



Servizio Affari Istituzionali e
Supporto alla Direzione Strategica
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Direttore Dr.a Silvia Mentasti
Tel. 030 3995808 - Fax 030 3996544
Email urp@asst-spedalivicivi.it

Relazione Reclami 2° semestre 2015

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa di raccogliere segnalazioni e reclami dell'utenza fornendone puntuale dettaglio alla Direzione Strategica e ai Direttori /coordinatori delle Unità Operative interessate alla segnalazione.

Nel 2° semestre 2015, complessivamente, sono state raccolte 2351 segnalazioni che si aggiungono alle 2485 raccolte nel 1° semestre 2015.

L'analisi dell'insieme dei reclami identifica alcuni punti deboli dell'organizzazione e permette di correggere disservizi e programmare interventi di miglioramento.

L'ufficio Relazioni con il Pubblico si interfaccia, laddove necessario, con l'Ufficio Risk Management, con il Servizio di Mediazione dei Conflitti e con altre realtà aziendali dedicate alla gestione delle criticità rilevate.

Circa l'82% delle segnalazioni è riferita al Presidio Spedali Civili, l'8% all'Ospedale dei Bambini, la restante parte suddivisa sui Presidi esterni alla città e ai Poliambulatori territoriali.

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

1	Informazione/orientamento:	1397
2	Condizioni dell'accesso:	367
3	Problemi relazionali *	0
4	Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza:	21
5	Rispetto dei diritti (umanizzazione)	4



6	Qualità delle Prestazioni:	422
7	Aspetti economici:	31
8	Rilascio documentazione clinica:	13
9	Assistenza protesica:	0
10	Assistenza farmaceutica:	0
11	Integrazione servizi socio-sanitari:	0
12	Varie:	38
13	Encomi:	58

*si collocano in quest'area le segnalazioni che fanno riferimento a gravi situazioni nei rapporti con gli operatori (mancata identificazione, approcci conflittuali nella relazione, non disponibilità a fornire informazioni chiari e veritiere sullo stato di salute).

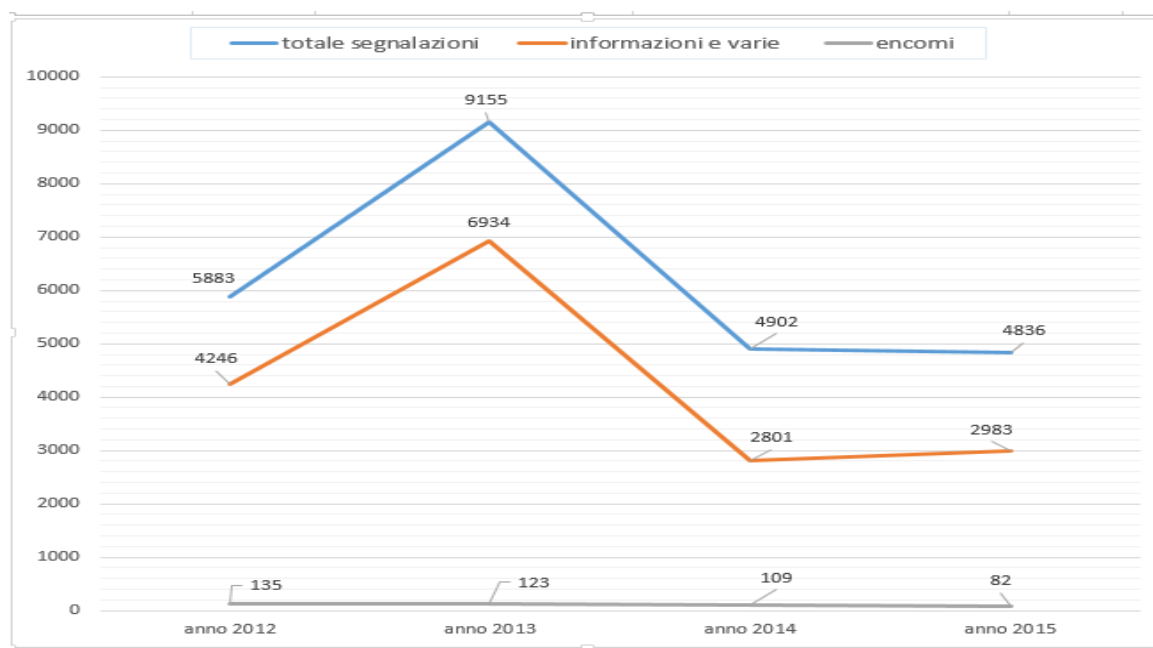
Le macroaree più sensibili per le quali vengono evidenziate maggiori criticità sono:

- *Disguidi organizzativi nella erogazione dei servizi* (disorganizzazione nella gestione degli interventi, lunga attesa per la programmazione di visite e ricoveri, difficoltà a contattare il CUP e altri servizi, ecc)
- *Percezione inappropriata dei servizi* (approccio degli operatori o medici considerato non appropriato, scarsa assistenza durante i ricoveri, ecc).

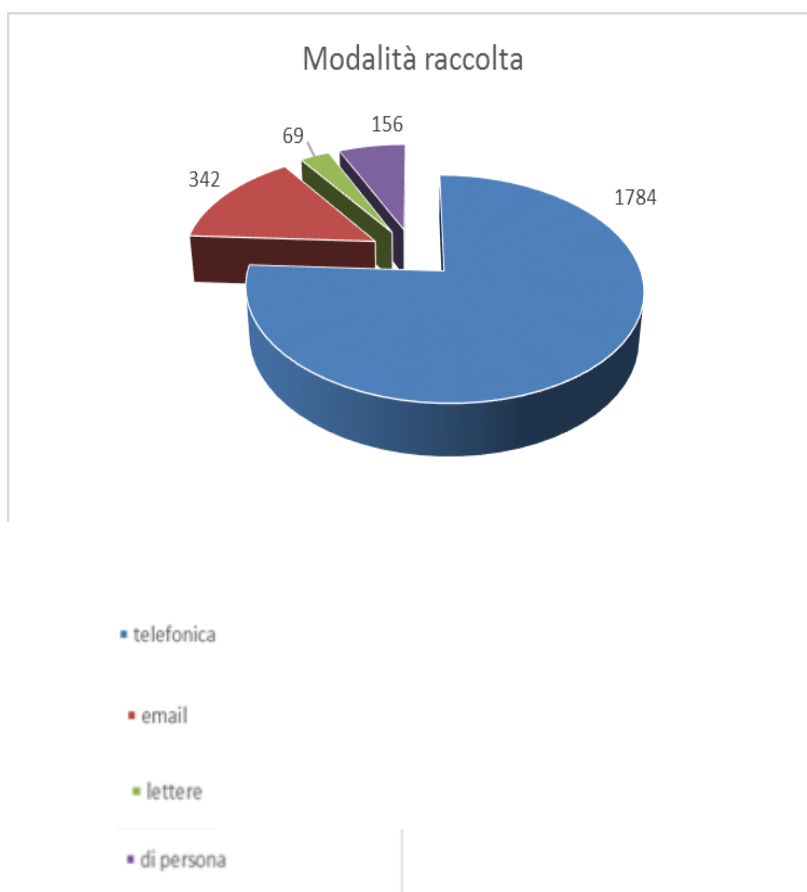
Le segnalazioni rispecchiano un andamento variabile nel tempo

	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Incidenza delle informazioni rispetto al totale delle segnalazioni
Totale segnalazioni	5883	9155	4902	4836	72,2%
Informazioni varie	4246	6934	2801	2983	75,7%
Encomi	135	123	109	82	57,1%
Reclami veri e propri	1502	2098	1992	1771	61,7%

Andamento delle segnalazioni dal 2012



Il reclamo viene sottoposto all'attenzione dell'URP, prevalentemente in forma telefonica. Il grafico evidenzia la distribuzione.



-telefonica	1784	76%
-email	342	15%
-lettere	69	3%
-di persona	156	7%