



AZIENDA SANITARIA LOCALE BR

STRUTTURA DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Direttore Dr.ssa Giuseppina Scarano scarano@asl.brindisi.it

BRINDISI – Via Napoli, 8 Tel. 0831/536852 Fax 0831/536745

Uffici amministrativi 0831/536653-159-712

e-mail info@asl.brindisi.it Numero Verde 800295691

ANALISI DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI ANNO 2011

PREMESSA

Il Cittadino o le Associazioni di rappresentanza possono esercitare azioni di tutela dei propri diritti nei seguenti casi:

- disservizio o limitazione della fruibilità delle prestazioni;
- violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari;
- azioni lesive della propria dignità o dei propri diritti da parte degli operatori dell'Azienda.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, articolazione della Struttura di Informazione e Comunicazione Istituzionale, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e le segnalazioni e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione ai Dirigenti Responsabili dei Servizi e alla Direzione Generale per le decisioni in merito.

Le azioni di tutela possono essere esercitate sia nei confronti dei Servizi direttamente gestiti dalla Azienda, che di Strutture private accreditate e convenzionate. L'utente, i parenti, gli Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti possono attivare le procedure di tutela con le seguenti modalità:

- mediante segnalazione scritta da inviare agli Uffici per le Relazioni con il Pubblico presenti sul territorio appartenente all'Azienda, tramite posta ordinaria o posta elettronica;
- mediante la compilazione di moduli opportunamente predisposti e disponibili presso gli sportelli degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico e le cassette reclami/proposte;
- mediante esposizione, verbale e/o telefonica, dei fatti ritenuti lesivi dei propri diritti all'operatore dell'U.R.P. il quale compilerà la scheda di segnalazione per conto dell'utente.

Per ogni reclamo pervenuto viene attivata una procedura di riscontro, dopo aver effettuato le opportune verifiche. Quando è necessario viene predisposta una formale risposta scritta, per posta ordinaria o via mail, in altri casi è sufficiente un riscontro telefonico. Vengono prese in considerazione anche le segnalazioni anonime. Reclami e segnalazioni pervengono anche dal Call Center informativo sanitario regionale, a cui l'URP riferisce sulle procedure attivate circa il reclamo ricevuto.

Procedura dei reclami

- L'utente inoltra reclamo informale (verbale o telefonico) all'operatore dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico il quale valuta l'opportunità contestuale di rimozione o meno delle cause che hanno generato il reclamo.
- Nel caso in cui l'utente non rimanga soddisfatto della risoluzione verbale, inoltra all'operatore dello stesso Ufficio reclamo formale scritto. Entro 15 gg. l'operatore informa l'interessato sullo stato dell'indagine e, passati ulteriori 30 gg., l'utente deve ricevere comunicazione - scritta o telefonica - degli accertamenti compiuti.

Occorre tener conto che il reclamo è uno strumento “spontaneo” utilizzato dal cittadino e non garantisce rappresentatività del dato al pari delle indagini campionarie. Per questo motivo il reclamo è portatore di un giudizio prevalentemente negativo sulla qualità del servizio ricevuto, anche se, in qualche caso, gli utenti segnalano vissuti di “buona sanità” che vengono classificati come “elogi”.

Il dato è da ritenersi comunque sottostimato, perché non comprende numerose segnalazioni telefoniche non registrate per volontà espressa dall'utente di voler conservare l'anonimato.

I reclami sono stati classificati secondo “Indicatori di Qualità”, su direttive dell'ARES Puglia.

ANALISI DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI PERVENUTI NELL'ANNO 2011

SCHEDA RIASSUNTIVA RECLAMI 2011

macrocategoria	%	v.a.
RELAZIONI UMANE	13,3	11
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	6,0	5
ASPETTI ORGANIZZATIVI	31,3	26
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	22,9	19
INFORMAZIONE	7,2	6
STRUTTURE FISICHE	2,4	2
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	3,6	3
ALTRO	13,3	11
TOTALE	100,00	83

totale n. 83 reclami presentati da 77 utenti

Nota: Nella voce altro sono presenti n. 3 elogi

CONFRONTO RECLAMI 2010-2011 (valore assoluto)

macrocategoria	2010	2011
RELAZIONI UMANE	12	11
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	19	5
ASPETTI ORGANIZZATIVI	13	26
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	21	19
INFORMAZIONE	8	6
STRUTTURE FISICHE	1	2
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	5	3
ALTRO	15	11
TOTALE	94	83

