



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 2013

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 2013

SCHEDA RIASSUNTIVA RECLAMI 2013

macrocategoria	%	v.a.
RELAZIONI UMANE	15,6	15
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	11,5	11
ASPETTI ORGANIZZATIVI	37,5	36
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	16,7	16
INFORMAZIONE	6,3	6
STRUTTURE FISICHE	0,0	0
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	1,0	1
ALTRO	11,5	11
TOTALE	100,00	96

Note:

- 1) In *Aspetti organizzativi* n. 14 reclami riguardano il trasferimento del SERT di S. Pietro V.co a Cellino S. Marco
- 2) In *Altro* sono compresi n. 2 Elogi

CONFRONTO RECLAMI 2012-2013 (valore assoluto)

macrocategoria	2012	2013
RELAZIONI UMANE	14	15
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	15	11
ASPETTI ORGANIZZATIVI	25	36
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	27	16
INFORMAZIONE	7	6
STRUTTURE FISICHE	2	0
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	6	1
ALTRO	16	11
TOTALE	112	96

Fonte: elaborazione URP

CONFRONTO RECLAMI 2012-2013 (distribuzione %)

macrocategoria	2012	2013
RELAZIONI UMANE	12,5	15,6
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	13,4	11,5
ASPETTI ORGANIZZATIVI	22,3	37,5
TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA'	24,1	16,7
INFORMAZIONE	6,3	6,3
STRUTTURE FISICHE	1,8	0,0
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	5,4	1,0
ALTRO	14,3	11,5
TOTALE	100,00	100,0

SERVIZIO COINVOLTO	%	v.a.
Stabilimenti Ospedalieri	36,46	35
Distretti Socio-Sanitari	26,04	25
Altre strutture ASL	20,83	20
Strutture Convenzionate	3,13	3
Servizio CUP	11,46	11
Uffici amministrativi	2,08	2
totale	100,00	96

Nota: In *Altre strutture* n. 14 reclami riguardano il trasferimento del SERT di S. Pietro V.co a Cellino S. Marco

Fonte: elaborazione URP

Nell'anno 2013 sono stati presentati n. 96 reclami/segnalazioni da n. 94 utenti, con una lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (n. 112 reclami).

Il principale fattore di criticità è riferito all'indicatore Aspetti organizzativi, pari a n. 36 reclami, il 37% sul totale pervenuti. I disservizi segnalati comprendono casi di mancata effettuazione di visita prenotata senza preavviso da parte dell'ambulatorio, errori di prenotazione o prestazioni erroneamente cancellate dal Servizio CUP, difficoltà di contattare il Call Center prenotativo a causa di linea occupata, difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro di documentazione. Il notevole aumento rispetto all'anno precedente è dovuto a n. 14 segnalazioni circa il trasferimento del SERT di S. Pietro V.co. a Cellino S. Marco.

Tempestività e puntualità, secondo fattore di criticità pari al 16,7%, anche se in diminuzione rispetto all'anno precedente. I reclami riguardano i lunghi tempi di attesa per le prenotazioni di alcune prestazioni, code agli sportelli o negli ambulatori, tempi di rilascio autorizzazioni o documentazione.

Terzo fattore di criticità, se pur in linea con l'anno precedente, le segnalazioni riferite all'indicatore Relazioni Umane (comportamento scorretto di operatori di sportello e del personale sanitario di ambulatori e reparti) pari a n. 15 reclami.

In diminuzione i reclami riferiti agli Aspetti tecnico-professionali (negligenza o imperizia nell'assistenza medica/infermieristica) pari a n. 11 reclami rispetto a n. 15 del 2012.

In linea con il 2012 l'aspetto Informazione costituito da n. 6 reclami. Gli utenti segnalano carenze informative da parte di operatori di ambulatori e reparti circa servizi o procedure.

Un solo reclamo presentato per l'indicatore Prestazioni alberghiere, e nessuno per le Strutture fisiche.

