



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 2012

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:

- segnalazione scritta da inviare tramite posta ordinaria o posta elettronica agli U.R.P. presenti sul territorio;
- consegna diretta previa compilazione di appositi moduli disponibili presso gli U.R.P.;
- esposizione, verbale e/o telefonica agli Uffici U.R.P. il quale compilerà la scheda di segnalazione per conto dell'utente.
- segnalazione telefonica al Call Center informativo sanitario regionale.
-

Per ogni reclamo pervenuto viene attivata una procedura di riscontro, dopo aver effettuato le opportune verifiche. Se necessario viene predisposta una formale risposta scritta, per posta ordinaria o via mail, in altri casi è sufficiente un riscontro telefonico. La procedura è disciplinata da apposito Regolamento aziendale.

I reclami vengono classificati secondo "Indicatori di Qualità", su direttive dell'ARES Puglia.

ANALISI DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI PERVENUTI NELL'ANNO 2012

SCHEDA RIASSUNTIVA RECLAMI 2012

macrocategoria	%	v.a.
RELAZIONI UMANE	12,5	14
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	13,4	15
ASPETTI ORGANIZZATIVI	22,3	25
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	24,1	27
INFORMAZIONE	6,3	7
STRUTTURE FISICHE	1,8	2
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	5,4	6
ALTRO	14,3	16
TOTALE	100,00	112

CONFRONTO RECLAMI 2011-2012 (valore assoluto)

macrocategoria	2011	2012
RELAZIONI UMANE	11	14
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	5	15
ASPETTI ORGANIZZATIVI	26	25
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	19	27
INFORMAZIONE	6	7
STRUTTURE FISICHE	2	2
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	3	6
ALTRO	11	16
TOTALE	83	112

Fonte: elaborazione URP

CONFRONTO RECLAMI 2011-2012 (distribuzione %)

macrocategoria	2011	2012
RELAZIONI UMANE	13,3	12,5
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	6,0	13,4
ASPETTI ORGANIZZATIVI	31,3	22,3
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	22,9	24,1
INFORMAZIONE	7,2	6,3
STRUTTURE FISICHE	2,4	1,8
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	3,6	5,4
ALTRO	13,3	14,3
TOTALE	100,00	100,00

SERVIZIO COINVOLTO	%	v.a.
STABILIMENTI OSPEDALIERI	37,50	42
DISTRETTI SOCIO-SANITARI	33,04	37
ALTRE STRUTTURE ASL	4,46	5
STRUTTURE PRIVATE CONVENZIONATE	4,46	5
SERVIZIO CUP	17,86	20
UFFICI AMMINISTRATIVI	2,68	3
TOTALE	100,00	112

Fonte: elaborazione URP

Nell'anno 2012 sono stati presentati n. 112 reclami/segnalazioni, con un aumento del 26% rispetto all'anno precedente.

Il principale fattore di criticità è riferito all'indicatore Tempestività e puntualità pari al 24%, in leggero aumento rispetto all'anno precedente. I reclami riguardano tempi di attesa per le prenotazioni di alcune prestazioni, lunghe code agli sportelli o negli ambulatori. 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.

In linea con l'anno precedente il numero di segnalazioni riferite all'indicatore Aspetti organizzativi, che si conferma un alto fattore di criticità. 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. Anche nel 2012 il dato elevato è dovuto in particolare alle segnalazioni di quest'ultimo disservizio, non registrato negli anni precedenti al 2011 tramite reclami scritti. Numerose sono in proposito le segnalazioni pervenute telefonicamente presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico.

In leggero aumento rispetto all'anno precedente i reclami che riguardano l'aspetto delle Relazioni Umane (comportamento scorretto di operatori di sportello e del personale sanitario di ambulatori e reparti) pari a n. 14 reclami.

Significativo invece l'aumento dei reclami riferiti agli Aspetti tecnico-professionali (negligenza o imperizia nell'assistenza medica/infermieristica) pari a n. 15 reclami rispetto a n. 5 del 2011.

