SPEDALI CIVILI di BRESCIA
AZIENDA OSPEDALIERA
Servizio Affari Istituzionali e
Supporto alla Direzione Strategica
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Segnalazioni, Reclami ed Encomi

1° semestre 2015

L'APPROCCIO AL RECLAMO PREVEDE IL COINVOLGIMENTO DEL MANAGEMENT NELLE ATTIVITA' DI ANALISI, DI SOLUZIONE E COMUNICAZIONE CON I CITTADINI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è impegnato ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente a gestire e curare le attività di ascolto dei cittadini attraverso:

- *Raccolta delle segnalazioni e dei reclami*
- *Predisposizione di indagini di Customer Satisfaction*

Raccolta delle segnalazioni e dei reclami

Le segnalazioni vengono trattate e registrate secondo le modalità evidenziate nelle procedure operative interne all'Ufficio.

La relazione di sintesi dei reclami raccolti è redatta al fine di dare alle Direzioni uno strumento utile ad evidenziare le criticità descritte dai cittadini

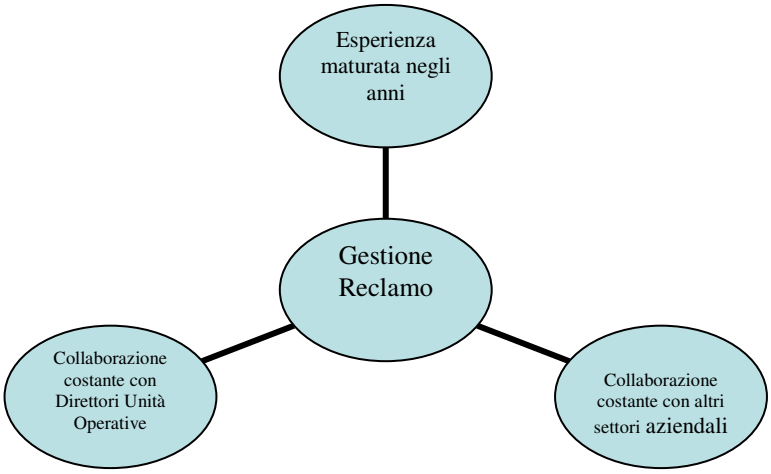
Le modalità di raccolta dei reclami sono:

- Manifestazione diretta
- Esposizione telefonica
- Esposto scritto (mail o lettera)
- Modulistica aziendale reperibile nei front office o sui canali web aziendali

L'elenco dei dati raccolti viene trasmesso trimestralmente ai Direttori delle Unità Operative aziendali e semestralmente alle Direzioni aziendali e dei Presidi.

La gestione del reclamo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è certificato secondo le norme ISO 9001:2004.
Nella politica della qualità dell'Ufficio viene evidenziato l'impegno a garantire il rispetto della normativa e il miglioramento continuo dei livelli di soddisfazione del paziente.
L'Ufficio ritiene che il proprio buon operato possa contribuire a consolidare la relazione dei pazienti nei confronti dell'intera azienda.

