



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 2020**

Nell'arco del 2020, l'ASST ha ricevuto **6.468** segnalazioni di disservizio, reclamo e/o encomio. 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	2885
2	Condizioni dell'accesso	1541
3	Problemi relazionali *	48
4	Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza	35
5	Rispetto dei diritti (umanizzazione)	9
6	Qualità delle Prestazioni	790
7	Aspetti economici	54
8	Rilascio documentazione clinica	713
9	Assistenza protesica	15
10	Assistenza farmaceutica	2
11	Integrazione servizi socio-sanitari	29
12	Varie	140
13	Encomi	207

*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 (**4434**). Ne riceve anche in forma di lettera e mail (**1988**). In periodo di emergenza COVID, gli utenti si recano all'Ufficio di persona solo su appuntamento (**46**).

Circa il 77% delle segnalazioni è riferita al Presidio Spedali Civili, il 2% all'Ospedale dei Bambini, il 17% è attribuibile alle attività territoriali accorpate (ex distretti ASL), la restante parte è suddivisa sui Presidi esterni alla città e sui Poliambulatori territoriali.