Nella voce "Altro", pari all'11%, sono compresi reclami non classificabili nei precedenti indicatori e n. 2 Elogi riferiti all'assistenza ricevuta presso la Guardia Medica di Torre S. Susanna e l'Unità Operativa di Ortopedia dell'Ospedale di Ostuni.

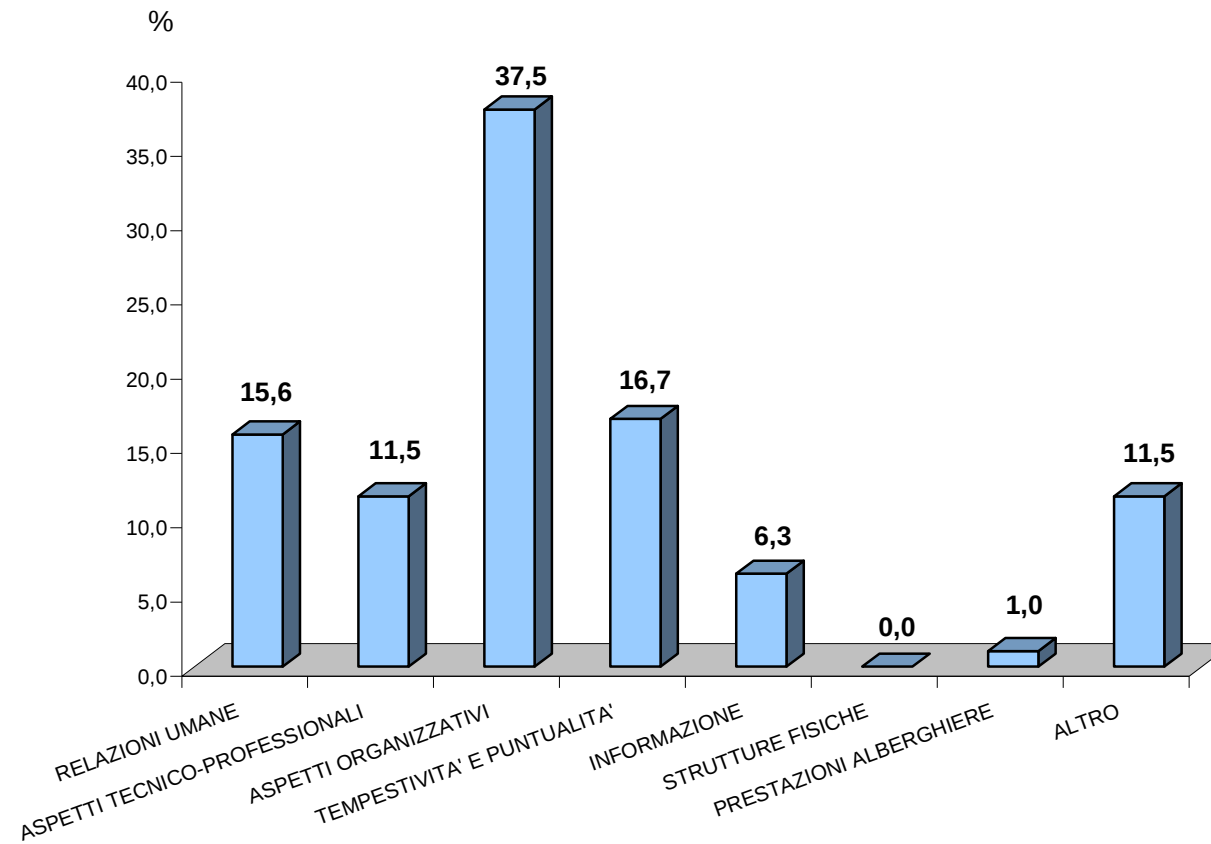
Per quando concerne i Servizi aziendali coinvolti, le segnalazioni sono riferite principalmente a problemi sorti presso gli Ambulatori e reparti degli Stabilimenti Ospedalieri (36%), i Servizi e gli ambulatori dei Distretti Socio Sanitari (26%), disservizi connessi con il Servizio CUP (principalmente numero verde per le prenotazioni), pari all' 11%. La percentuale elevata di Altre Strutture aziendali è dovuta, come già evidenziato in precedenza, ai reclami presentati per il trasferimento della sede SERT di S. Pietro V.co a Cellino S. Marco. Esiguo le altre segnalazioni riferite alle Strutture private convenzionate e agli Uffici dell'area amministrativa.