Fonte: elaborazione URP

CONFRONTO RECLAMI 2010-2011 (distribuzione %)

macrocategoria	2010	2011
RELAZIONI UMANE	12,8	13,3
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	20,2	6,0
ASPETTI ORGANIZZATIVI	13,8	31,3
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	22,3	22,9
INFORMAZIONE	8,5	7,2
STRUTTURE FISICHE	1,1	2,4
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	5,3	3,6
ALTRO	16,0	13,3
TOTALE	100,00	100,00

SERVIZIO COINVOLTO	%	v.a.
STABILIMENTI/DISTRETTI	8,43	7
AMBULATORI/SERVIZI	31,33	26
REPARTI/DAY SURGERY	15,66	13
PRONTO SOCCORSO	6,02	5
CENTRO PRELIEVI BR	3,61	3
SERVIZIO CUP	15,66	13
UFFICI ANAGRAFE	6,02	5
UFFICI AMMINISTRATIVI	4,82	4
STRUTTURE CONVENZIONATE	2,41	2
STRUTTURE VARIE	6,02	5
TOTALE	100,00	83

Fonte: elaborazione URP

Nell'anno 2011 sono stati presentati n. 83 reclami/segnalazioni da 77 utenti, con un decremento rispetto all'anno precedente dell'11,7%.

Il principale fattore di criticità è riferito agli Aspetti organizzativi che risultano pari al 31,3%, in netto aumento rispetto al 13,8% dell'anno precedente. Gli aspetti comprendono casi di mancata effettuazione di visita prenotata senza preavviso da parte dell'ambulatorio, errori di prenotazione del Servizio CUP, impossibilità di contatto con il Call Center prenotativo a causa di linea occupata. Il significativo aumento è dovuto in particolare alle segnalazioni di quest'ultimo disservizio, non rilevato negli anni precedenti tramite reclami scritti. Numerose sono in proposito le segnalazioni pervenute telefonicamente presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e non registrate per richiesta dell'utente di conservare l'anonimato.

Se pur in linea con l'anno precedente il dato riferito all'indicatore Tempestività e puntualità pari al 22,9% (tempi di attesa per le prenotazioni di alcune prestazioni, lunghe code agli sportelli o negli ambulatori), rimane un alto fattore di criticità. Il dato è confermato dal riscontro proveniente da verifiche aziendali circa l'aumento dei tempi di attesa per l'erogazione di molte prestazioni. Per le liste di attesa sono altresì numerose le segnalazioni pervenute telefonicamente e non registrate per richiesta dell'utente di conservare l'anonimato.

Terzo aspetto in ordine di importanza, anche se pressoché in linea con l'anno precedente, l'aspetto delle Relazioni Umane che si attesta sul 13%. I reclami riguardano il comportamento scorretto di operatori di sportello e del personale sanitario di ambulatori e reparti.

Significativa diminuzione dei reclami pervenuti per gli Aspetti professionali (negligenza o imperizia nell'assistenza medica/infermieristica) pari al 6% (in valore assoluto n. 5 reclami nel 2011 e n. 19 del 2010).

L'aspetto Informazione è costituito da n. 6 reclami, pari al 7%, in lieve calo rispetto al 2010. Gli utenti segnalano carenze informative da parte di operatori di ambulatori e reparti circa servizi o procedure.

Esiguo le segnalazioni riferite alle prestazioni alberghiere (pari al 3,6%) e alle strutture fisiche (2,4%).

Nella voce "Altro", pari al 13%, sono compresi reclami non classificabili nei precedenti indicatori. Tra questi n. 3 elogi riferiti all'assistenza ricevuta presso l'ambulatorio oculistico del Distretto Socio-Sanitario di Brindisi, l'Unità Operativa di Chirurgia Generale di Mesagne e l'Unità Operativa di Neurochirurgia dell'Ospedale Perrino di Brindisi.