In linea con il 2011 l'aspetto Informazione costituito da n. 7 reclami. Gli utenti segnalano carenze informative da parte di operatori di ambulatori e reparti circa servizi o procedure.

In leggero aumento le segnalazioni riferite alle Prestazioni alberghiere, pari al 5%, (vitto, servizio biancheria, ecc.), mentre rimangono esigue le segnalazioni riferite alle Strutture fisiche (1,8%).

Nella voce "Altro", pari al 14%, sono compresi reclami non classificabili nei precedenti indicatori. In particolare viene segnalata come disservizio l'interruzione dell'assistenza domiciliare di fisioterapia.

Per quando concerne i Servizi aziendali coinvolti, le segnalazioni sono riferite principalmente a problemi sorti presso gli Ambulatori e Servizi di Distretti e Stabilimenti Ospedalieri e con il Servizio CUP, con particolare riferimento al funzionamento del Call Center per le prenotazioni. Le altre segnalazioni sono distribuite in misura più o meno simile tra Strutture varie e Uffici amministrativi.

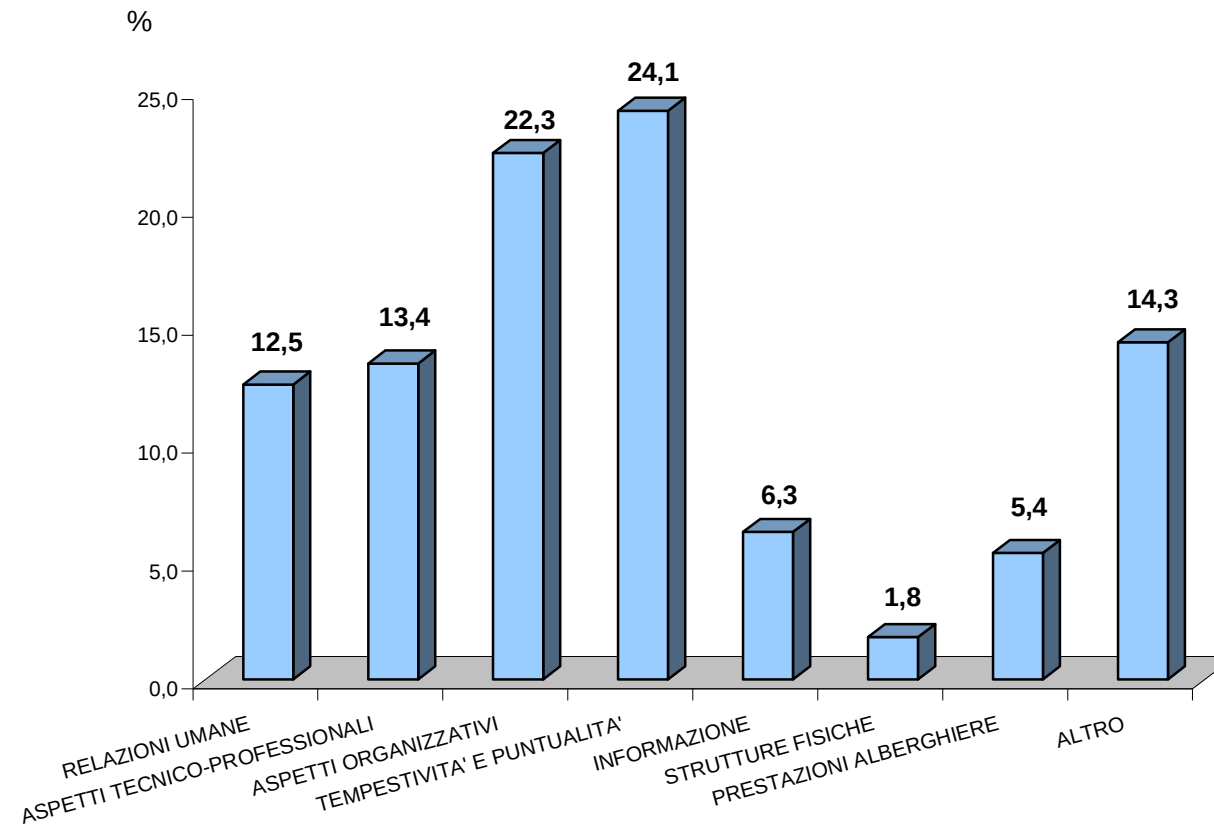
I reclami sono stati risolti o conclusi nell'iter procedurale nel 50% dei casi circa.

