

**Relazione Segnalazioni, Reclami ed Encomi ANNO 2023**

Nell'arco del 2023, l'ASST ha ricevuto n. **5336** richieste suddivise tra richieste di orientamento/informazioni, segnalazioni di disservizio/reclami ed encomi.

L'analisi dell'insieme dei reclami/encomi identifica alcuni punti dell'organizzazione, che vengono, di volta in volta, evidenziati ai Responsabili delle strutture interessate affinché provvedano a valutare le possibili azioni di miglioramento. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si interfaccia, laddove necessario, con le Direzioni Aziendali, di Presidio, e Territoriali oltre ai vari settori aziendali tra i quali Ufficio Risk Management (Unità Gestione del Rischio) e 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):

CLASSIFICAZIONE REGIONALE	DESCRIZIONE	Totale 2023	%
1	Orientamento / informazioni	1924	36,05
6	Tempi di attesa/mancata prestazione/inadeguatezza organizzativa/qualità tecnico professionale	1496	28,04
2	Condizioni dell'accesso (telefonico, mail, di persona, con mezzi propri)	850	15,93
8	Rilascio documentazione clinica tempi e modalità	422	7,91
13	Encomi	194	3,64
3	Problemi relazionali	120	2,25
7	Aspetti economici ticket errati / rimborsi	96	1,8
12	Varie	78	1,46
4	Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza	68	1,27
5	Dati sensibili /rispetto altri diritti	62	1,16
11	Rapporti con MMG e PLS, continuità ospedale territorio/dimissioni protette	18	0,34
9	Assistenza protesica	5	0,09
10	Distribuzione farmaci	3	0,06

L'URP raccoglie i reclami in forma telefonica (**2571**) in forma scritta lettera/mail (**2651**) e di persona, su appuntamento (**114**).

Circa il 74,2% delle segnalazioni è riferita al Presidio Ospedaliero Spedali Civili, il 2,5% al Presidio Ospedaliero Ospedale dei Bambini, il 2,2% al Presidio Ospedaliero di Montichiari, l'1,2% al Presidio Ospedaliero di Gardone V.T., il 13,4% alle Strutture Territoriali e ai Centri Vaccinali, il 2,1% ai Poliambulatori Via Corsica e Via Biseo, l'1,5% alle strutture afferenti al Dipartimento di Salute Mentale. Il 2,9% delle segnalazioni non erano di competenza dell'Azienda ma si riferivano principalmente ad altre strutture.