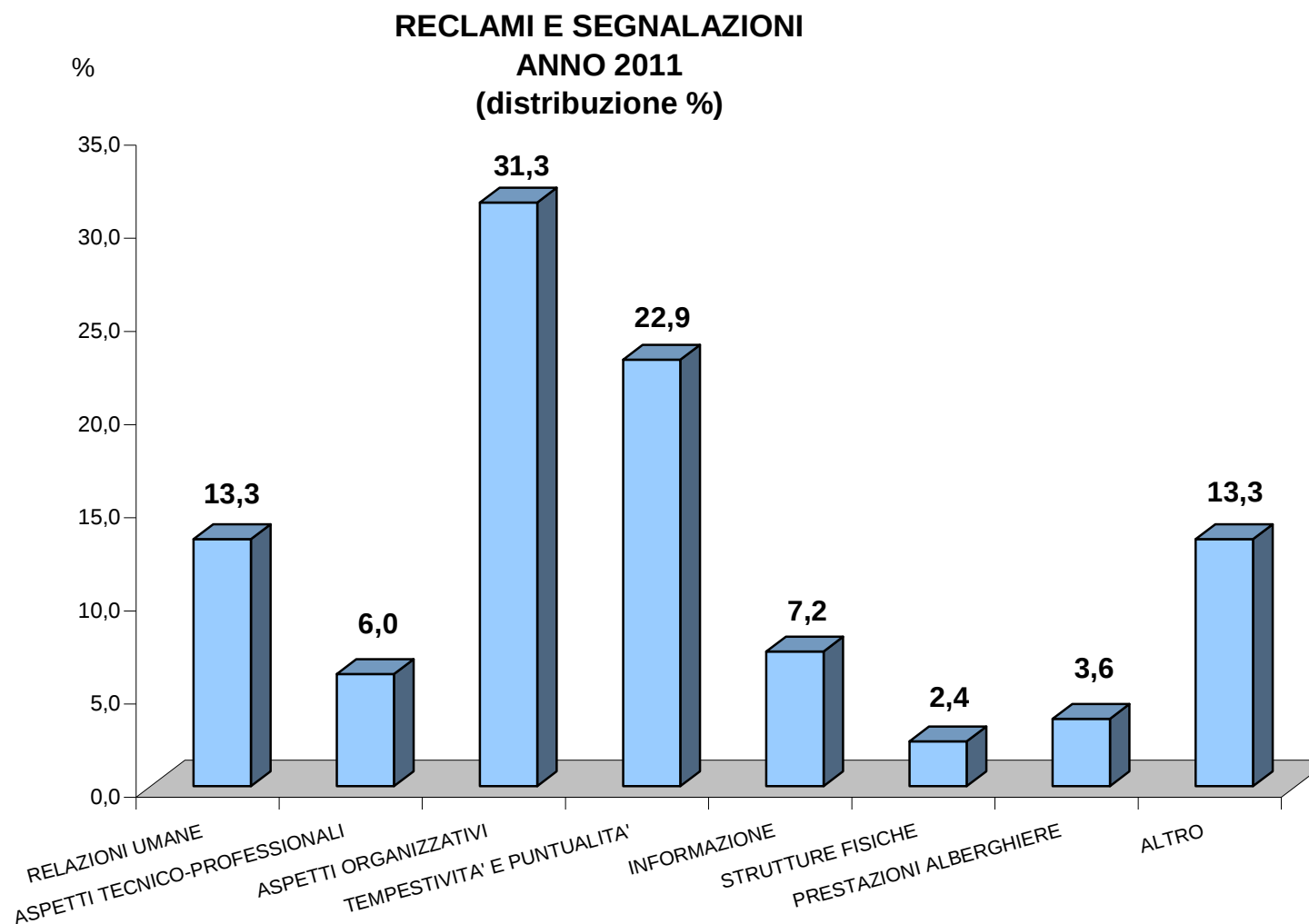
Per quanto concerne i Servizi aziendali coinvolti, le segnalazioni sono riferite principalmente a problemi sorti presso gli Ambulatori e Servizi di Distretti e Stabilimenti Ospedalieri (31%), seguono le Unità Operative ospedaliere di degenza e day surgery (15,6%) e in pari misura il Servizio CUP (15,6%). Le altre segnalazioni sono distribuite in misura meno significativa tra Strutture varie, per questioni sanitarie o amministrative.

