



ASST Spedali Civili

UOC Affari Istituzionali e Territoriali

SS Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 030 3995808 - Fax 030 3996544

Email urp@asst-spedalivicivi.it**Relazione Segnalazioni, Reclami ed Encomi ANNO 2021**

Nell'arco del 2021, l'ASST ha ricevuto n. **7449** richieste suddivise tra richieste di orientamento/informazioni, segnalazioni di disservizio/reclami ed encomi.

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 Prot. H1.2007.0053415 del 21/12/2007):

1	Informazione/orientamento	4127
2	Condizioni dell'accesso	1018
3	Problemi relazionali *	80
4	Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza	41
5	Rispetto dei diritti (umanizzazione)	64
6	Qualità delle Prestazioni	935
7	Aspetti economici	72
8	Rilascio documentazione clinica	673
9	Assistenza protesica	5
10	Assistenza farmaceutica	2
11	Integrazione servizi socio-sanitari	16
12	Varie	146
13	Encomi	270

*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 in forma telefonica (**4146**) e in forma di lettera e mail (**3250**). In periodo di emergenza COVID, gli utenti si recano all'Ufficio di persona solo su appuntamento (**53**).

Circa il 49% delle segnalazioni è riferita al Presidio Spedali Civili, il 3% all'Ospedale dei Bambini, il 44% è attribuibile alle attività territoriali accorpate "ex distretti ASL" (comprende info/segnalazioni riferite a hub vaccinali, centri tamponi, rilascio green pass) la restante parte è suddivisa sui Presidi esterni alla città e sui Poliambulatori territoriali.