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.

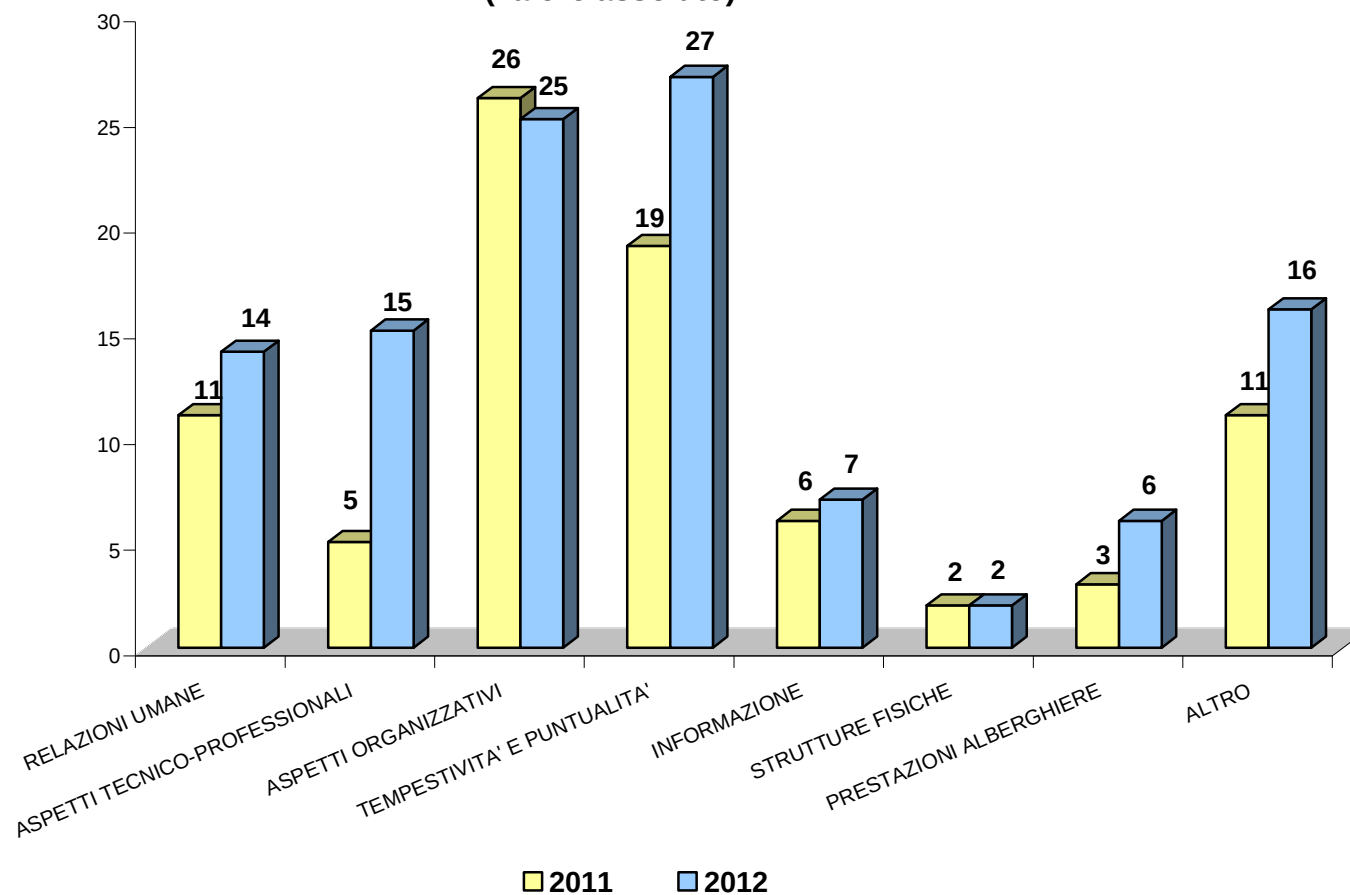
GRAFICI
RECLAMI E SEGNALAZIONI
ANNO 2012

**RECLAMI E SEGNALAZIONI
ANNO 2012
