



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

Struttura di Staff - U.O.S.D. "URP Comunicazione"

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Analisi e classificazione dei reclami e delle segnalazioni di disservizio Anno 2019 e andamento triennio 2017-2019

ANALISI E CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO PERVENUTI AGLI URP NELL'ANNO 2019.

Premessa

Il Report che segue, illustra le segnalazioni di disservizio e i reclami pervenuti all'URP nell'anno 2019 e mette in evidenza, in particolar modo :

- la tipologia delle segnalazioni/reclami e le modalità di presentazione;
- i livelli assistenziali maggiormente interessati;
- la tipologia delle problematiche segnalate dagli utenti;
- i tempi di risposta e gli esiti.

1-Tipologia delle segnalazioni e modalità di presentazione.

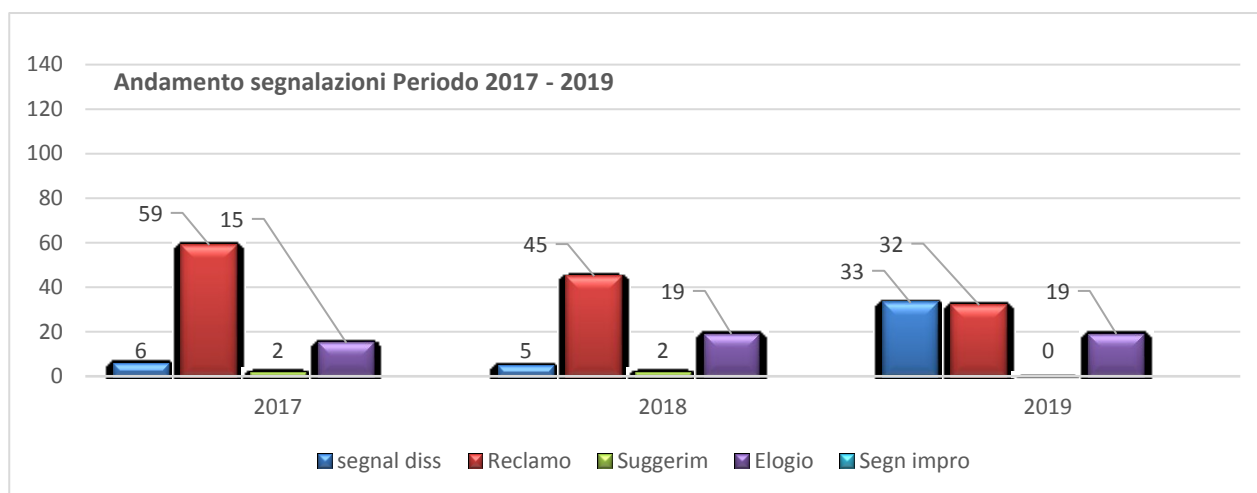
Nell'anno 2019 sono pervenuti agli URP 84 segnalazioni; di queste, il 38% sono reclami scritti, il 39,3% segnalazioni di disservizio, il 22,7% elogi/apprezzamenti. Osservando i dati 2019 con riferimento alle segnalazioni di disservizio + reclami si evidenzia un lieve incremento delle stesse rispetto all'anno 2017, infatti si passa da 82 a 84. (tab.1 e 2).

Tab.1 – TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE. Anno 2019.

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale	
	v.a	%
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	33	39,3
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	32	38,0
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)	0	0
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	19	22,7
Segnalazione impropria	0	
TOTALE GENERALE	84	100,0

Tab.2 – ANDAMENTO TIPOLOGIA DELLE SEGNALAZIONI. Anni 2017-2019

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Anno 2017		Anno 2018		Anno 2019	
	v.a	%	v.a	%	v.a	%
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	6	8,0	5	7,0	33	39,3
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	59	72,0	45	63,0	32	38,0
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)	2	2,0	2	3,0	0	0
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	15	18,0	19	27,0	19	22,7
Segnalazione impropria	0	0	0	0	0	0
TOTALE GENERALE	82	100,0	71	100,0	84	100,0



Proseguendo l'analisi dei soli reclami/segnalazioni di disservizio/suggerimenti dell'anno 2019, in tutto 84, vediamo che il 97 % sono stati presentati con modulo o lettera sottoscritta, l'8% e il 3 % tramite la stampa. (tab.3)

Tab.3 – RECLAMI/SEGNALAZIONI PER MODALITA' DI PRESENTAZIONE – Anno 2019

MODALITA' DI PRESENTAZIONE	N. reclami/segнал.	
	v.a.	%
Numero Verde/telefono	0	0
Con modulo dell'URP o lettera sottoscritta	31	97,0
Riferito a voce presso l'URP e sue articolazioni	0	0
Per posta elettronica	0	0
Sulla stampa	1	3,0
Altro (lettera anonima)	0	0
TOTALE GENERALE	32	100,0

La maggior parte delle segnalazioni, 81% sono state presentate direttamente dall'utente e il 19% da familiari.

