



ASST Spedali Civili

UOC Affari Istituzionali e Territoriali

SS Ufficio Relazioni con il Pubblico

Direttore Dr.a Silvia Mentasti

Tel. 030 3995808 - Fax 030 3996544

Email urp@asst-spedalivicivi.it**Relazione Segnalazioni, Reclami ed Encomi ANNO 2018**

L'ASST ha ricevuto nell'arco del 2018, 4.530 segnalazioni di disservizio, reclamo e/o encomi.

L'URP ne ha gestite 4.415 presso la sede centrale. Gli URP dei Presidi periferici dichiarano di averne gestite 115.

L'analisi dell'insieme dei reclami identifica alcuni punti deboli dell'organizzazione, che vengono, di volta in volta, evidenziati ai Direttori delle U.O. interessate affinché provvedano a valutare le più opportune azioni di miglioramento. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si interfaccia, laddove necessario, con altri settori aziendali:

- Con l'Ufficio Risk Management (Unità Gestione del Rischio)
- Con il Servizio di Mediazione dei Conflitti

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	1.764
2	Condizioni dell'accesso	1.305
3	Problemi relazionali *	0
4	Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza	49
5	Rispetto dei diritti (umanizzazione)	10
6	Qualità delle Prestazioni	927
7	Aspetti economici	28
8	Rilascio documentazione clinica	49
9	Assistenza protesica	0
10	Assistenza farmaceutica	0
11	Integrazione servizi socio-sanitari	2
12	Varie	87
13	Encomi	194

*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 (Qualità delle prestazioni)" poiché la buona relazione è uno standard di qualità che, associato ad altri parametri (la professionalità medica 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 (**3.227**). Ne riceve anche in forma di lettera e mail (**903**). Spesso gli utenti si recano all'Ufficio di persona (**285**)

Circa il 76% delle segnalazioni è riferita al Presidio Spedali Civili, il 7% all'Ospedale dei Bambini, la restante parte è suddivisa sui Presidi esterni alla città, ai Poliambulatori territoriali o è attribuibile alle attività territoriali recentemente accorpate (ex distretti ASL).