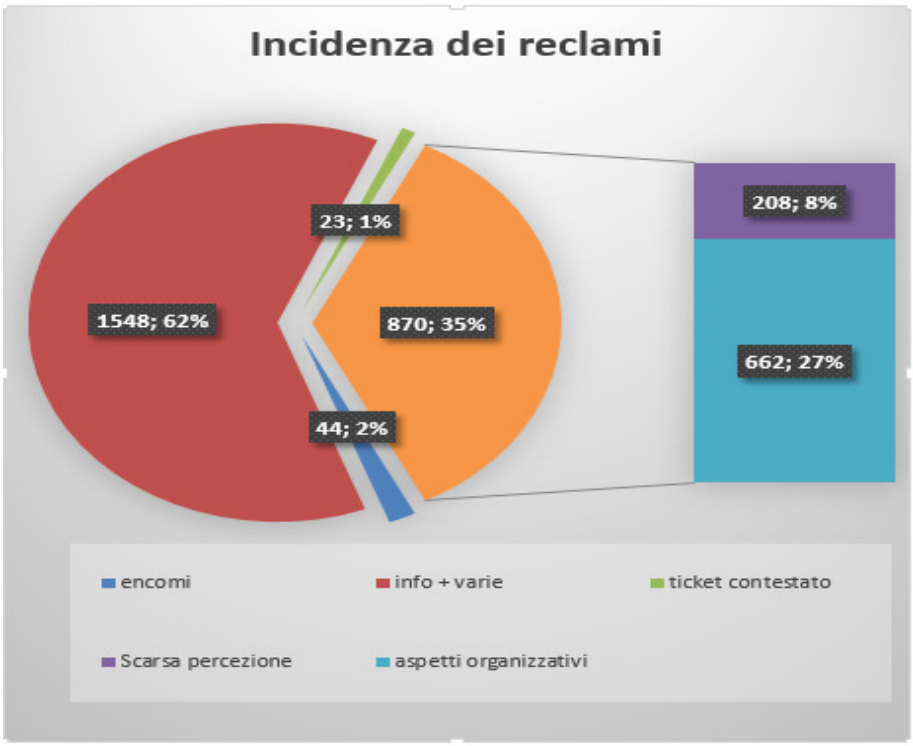


I punti di forza nella gestione del reclamo

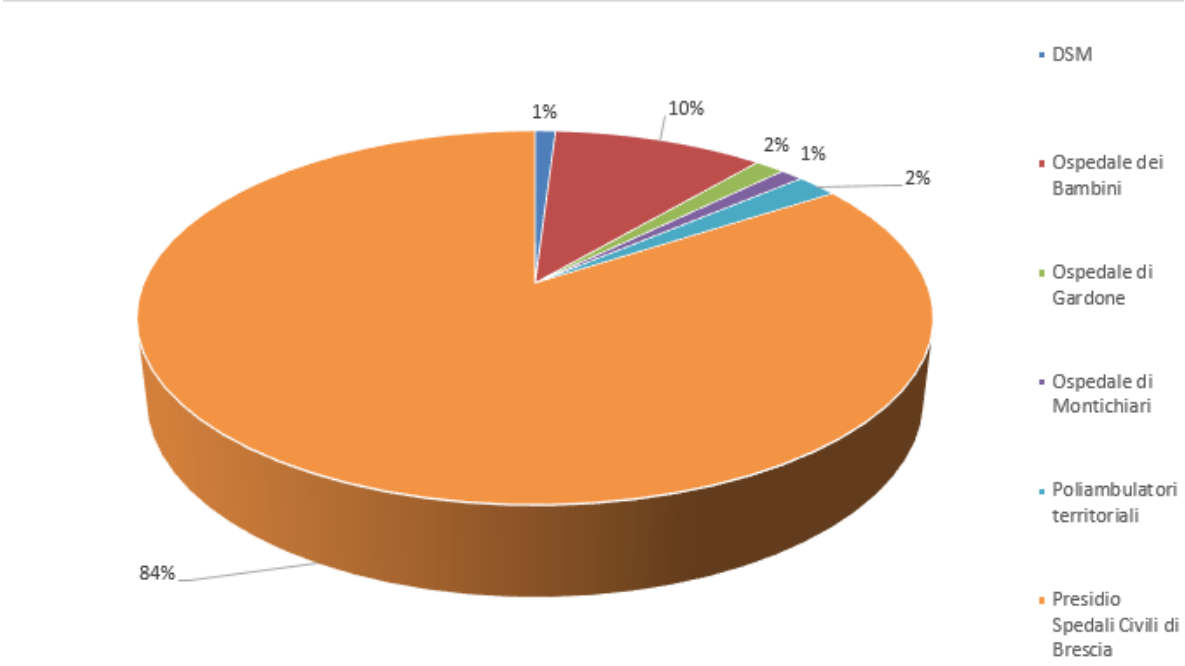
Le cause all'origine dei reclami

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha registrato nel 1° semestre 2015 complessivamente 2485 contatti.
I reclami possono essere principalmente ricondotti a macro categorie individuate dalle linee guida regionali:

- 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 (relazione difficoltosa con operatori o medici, scarsa assistenza durante i ricoveri, ecc)