(distribuzione %)**



totale reclami e segnalazioni anno 2012 = n. 112

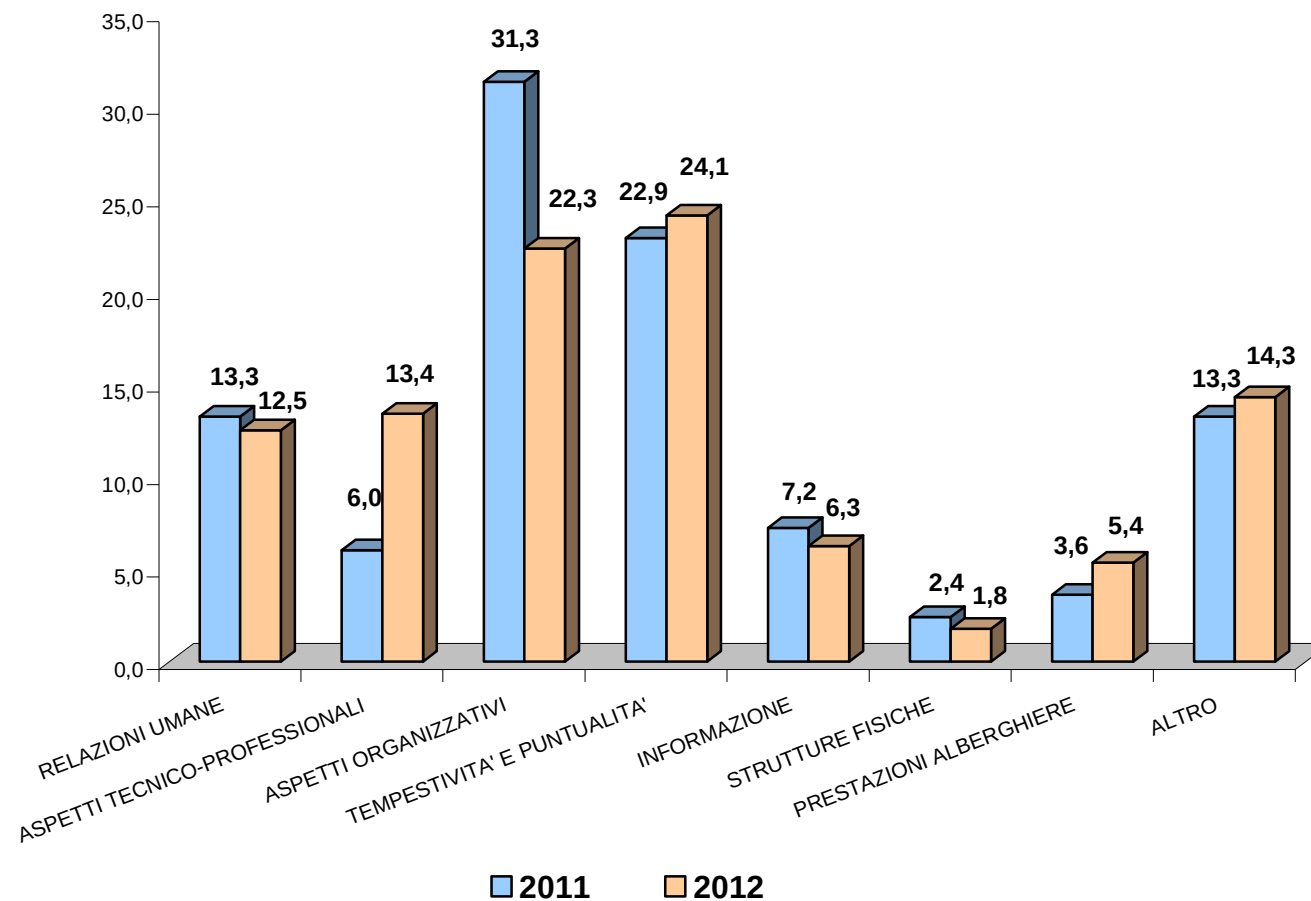
RECLAMI E SEGNALAZIONI
Confronto 2011- 2012
(valore assoluto)



