



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 2014-2015**

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 all'U.R.P.;*
- *consegna diretta di apposito modulo disponibile presso gli U.R.P. del territorio;*
- *esposizione, verbale e/o telefonica al personale U.R.P. che compilerà la scheda di segnalazione per conto dell'utente;*
- *segnalazione telefonica al Call Center informativo sanitario regionale.*
- *segnalazione scritta tramite il Portale della Salute.*

Per ogni reclamo pervenuto viene attivata una procedura di riscontro, dopo aver effettuato le opportune verifiche presso il Servizio coinvolto. L'utente viene contattato telefonicamente o via mail per la comunicazione dell'esito delle verifiche o risoluzione del disservizio, se richiesto viene predisposta una formale risposta scritta. La procedura è disciplinata da apposito Regolamento aziendale.

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

Relazioni umane (mancato rispetto del paziente, comportamento scorretto del personale, violazione della privacy);

Aspetti tecnico-professionali: negligenza o imperizia dell'assistenza medica/infermieristica, carenza di attrezzature, carenze nella rete di assistenza;

Aspetti organizzativi: difficoltà nelle procedure di richiesta/ritiro documentazione, inadeguatezza apertura servizi al pubblico, mancata effettuazione di prestazioni prenotate o errori di prenotazione, difficoltà di contatto con i call center.

Tempestività e puntualità: lunghi tempi di attesa per prestazioni, code agli sportelli o ambulatori, mancanza di puntualità di operatori addetti all'assistenza;

Informazione: assenza di ufficio reclami, inadeguata informazione ricevuta, carenza segnaletica, assenza di trasparenza;

Strutture fisiche: presenza di barriere architettoniche, carenze di misure di sicurezza, mancanza di servizi per l'accesso alle strutture;

Prestazioni alberghiere: aspetti legati al vitto, comfort ambienti, servizi igienici, pulizia, servizio biancheria;

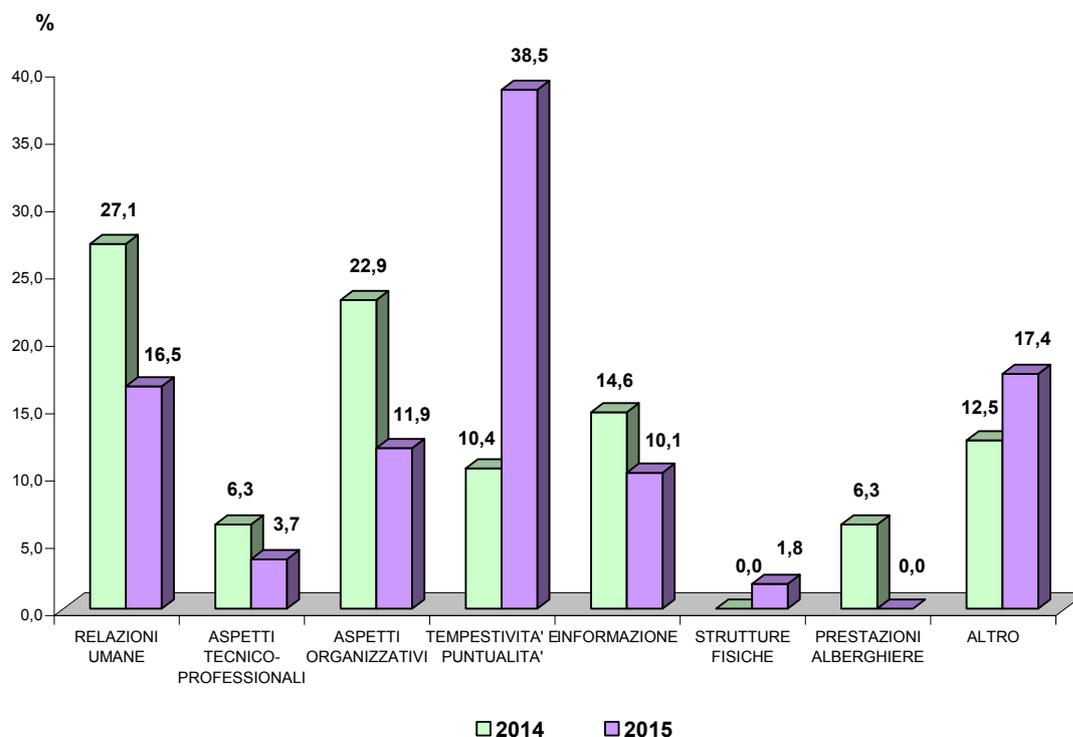
Altro: reclami non classificabili nelle categorie censite, elogi e suggerimenti.

