UMANE	14	12
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	6	19
ASPETTI ORGANIZZATIVI	12	13
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	14	21
INFORMAZIONE	0	8
STRUTTURE FISICHE	1	1
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	4	5
ALTRO	16	15
TOTALE	67	94

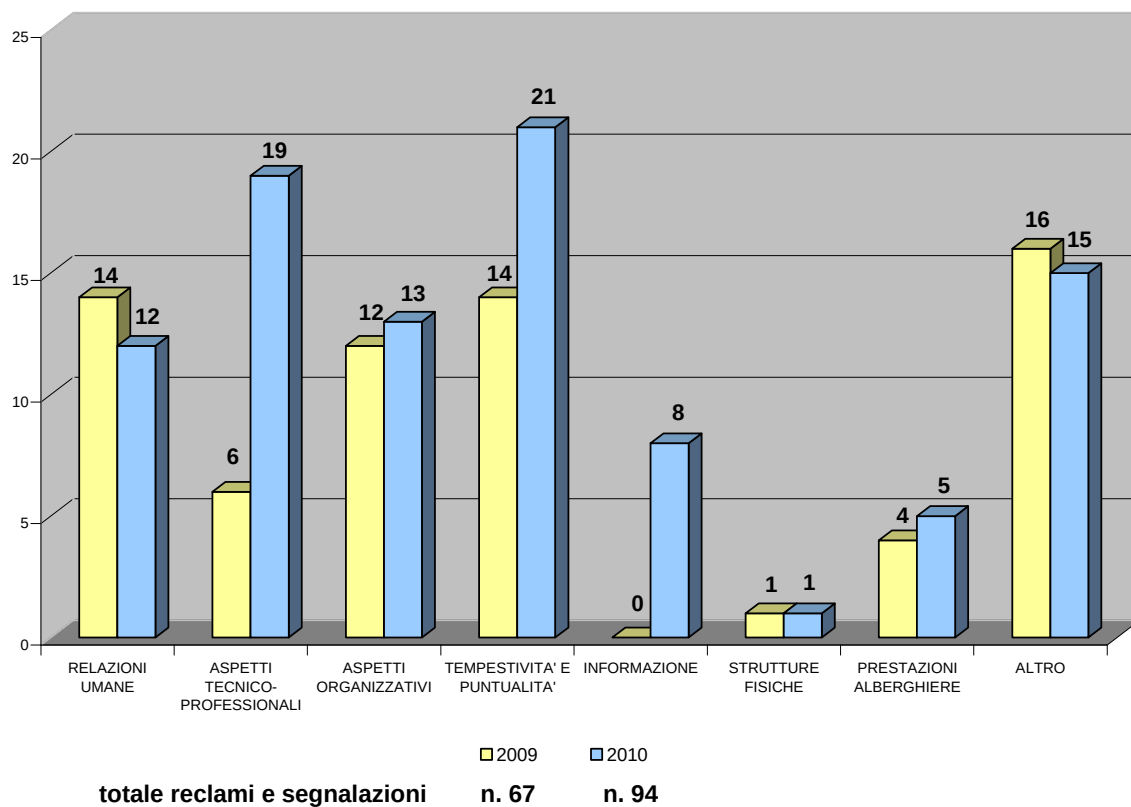
Reclami e segnalazioni anno 2010
(distribuzione %)