Tab. 4 – RECLAMI/SEGNALAZIONI PER SOGGETTO PROPONENTE - Anno 2019.

SOGGETTI PROPONENTI	N. reclami/segнал.	
	V.a.	%
Utente/cittadino	26	81,0
Familiare /amico utente	6	19,0
Cittadinzattiva-TDM/Altre Associazioni di Volont/tutela	0	0
Associazioni di imprese o di interessi organizzati	0	0
Enti Locali/ altre Istituzioni Pubbliche	0	0
Operatori sanitari dipendenti o convenzionati	0	0
Altro (anonimo)	0	0
TOTALE GENERALE	32	100,0

2 - I livelli assistenziali interessati dai reclami/segnalazioni.

Anche nel 2019, il livello assistenziale maggiormente interessato dalle segnalazioni di disservizio/reclami è quello dell'assistenza specialistica, semiresidenziale e territoriale con il 46%, con forte presenza dei problemi legati alla fruizione delle visite specialistiche; segue l'area dell'assistenza sanitaria di base con il 30% e in misura più ridotta dei servizi riabilitativi territoriali con il 3%; il rimanente 18 % delle segnalazioni ha interessato l'area del supporto Tecnico Amministrativo connesse prevalentemente alle prestazioni specialistiche. Tale distribuzione, anche se con qualche lieve differenza, si osserva anche nella Tab. 6, che rappresenta l'andamento nell'ultimo triennio dove si nota che nell'ultimo anno sono aumentati i disservizi nell'area del supporto tecnico-amministrativo.