I reclami sono stati risolti o conclusi nell'iter procedurale nel 55% dei casi.

Non tutti i reclami richiedono risposta formale (es. segnalazioni anonime, suggerimenti per il miglioramento dei servizi o elogi.)

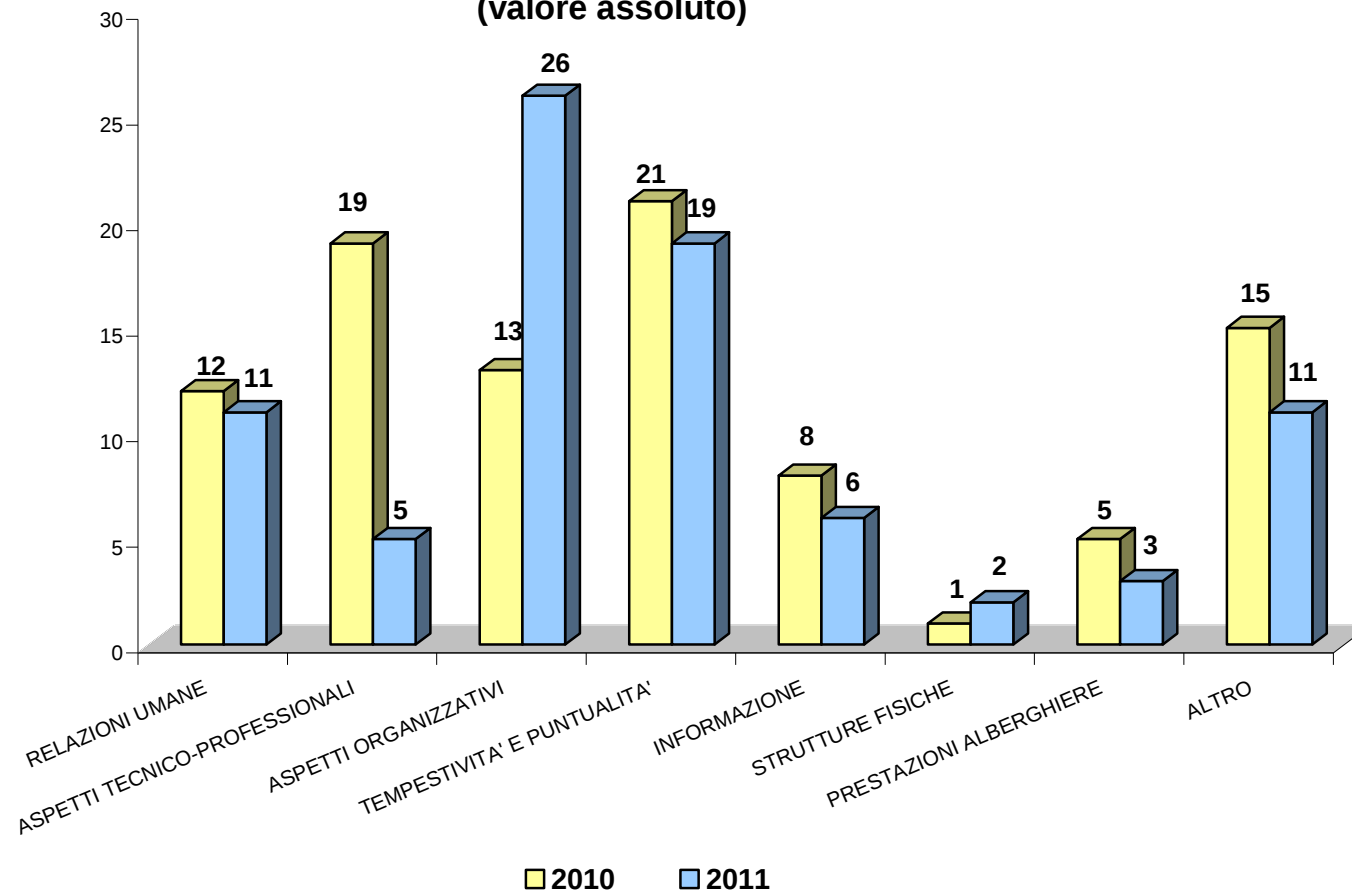
Segue una rappresentazione grafica dei dati analizzati.