totale reclami e segnalazioni anno 2010 = n. 94

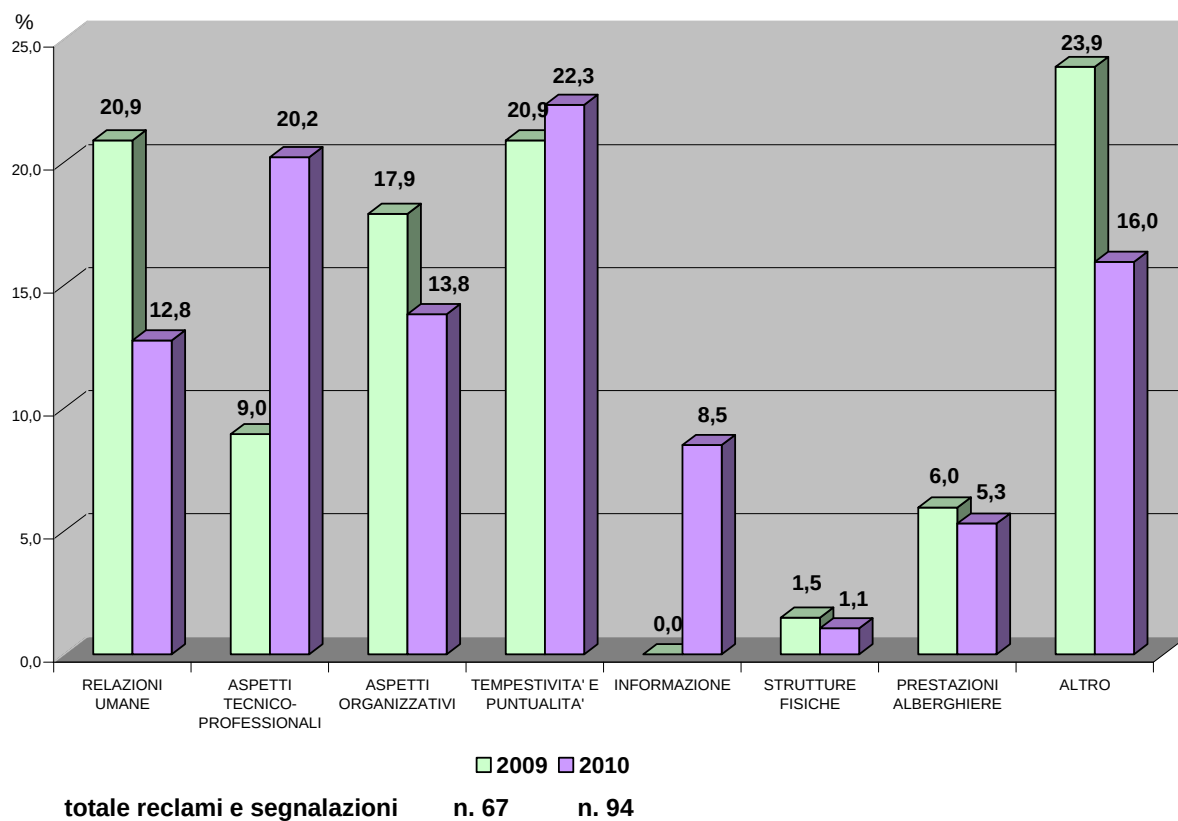
Fonte: elaborazione URP

Reclami e segnalazioni
Confronto 2009 - 2010
(valore assoluto)



Fonte: elaborazione URP

Reclami e segnalazioni
Confronto 2009 - 2010
(distribuzione %)



Fonte: elaborazione URP

Nell'anno 2010 sono stati presentati n. 94 reclami/segnalazioni, con un incremento rispetto all'anno precedente del 28%.

Anche in questo anno 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 22%. Si conferma anche per il 2010 il riscontro proveniente da verifiche aziendali circa l'aumento dei tempi di attesa per l'erogazione di molte prestazioni. Si rileva un sensibile aumento dei reclami riguardanti gli aspetti tecnico-professionali, pari al 20% rispetto al 9% del 2009, riferiti a problemi legati all'assistenza medica ricevuta, scambi di referti e diagnosi errate. Gli aspetti organizzativi pari al 13%, se pur in calo rispetto al 2009, risultano nell'ordine il terzo fattore di criticità, 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 lievissimo calo, nel valore assoluto, le segnalazioni per relazioni umane carenti (due in meno), significativo invece l'aumento di quelle riferite all'informazione ricevuta sull'accesso ai servizi. In linea con l'anno precedente le segnalazioni riferite alle prestazioni alberghiere (5%) e alle strutture fisiche (1%).

Nella voce "altro", pari al 16%, sono compresi n. 5 elogi e reclami non classificabili nelle predette macro-categorie.