I reclami sono stati risolti, o conclusi nell'iter procedurale entro l'anno, nel 55% dei casi circa, tenendo conto che 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.

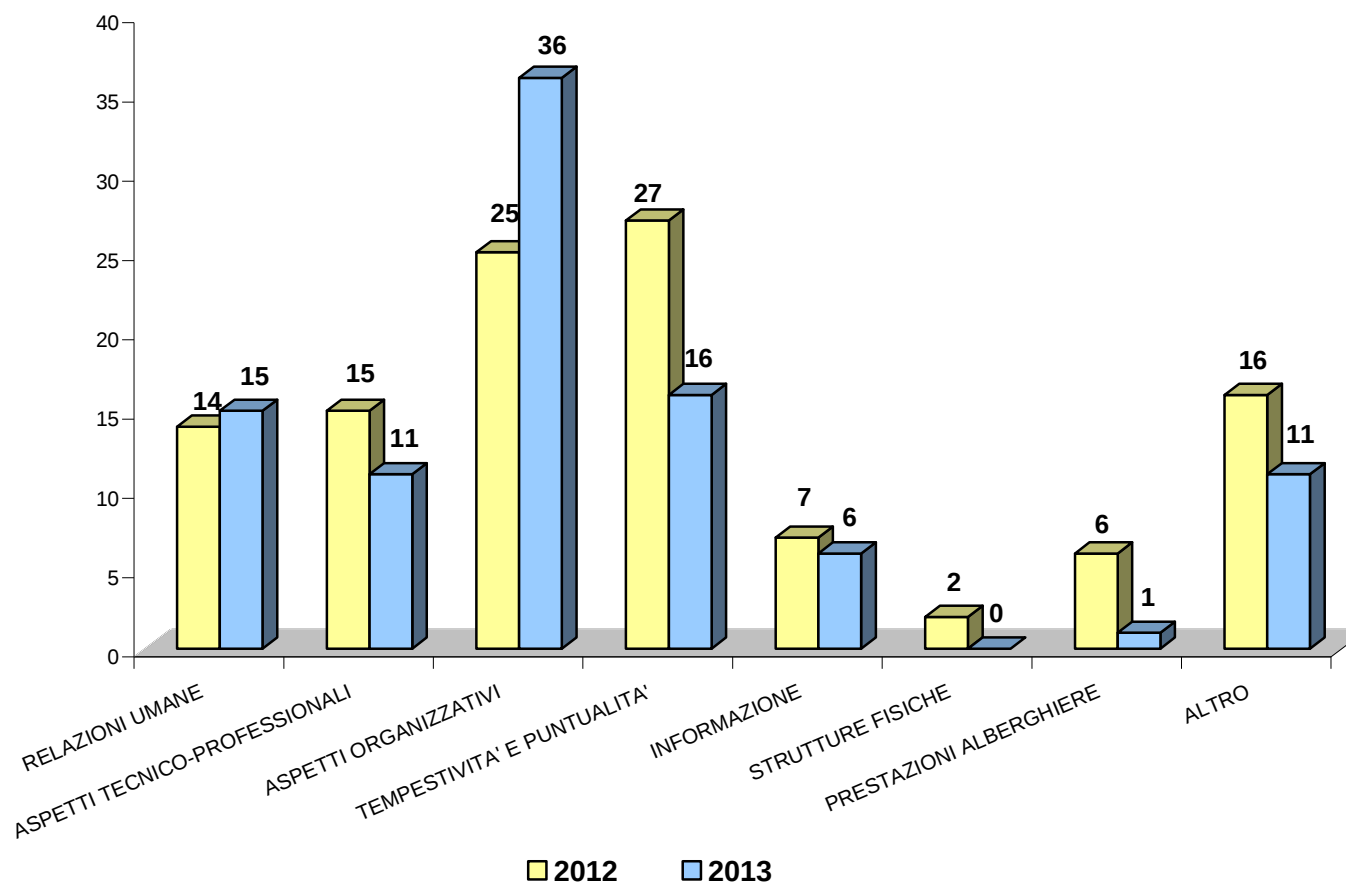
GRAFICI
RECLAMI E SEGNALAZIONI
ANNO 2013