totale reclami e segnalazioni n. 83 - n. 112

%

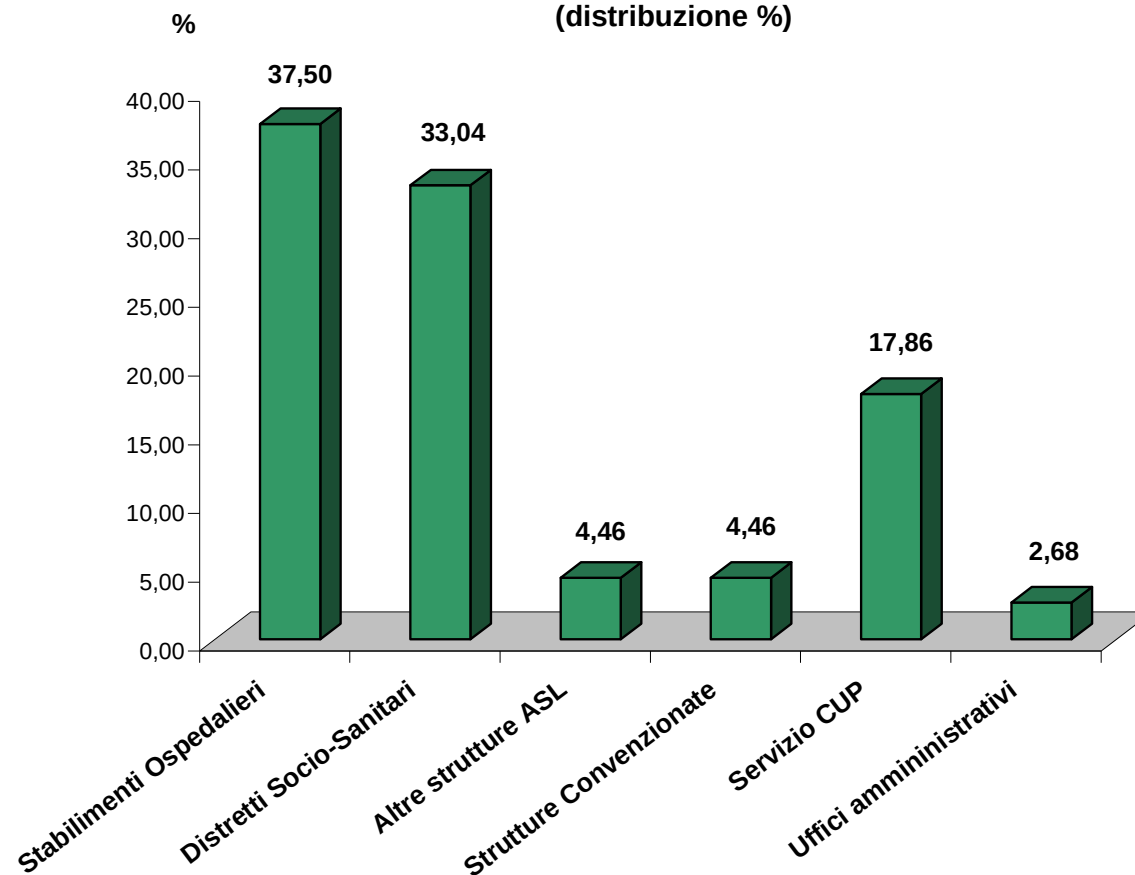
RECLAMI E SEGNALAZIONI **Confronto 2011- 2012** **(distribuzione %)**



totale reclami e segnalazioni

2011 2012
n. 83 - n. 112

RECLAMI E SEGNALAZIONI
anno 2012 - Servizio coinvolto
(distribuzione %)



Fonte: elaborazione URP