Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Relazione Reclami 2° semestre 2016

Nel 2° semestre 2016, complessivamente, sono state raccolte 2293 segnalazioni.

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**	**1147**
2	**Condizioni dell'accesso:**	**515**
3	**Problemi relazionali ***	**19**
4	**Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza:**	**15**
5	**Rispetto dei diritti (umanizzazione)**	**1**
6	**Qualità delle Prestazioni:**	**438**
7	**Aspetti economici:**	**26**
8	**Rilascio documentazione clinica:**	**12**
9	**Assistenza protesica:**	**0**
10	**Assistenza farmaceutica:**	**0**
11	**Integrazione servizi socio-sanitari:**	**1**
12	**Varie:**	**35**
13	**Encomi:**	**84**

***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" poiché la buona relazione è uno standard di qualità che, associato ad altri parametri (la professionalità medico ed 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 (nel 2° semestre 2016 sono state ricevute 1748 segnalazioni). Ne riceve anche in forma di lettera e mail (401). Spesso gli utenti si recano all'Ufficio di persona (144)

L'82% delle segnalazioni è riferita al Presidio Spedali Civili, il 9% all'Ospedale dei Bambini, la restante parte è suddivisa sui Presidi esterni alla città e sui Poliambulatori territoriali o è attribuibile alle attività territoriali degli ex distretti ASL.

I reclami si confermano essere riferiti, in prevalenza, a:

Disguidi organizzativi nella erogazione dei servizi

- Difficoltà di prenotazione legate alla scarsa accessibilità telefonica del CUP, di alcune segreterie che ancora gestiscono le agende del reparto (in particolare Neuropsichiatria infantile, Dermatologia e Riabilitazione specialistica) e del servizio prenotazione per la Libera professione,
- Prenotazioni errate di visite o prestazioni da parte del CUP, con conseguente perdita, per l'ospedale, della prestazione non fruita, oltre che disagi per gli utenti,
- Prescrizioni di competenza dei medici ospedalieri non effettuate,
- Prescrizioni effettuate senza la dovuta accuratezza, e quindi inutilizzabili senza successive correzioni dal medico ospedaliero che le ha emesse,
- Ritardi o annullamenti nella gestione degli interventi programmati,
- Lunga attesa per la programmazione di visite e ricoveri,
- Tempi di attesa molto elevati tra la prenotazione e la data di effettuazione della prestazione,
- Mancato rispetto dei tempi di consegna dei referti,
- Smarrimento di documentazione sanitaria fornita dal paziente,
- Ecc.

Percezione di erogazione inappropriata o inadeguata di servizio

- Approccio al paziente del personale medico e di altri operatori sanitari considerato non appropriato (mancanza di gentilezza, disponibilità, empatia, ecc.),
- Scarsa assistenza durante i ricoveri da parte del personale medico e/o di assistenza,
- Difficoltà ad aver colloqui con i medici per conoscere lo stato di salute dei familiari ricoverati,
- Non rispetto degli orari degli appuntamenti per la non puntualità del medico,
- Carenza di comunicazione con gli operatori, che spesso produce incomprensioni e insoddisfazione,
- Conversazioni con il personale in luoghi inadeguati a garantire la privacy e/o in forma inappropriata che vengono negativamente percepite dall'utente,
- Ecc.