GRAFICI
RECLAMI E SEGNALAZIONI
ANNO 2011



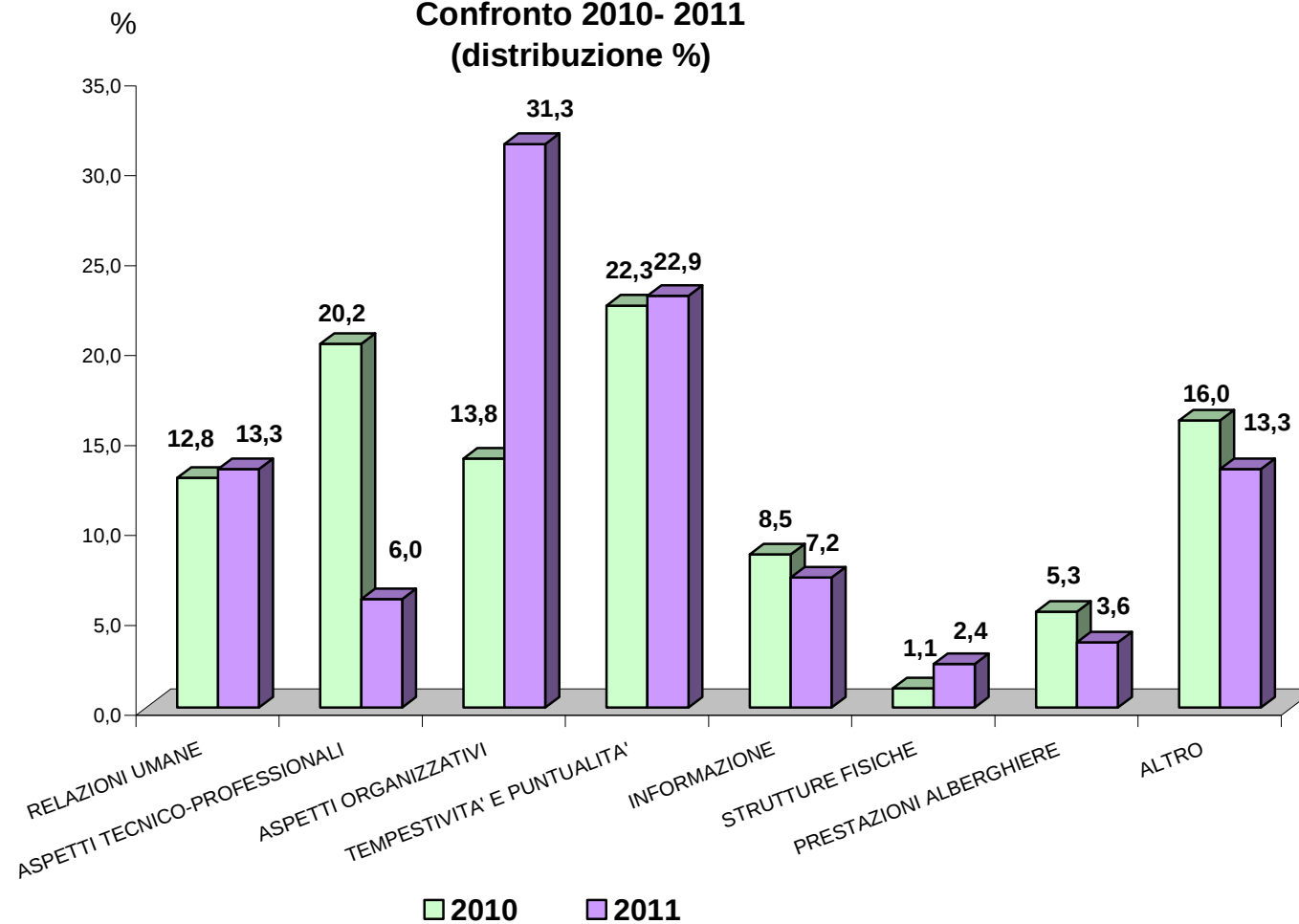
totale reclami e segnalazioni anno 2011 = n. 83