**RECLAMI E SEGNALAZIONI
ANNO 2013
(distribuzione %)**



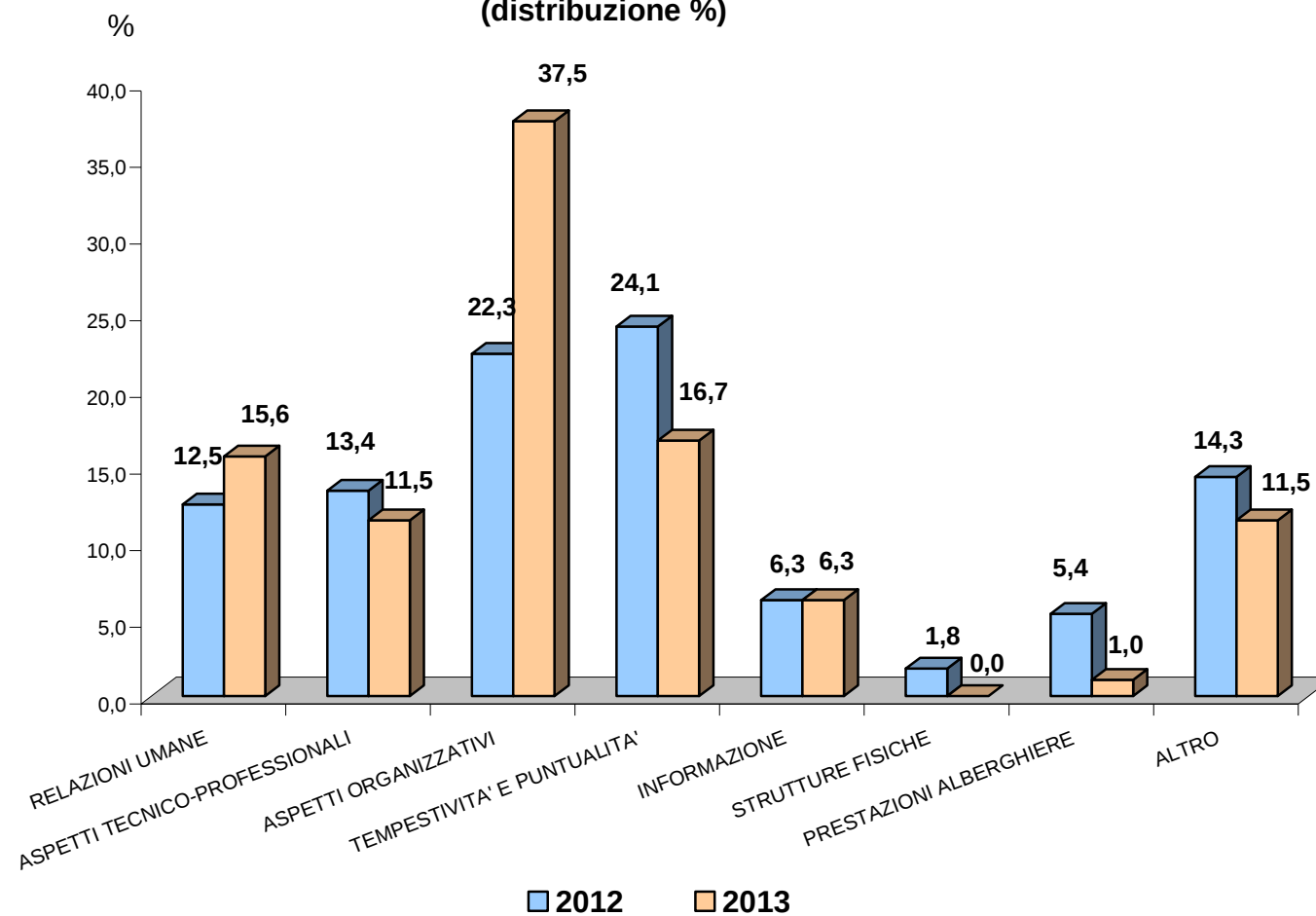
totale reclami e segnalazioni anno 2013 = n. 96