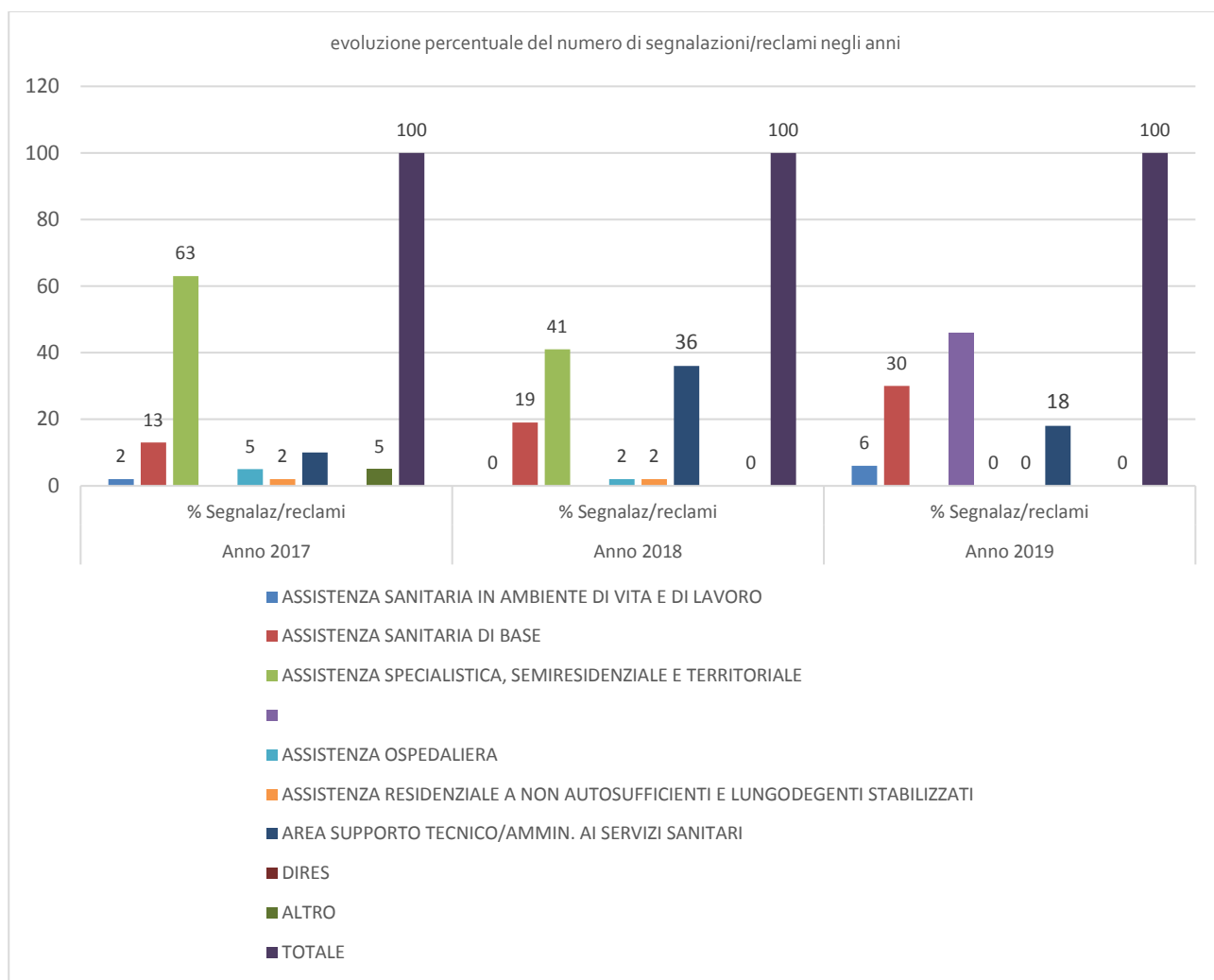
Tab.5 – RECLAMI/ SEGNALAZIONI PER LIVELLO DI ASSISTENZA INTERESSATO – Anno 2019

SERVIZIO LIVELLO DI ASSISTENZA *	N.reclami/segnal.	
	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO		
1.1 – Prevenzione collettiva della salute umana (Sian-Igiene e S.P.-Medicina del lavoro)	2	6 %
1.2 – Prevenzione della sanità e benessere animale		
TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA	2	6%
2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE		
2.1 – Medicina e pediatria di base	8	27%
2.2 – Servizio di continuità assistenziale		
2.3 – Assistenza domiciliare integrata	1	3%
2.4 – Assistenza farmaceutica		
TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA	9	30 %
3–ASSISTENZA SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE		
3.1 – Assistenza specialistica	14	43%
3.2 – Diagnostica strumentale e di laboratorio		
3.3 – Assistenza materno-infantile (C.F.)		
3.4 – Assistenza spec. Residenziale e semiresidenziale		
3.5 - Assistenza riabilitativa territoriale	1	3%
TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA	15	46 %
4 – ASSISTENZA OSPEDALIERA		
4.1 – Ricovero di urgenza (P.S.)		
4.2 – Ricovero ordinario		
4.3 – Day Hospital		
TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA	0	0
5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI		
5.1 – Assistenza a persone con disturbi psichici		
5.2 – Assistenza agli anziani		
5.3 – Assistenza ai tossicodipendenti		
5.4 – Assistenza ai disabili		
TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA	0	0
6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI		
6.1 – Riscossione ticket		
6.2 – Prenotazione delle prestazioni	1	3%
6.3 – Servizi di supporto amministrativo all’attività sanitaria distrettuale (protesica, esenzione ticket, scelta medica ecc)	5	15%
6.4 – Servizi di supporto tecnico/amministr. all’assistenza ospedaliera (rilascio cartella clinica, gestione servizi tecnici,)		
6.5 – Area delle strutture tecnico-amministrative centrali (gestione personale, Provveditorato, ecc)		
TOTALE AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN.	6	18 %
7 – DIRES		
8 – ALTRO		
TOTALE GENERALE	32	100,0

* un reclamo può interessare anche due o più servizi (es. vista specialistica e pagamento ticket) ;in tal caso andrà classificato in tutte le aree coinvolte.

TAB. 6 – ANDAMENTO RECLAMI/ SEGNALAZIONI PER LIVELLO DI ASSISTENZA INTERESSATO – Anni 2017- 2019.