ANALISI DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI PERVENUTI NELL'ANNO 2014-2015

<i>Reclami e segnalazioni</i>	2014		2015	
Macrocategoria	%	v.a.	%	v.a.
Relazioni Umane	27,1	13	16,5	18
Aspetti Tecnico-Professionali	6,3	3	3,7	4
Aspetti Organizzativi	22,9	11	11,9	13
Tempestivita' e Puntualita'	10,4	5	38,5	42
Informazione	14,6	7	10,1	11
Strutture Fisiche	0,0	0	1,8	2
Prestazioni Alberghiere	6,3	3	0,0	0
Altro	12,5	6	17,4	19
Totale	100	48	100	109

Fonte: Elaborazione URP

Reclami e Segnalazioni – confronto 2014-2015 (distribuzione %)



Fonte: Elaborazione URP

Le maggiori criticità vengono rilevate per gli aspetti legati a *tempestività e puntualità*, numerosi nel 2015 rispetto al 2014, le *relazioni umane e aspetti organizzativi*, anche se in calo nel 2015 rispetto all'anno precedente.

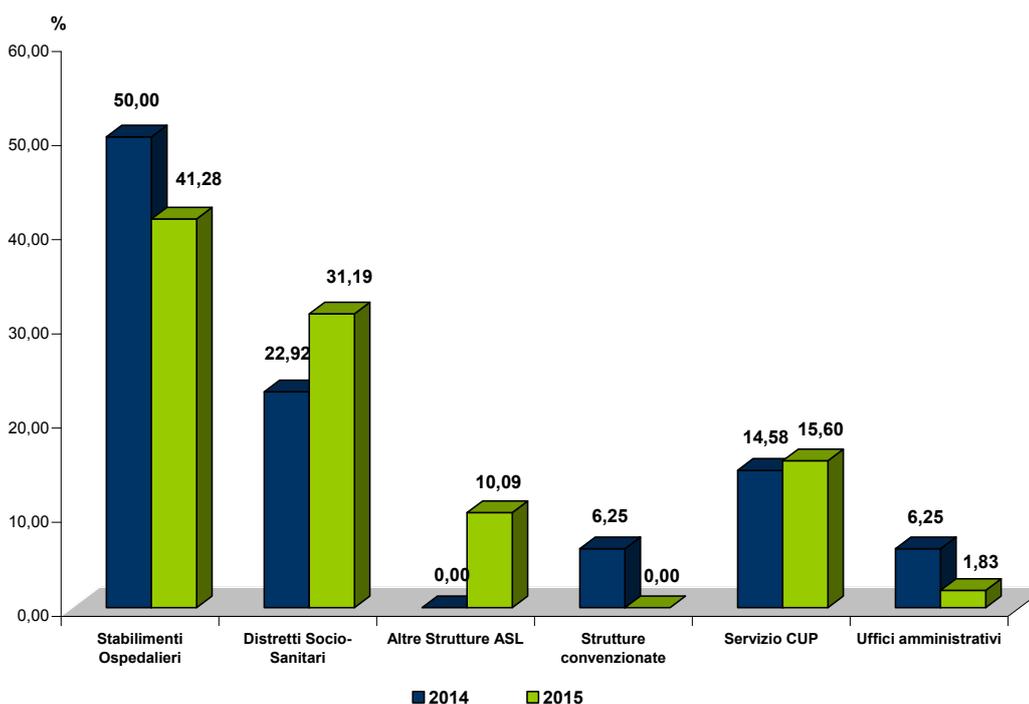
Minori i reclami riguardanti l'aspetto *informazione* mentre risultano esigue le segnalazioni riguardo gli aspetti tecnico-professionali, le strutture fisiche e le prestazioni alberghiere.

Nella voce *Altro*: Nel 2015 è compreso un elogio riferito all'assistenza ricevuta presso il reparto di Urologia dell'Ospedale Perrino di Brindisi. Sono presenti n. 13 segnalazioni presentate da anonimi con richiesta di controlli igienico-sanitari presso l'ipermercato di AUCHAN.

Per quanto concerne i Servizi aziendali coinvolti, le segnalazioni sono riferite principalmente a problemi sorti presso gli ambulatori e reparti degli Stabilimenti Ospedalieri, i Servizi e gli ambulatori dei Distretti Socio Sanitari e i disservizi connessi con il Servizio CUP (in gran parte per la difficoltà di mettersi in contatto con il numero verde per le prenotazioni a causa di linea occupata).

Esigue le altre segnalazioni riferite alle Strutture private convenzionate e agli Uffici dell'area amministrativa.

Reclami e Segnalazioni 2014-2015 – Servizio coinvolto (distribuzione %)



Fonte: Elaborazione URP

I reclami sono stati risolti, o conclusi nell'iter procedurale entro l'anno, nel 50% dei casi circa. Si fa presente che non tutti i reclami richiedono risposta formale (es. segnalazioni anonime, suggerimenti per il miglioramento dei servizi o elogi).