

**Relazione Reclami 1° semestre 2016**

Nel 1° semestre 2016, complessivamente, sono state raccolte 2421 segnalazioni.

Classificato ogni reclamo secondo le indicazioni poste dalle linee guida regionali, si evidenzia un quadro di segnalazioni così suddiviso: (Nota Regionale del 21/12/2007)

1	Informazione/orientamento	1282
2	Condizioni dell'accesso:	476
3	Problemi relazionali *	0
4	Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza:	21
5	Rispetto dei diritti (umanizzazione)	5
6	Qualità delle Prestazioni:	486
7	Aspetti economici:	12
8	Rilascio documentazione clinica:	23
9	Assistenza protesica:	0
10	Assistenza farmaceutica:	0
11	Integrazione servizi socio-sanitari:	5
12	Varie:	34
13	Encomi:	77

*si collocano in quest'area le segnalazioni che fanno riferimento a gravi situazioni nel rapporto con gli operatori

La difficoltà di relazione viene collocata nella classificazione 6 "Qualità percepita" poiché la buona relazione è uno standard di qualità che, associato ad altri parametri (la professionalità medico ed assistenziale, la disponibilità, la gentilezza, la puntualità degli operatori) genera apprezzamento rispetto alla qualità complessiva delle prestazioni.

L'URP raccoglie i reclami prevalentemente in forma telefonica (nel 1° semestre 2016 sono state ricevute 1851 segnalazioni). Ne riceve anche in forma di lettera e mail (401). Spesso gli utenti si recano all'Ufficio di persona (169)

Circa l'80% delle segnalazioni è riferita al Presidio Spedali Civili, l'11% all'Ospedale dei Bambini, la restante parte è suddivisa sui Presidi esterni alla città, sui Poliambulatori territoriali o è attribuibile alle attività territoriali recentemente aggiuntesi (ex distretti ASL).

I reclami si confermano essere riferiti, in prevalenza, a:

Disguidi organizzativi nella erogazione dei servizi

- Difficoltà legate all'accessibilità telefonica per le prenotazioni sia del SSR sia in Libera professione,
- Errori di prenotazione da parte del CUP,
- Impegnative compilate in modo errato dai medici ospedalieri,
- Ritardi o annullamenti nella gestione degli interventi programmati,
- Lunga attesa per la programmazione di visite e ricoveri,
- Perdita di documentazione consegnata dal paziente,
- Ecc.

Percezione di erogazione inappropriata o inadeguata di servizio

- Approccio del personale considerato non appropriato,
- Scarsa assistenza durante i ricoveri da parte del personale medico e/o di assistenza,
- Difficoltà ad aver colloqui con i medici per conoscere lo stato di salute dei familiari ricoverati,
- Non rispetto degli orari degli appuntamenti per la non puntualità del medico,
- Incomprensioni derivanti da una carenza di comunicazione con gli operatori,
- Frasi pronunciate dal personale in luoghi inadeguati a garantire la privacy o in forma inappropriata che vengono interpretate dall'utente come un rimprovero.