LIVELLO DI ASSISTENZA	Anno 2017 % Segnalaz/reclami	Anno 2018 % Segnalaz/reclami	Anno 2019 % Segnalaz/reclami
ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO	2,0	0	6,0
ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	13,0	19,0	30,0
ASSISTENZA SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE	63,0	41,0	46,0
ASSISTENZA OSPEDALIERA	5,0	2,0	0
ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI	2,0	2,0	0
AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	10,0	36,0	18,0
DIRES	0	0	0
ALTRO	5,0	0	0
TOTALE	100,0	100,0	100,0



3 - La tipologia delle problematiche segnalate dagli utenti.

Al fine di evidenziare le problematiche segnalate dagli utenti le segnalazioni di disservizio e i reclami sono stati classificati in categorie tipologiche che rappresentano i fattori di qualità dei servizi sanitari e in sottocategorie che specificano meglio il tipo di disfunzione. Dalla tabella 7 emerge immediatamente che le problematiche segnalate riguardano prevalentemente gli aspetti legati agli aspetti burocratici-amministrativi (il 41%), seguiti dai fattori legati al tempo (il 31 %), seguiti dagli aspetti relazionali e dell'umanizzazione (25%);

Passando ad analizzare le sottocategorie notiamo che le problematiche rilevate dagli utenti possono essere così sintetizzate:

- negli **aspetti legati al tempo** si rilevano per lo più problemi sui tempi di attesa per ottenere le prestazioni specialistiche e diagnostiche, rilascio certificazioni sanitarie o autorizzazioni per ausili/presidi; da segnalare anche contestazioni circa disfunzioni sugli orari di apertura dei servizi;
 - negli **aspetti burocratici-amministrativi** le segnalazioni hanno riguardato prevalentemente disfunzioni dovute a problemi relativi alla disorganizzazione interna e mancata informazione fra servizi;
 - negli **aspetti tecnico-professionali** non sono state invece evidenziate problematiche;
 - negli **aspetti relazionali**, in relazione ai casi segnalati, e dell'umanizzazione le segnalazioni hanno posto in evidenza atteggiamenti poco rispettosi della persona e scarsa disponibilità da parte degli operatori.
- L'andamento triennale evidenzia una discontinuità nella distribuzione delle problematiche segnalate dagli utenti; come si può vedere esse si concentrano prevalentemente su tre fattori giudicati discriminanti.

Tab.7- RECLAMI/SEGNALAZIONI PER CATEGORIE TIPOLOGICHE. Anno 2019.

CATEGORIE E SOTTOCATEGORIE TIPOLOGICHE *	Numero reclami/ segnalazioni	Percentuale categoria sul totale reclami/ segnalazioni
1- Aspetti relazionali e dell'umanizzazione		
cortesia e disponibilità degli operatori;	2	6%
congruità del comportamento (uso dei cellulari), dell'abbigliamento e cura della persona;		
conflittualità fra gli operatori che si riflette sul rapporto con gli utenti;		
rispetto del divieto di fumo;		
riconoscibilità degli operatori (cartellino di riconoscimento);		
rispetto della persona (dignità, corpo), comportamenti offensivi sia fisici che psicologici verso gli utenti;	6	19 %
rispetto della riservatezza della malattia e della privacy;		
rispetto della sofferenza e della morte;		
rispetto della quotidianità e delle relazioni familiari degli utenti (orari pasti, orari visite familiari o presenza degli stessi in alcune circostanze, ecc);		
rispetto delle idee religiose e delle convinzioni personali;		
Altro		
TOTALE PER CATEGORIA	8	25,0
2 - Informazione e trasparenza sui servizi		
informazione sui servizi , sugli orari, sulle procedure e modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche;		
adeguatezza e comprensibilità della modulistica e del materiale di informazione (stampati , opuscoli, manifesti, sito Internet, ecc);		
leggibilità e comprensibilità della documentazione sanitaria (prescrizioni, cartella clinica, referti, ecc);		
adeguatezza e completezza della segnaletica interna ed esterna;		
informazioni agli utenti e familiari a riguardo degli aspetti organizzativi e comportamentali (orario visite, orario ricevimento pazienti e familiari, ecc) ;		
possibilità di conoscere le liste di attesa- trasparenza delle stesse;		
altro;(informazione su cambio procedura prodotti omogeneizzati)		
TOTALE PER CATEGORIA	0	0