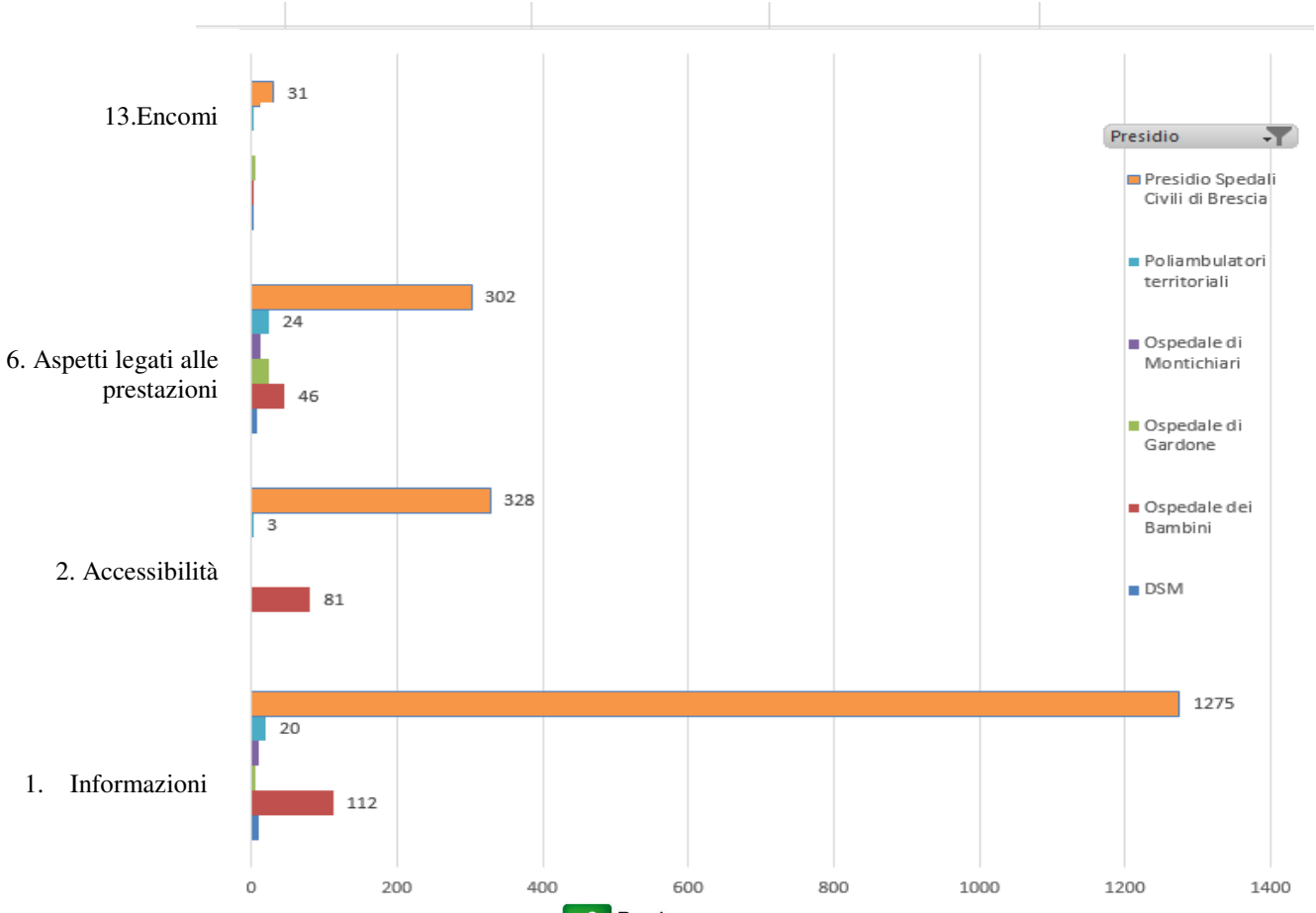


Distribuzione dei reclami per Presidio



La maggior parte dei reclami raccolti è attribuibile al Presidio Spedali Civili di Brescia (84%) e all'Ospedale dei Bambini (10%) anche per la localizzazione dell'Ufficio nelle mura del Presidio.

L'incidenza maggiore della casistica rilevata è l'area **Informazione e Prestazioni.**