RECLAMI E SEGNALAZIONI
Confronto 2010- 2011
(valore assoluto)



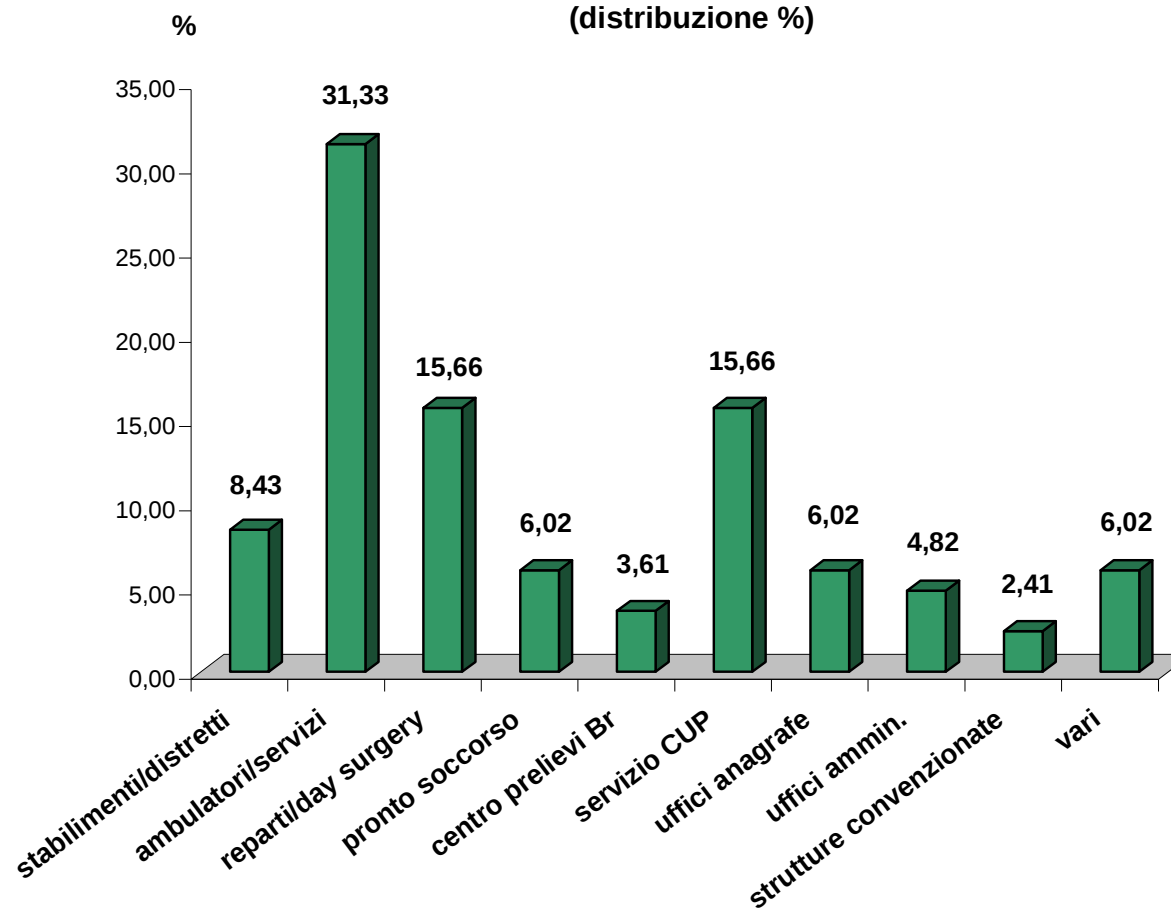
totale reclami e segnalazioni n. 94 - n. 83

**RECLAMI E
SEGNALAZIONI
Confronto 2010- 2011
(distribuzione %)**



■ 2010 ■ 2011
totale reclami e segnalazioni n. 94 - n. 83

RECLAMI E SEGNALAZIONI
anno 2011 - Servizio coinvolto
(distribuzione %)



Fonte: elaborazione URP