CATEGORIE E SOTTOCATEGORIE TIPOLOGICHE	Numero reclami/ segnalazioni	Percentuale categoria sul totale reclami/ segnalazioni
3- Aspetti legati al tempo		
tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche;	10	31%
tempi di attesa per ricovero programmato e day hospital;		
tempi di attesa al Pronto Soccorso ;		
tempi di attesa presso gli studi di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta;		
tempi di attesa per la consegna di documentazione sanitaria (cartella clinica, referti), certificati, presidi e ausili;		
tempi di attesa (coda) per la prenotazione, pagamento ticket, e fruizione della prestazione;		
tempi di attesa per la ricezione della risposta ai reclami/segnalazioni;		
orari di apertura dei servizi (adeguatezza, mancato rispetto orario);		
rispetto della priorità acquisita;		
Altro(rimborso spese emodializzati)		
TOTALE PER CATEGORIA	10	31,0 %
4- Aspetti alberghieri e del comfort		
adeguatezza e comfort degli ambienti di ricovero e di visita : gradevolezza degli ambienti, arredamento, numero letti per stanza, servizi igienici, stanze per colloqui e visite, ausili per il rispetto della privacy, ecc. ;		
adeguatezza e comfort nei luoghi di attesa (sedie, presenza sistemi elimina code, adeguatezza ambienti, distanza di cortesia ,ecc);		
pulizia ed igiene degli ambienti di ricovero , ambulatori ,sale di attesa e dei servizi igienici;		

qualità, quantità, orari, temperatura dei pasti (possibilità di personalizzare i pasti , norme igieniche, ecc);		
condizioni ambientali (rumore, illuminazione, temperature ambienti, funzionalità sistema di chiamata, ecc)		
presenza ed adeguatezza di servizi accessori: vendita giornali, telefoni pubblici, macchine erogatrici di acqua e bibite, possibilità di ricevere in camera le telefonate , ecc		
altro		
TOTALE PER CATEGORIA	0	0
5 – Aspetti strutturali e logistici		
dislocazione territoriale dei servizi all'interno dell'Azienda;		
accessibilità interna (scale, percorsi, ascensori, pavimentazione, dimensioni dei locali/spazi,);		
accessibilità esterna (parcheggi, trasporti pubblici, segnali stradali, ecc.);		
presenza di barriere architettoniche;		
sicurezza e adeguatezza degli spazi e degli accessi (impianti elettrici, porte automatiche, rispetto norme di sicurezza, sicurezza della tenuta delle informazioni cliniche);		
sicurezza e manutenzione delle apparecchiature e strumentazione sanitaria ;		
altro;		
TOTALE PER CATEGORIA	0	0

CATEGORIE E SOTTOCATEGORIE TIPOLOGICHE	Numero reclami/ segnalazioni	Percentuale categoria sul totale reclami/ segnalazioni
6- Aspetti tecnico-professionali		
correttezza , adeguatezza e opportunità della prestazione (diagnosi contestate , imperizia in una prestazione, mancato intervento , richieste di risarcimento danni , ecc);		
correttezza e adeguatezza nelle modalità di erogazione della prestazione (assistenza al malato , empatia, attenzione ai bisogni del malato, ecc.)		
adeguatezza nelle modalità di gestione della continuità assistenziale e di cura (dimissione concordata con il medico di famiglia, programmi ADI, ricovero in RSA, piani riabilitativi , prescrizione ausili, ecc);		
rispetto della deontologia professionale e della privacy nell'esercizio professionale e nell'assistenza al malato;		
correttezza nella gestione del consenso informato e adeguatezza informazioni su diagnosi, terapie, prescrizioni, trattamenti , controindicazioni, percorsi di cura ,ecc;		
completezza della documentazione sanitaria (prescrizione, cartella clinica, certificazioni ,ecc);		
Altro (corretta informazione durante la visita)		
TOTALE PER CATEGORIA	0	0
7- Aspetti burocratici –amministrativi ed organizzativi		
problemi di interpretazione/applicazione delle norme ;		
complicazione burocratica e poca chiarezza nelle procedure per ottenere le prestazioni , documentazione e certificazione sanitaria;	2	6%
problemi legati a carenze nei materiali assistenziali e nella manutenzione delle attrezzature e strumentazione sanitaria;	1	3%
disorganizzazione interna e scarsa integrazione fra servizi e Uffici (presenza/assenza del personale, mancata comunicazione fra servizi, ecc.);	4	13 %
applicazione normativa sul ticket (importi, esenzione, rimborsi, ecc);		
problemi relativi al percorso della prenotazione (errore nella prenotazione, mancato preavviso disdetta , ecc)	2	6%
segnalazioni per servizio carente o non presente;	5	16 %
Altro(interruzione servizio prelievi, informatizzazione scelta medica, difficoltà di comunicazione telefonica, ausilio non idoneo)		
TOTALE PER CATEGORIA	14	44 %
8 – Altro		
TOTALE PER CATEGORIA	0	0
TOTALE GENERALE	32	100,0