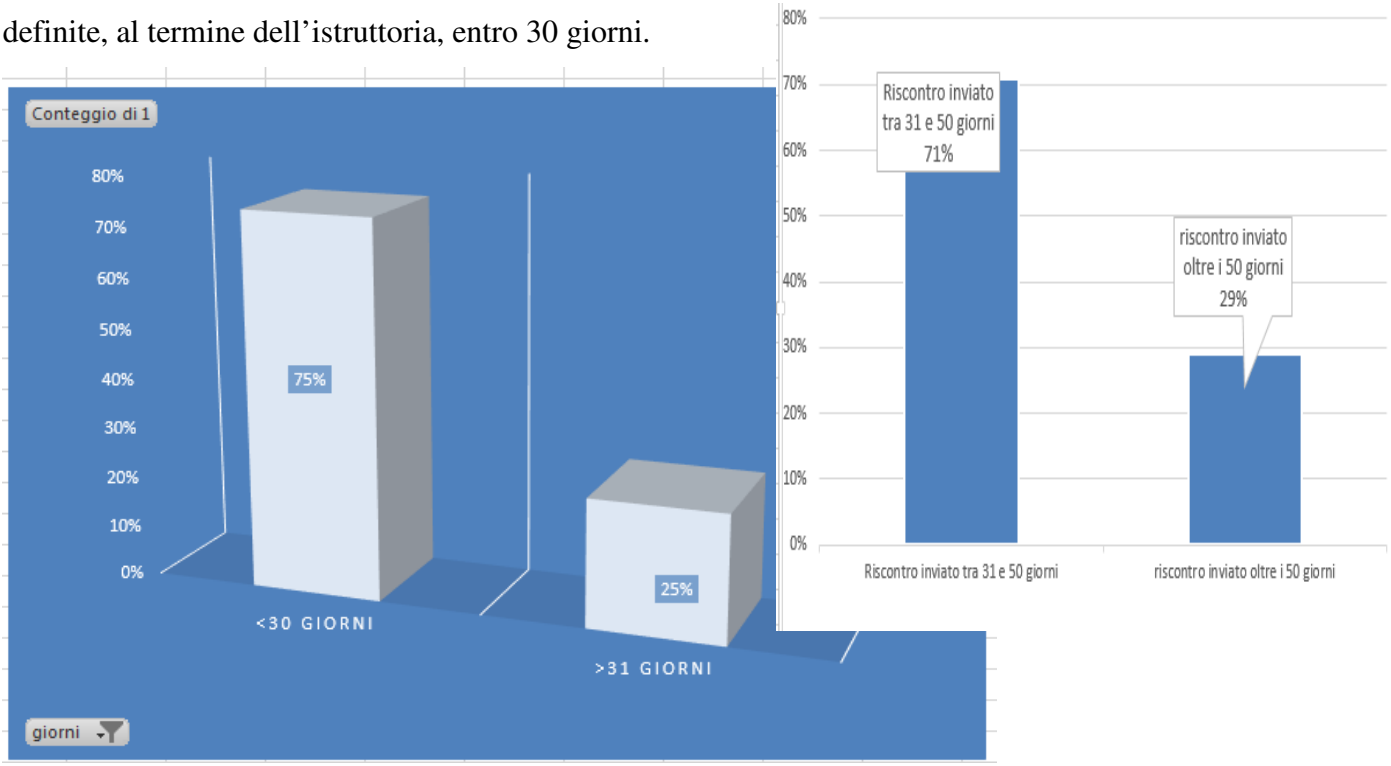
Sono in costante crescita gli **encomi** rivolti alla struttura ospedaliera. Nel 1° semestre 2015, si sono registrati 43 encomi prevalentemente formulati via mail (39 in forma scritta, 2 di persona e 2 telefonicamente) che mettono in evidenza livelli alti di soddisfazione per i servizi ricevuti e apprezzamento per la professionalità di medici e infermieri. Può capitare che un paziente presenti un encomio per più reparti.

Gestione del reclamo verbale e di persona

La procedura dell'Ufficio prevede che i reclami telefonici e di persona (in totale n. 1997) vengano definiti entro 3 giorni, se considerati semplici, oppure entro sette giorni se considerati complessi. L'ufficio rispetta per il 97,7% la tempistica prestabilita.

Gestione del reclamo scritto

Il 75% delle segnalazioni ricevute in forma scritta (escluse le richieste di informazione e le richieste che vengono classificate come Varie), pari a 225 nel 1° semestre 2015, sono state definite, al termine dell'istruttoria, entro 30 giorni.



Il 71% delle segnalazioni chiuse oltre il termine di 30 giorni è caratterizzato da istruttorie piuttosto complesse che determinano un allungamento dei tempi, mantenendosi comunque in un range inferiore ai 50 giorni (compresi i giorni festivi). La difficoltà maggiore sta nel recuperare elementi di riscontro da parte dei Direttori di Servizi o Unità Operative.

Altri dettagli

Pratiche condivise con Risk Management	10
Pratiche affidate al Servizio Gestione Conflitti	1
Pratiche contestate	23