RECLAMI E SEGNALAZIONI
Confronto 2012- 2013
(valore assoluto)



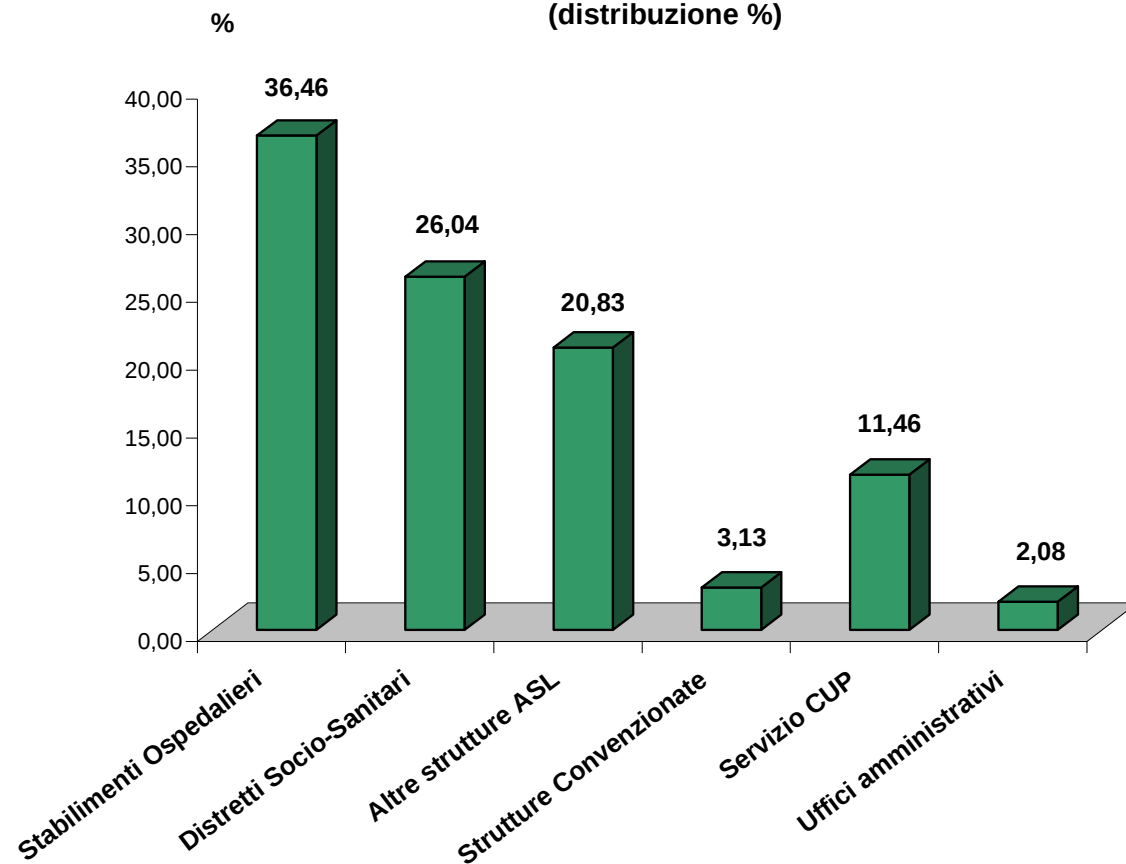
totale reclami e segnalazioni n. 112 - n. 96

RECLAMI E SEGNALAZIONI
Confronto 2012- 2013
 (distribuzione %)



■ 2012 ■ 2013
totale reclami e segnalazioni n. 112 - n. 96

RECLAMI E SEGNALAZIONI
anno 2013 - Servizio coinvolto
(distribuzione %)



Fonte: elaborazione URP