* un reclamo/segnalazione può interessare anche due o più categorie tipologiche (es. relazioni con operatori e scarsa igiene nei servizi); in tal caso andrà classificato in tutte le categorie e sottocategorie interessate.

TAB.8 – ANDAMENTO RECLAMI/ SEGNALAZIONI PER CATEGORIE TIPOLOGICHE – Anni 2017 - 2019

CATEGORIE TIPOLOGICHE (Problematiche segnalate dagli utenti)	Anno 2017 % Segnal/reclami	Anno 2018 % Segnal/reclami	Anno 2019 % Segnal/reclami
Aspetti relazionali e dell'umanizzazione	11,0	11,0	25,0
Informazione e trasparenza sui servizi	7,0	9,0	0
Aspetti legati al tempo	30,0	30,0	31,0
Aspetti alberghieri e del comfort	2,0	5,0	0
Aspetti strutturali e logistici	3,0	4,0	0
Aspetti tecnico-professionali	16,0	14,0	0
Aspetti burocratici-amministrativi ed organizzativi	31,0	27,0	44,0
Altro	0	0	0
TOTALE	100,0	100,0	100

4 - I tempi di risposta e gli esiti.

Ai reclami, per i quali è stato avviato il procedimento amministrativo previsto dal Regolamento, è stata data una risposta scritta nel 68,7% dei casi entro i 30- 45 giorni, mentre nel rimanente 21,8% oltre i 45 giorni. La procedura di riesame della Commissione Mista Conciliativa, non è stata mai richiesta dagli utenti. (tabb. 9 e 10).

TAB.9 - RECLAMI PER TEMPO DI RISPOSTA - Anno 2019.

TEMPO DI RISPOSTA *	N.reclami/segнал	
	v. a .	%
Entro 30 giorni	22	68,7
Fra 30 e 45 giorni	7	21,8
Fra 45 e 75 giorni	3	9,4
Più di 75 giorni	0	0
In corso di definizione/anonimo	0	0
TOTALE RECLAMI	32	100,0

* il tempo di risposta considerato si riferisce a quello intercorso fra la data di arrivo del reclamo e la data di risposta del Direttore Sanitario/Amministrativo o dell' URP; questa classificazione riguarda solo i reclami per i quali è stata avviata la procedura amministrativa prevista dal Regolamento. Per tutte le altre segnalazioni l'URP provvede a dare una risposta , quasi sempre telefonica, al cittadino entro i cinque giorni previsti dal Regolamento .

Tab. 10 – PROCEDURA DI RIESAME DA PARTE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA – Anno 2019.

Numero richieste alla C.M.C.	
Numero richieste esaminate	
Numero richieste definite	

Accettabile è l'analisi degli esiti/interventi prodotti dalle segnalazioni/reclami; nel 34% l'esito è stato di chiarimento con il 25% dei casi nei quali il problema è stato risolto e solo nel 15,6% dei casi la problematica è stata in qualche presa in carico dal Servizio interessato. Nel 6,2% dei casi sono seguite le scuse al cittadino. (tab.11).

Tab. 11 – RECLAMI/SEGNALAZIONI IN BASE AGLI ESITI – Anno 2019.

ESITO *	N.reclami/segnal	
	v. a .	%
Pratica aperta	0	0
Risoluzione del problema segnalato	8	25,0
Chiarimento	11	34,4
Conferma operato Azienda riguardante aspetti tecnico-professionali	0	0
Conferma operato Azienda perché conforme alla normativa vigente	4	12,5
Accoglimento richiesta rimborso	0	0
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0
Scuse	2	6,2
Assunzione di impegno/attivato il servizio di competenza	5	15,6
Altro (non competenza dell'ASP)	2	6,2
TOTALE RECLAMI	32	100,0

* I reclami/segnalazioni possono determinare anche esiti multipli.

