



AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE BARI

Lungomare Starita, 6 P.I./ C.F. 06534340721
70123- Bari



Segnalazioni/reclami/ricieste informazioni/elogi pervenuti all'URP ANALISI DEI DATI - ANNO 2015

Una funzione fondamentale dell'URP è quella della Tutela dei diritti dei cittadini che si esplica anche attraverso la gestione dei reclami/segnalazioni.

Questi ultimi possono essere espressi attraverso vari modalità:

- presentazione scritta su apposito modello
- lettera libera
- invio di e-mail
- telefonata ai Numeri Verdi e altri numeri dell'URP
- direttamente agli sportelli URP.

Dall'analisi dei dati, suddivisi per categorie secondo la classificazione regionale, risulta che nell'anno 2015 i reclami, le segnalazioni e le richieste di informazione sono stati complessivamente **n. 11.543** con un incremento del 10% rispetto all'anno precedente, confermando il trend di incremento degli accessi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (anno 2014 + 2,8% rispetto all'anno precedente).

Tale incremento, piuttosto che indicatore di mancato gradimento dei cittadini rispetto alle prestazioni offerte, deve intendersi come aumento della conoscenza delle funzioni svolte dall'URP e quindi, del maggior utilizzo dei canali di informazione disponibili compreso il portale aziendale, inserito nel Sistema di Comunicazione Regionale.

Analizzando nello specifico e considerando la differenza in termini di modalità e tempi di gestione tra **“reclami”** **“segnalazioni/contatti”** e **“richieste di informazioni”**, nel corso dell'anno 2015 si è evidenziato quanto di seguito.

- Reclami scritti -

I reclami rappresentano la modalità di espressione di problematiche incontrate dai cittadini nella fruizione di prestazioni o, comunque, nel rapporto con le strutture sanitarie. La loro gestione richiede, da parte degli operatori URP, approfondita conoscenza di tutti i Servizi aziendali, delle prestazioni offerte e degli operatori coinvolti. E' indispensabile una buona capacità di gestione della relazione interpersonale, di gestione delle situazioni di conflitto e, alla base, una predisposizione ad una “comunicazione efficace” con i cittadini.

Questi i presupposti per una efficace gestione dei reclami, soprattutto quelli presentati personalmente o per telefono che, pur richiedendo tempo, disponibilità e attivazione di una rete di contatti, impediscono il ricorso alla presentazione di istanze scritte ma, soprattutto, nella logica del problem solving, si finalizzano gli interventi alla soluzione immediata dei problemi evidenziati dai cittadini.

Nell'anno 2015 i reclami scritti pervenuti all'URP sono stati complessivamente **584** con un **incremento del 46,9%** rispetto all'anno precedente in cui erano stati **274 (tabb.n.1-2-3)**

Nello specifico, hanno interessato i Presidi Ospedalieri con **143 (24%)** contro gli **89** dell'anno precedente; i Distretti Socio Sanitari con **207 (35%)** rispetto ai precedenti **136**; i Dipartimenti, le Aree Aziendali e altri Servizi con **234** reclami scritti **(40%)** rispetto ai **49** dell'anno 2014.

L'aumento maggiore ha riguardato il blocco di Altri Servizi e in particolare il Dipartimento di Prevenzione. I reclami riguardano essenzialmente l'area delle Vaccinazioni e, soprattutto, sono richieste di accertamenti igienico sanitari di cui molte risultano non di competenza.

In merito alla tipologia dei reclami, per i Presidi Ospedalieri le categorie più coinvolte sono quelle delle *Relazioni sociali e umane (17,5%9)* e *Informazioni (15,3%)*. I cittadini evidenziano e lamentano difficoltà di rapporto umano e mancanza di comunicazione con gli operatori oltre alla difficoltà ad avere corrette informazioni.

Per i Distretti Socio Sanitari la situazione appare analoga: *Relazioni sociali e umane 17%*; *Informazioni 20%*. Si aggiungono le categorie delle problematiche legate alla Tempestività/Puntualità (soprattutto liste di attesa)**17,8%** e Tecnico Professionali **15%**.

Nel dettaglio delle aree di interesse dei reclami, emerge che l'area dell'**Informazione**, ovvero carenza di informazioni sui servizi, modalità di erogazione delle prestazioni, assenza o insufficienza di segnaletica, assenza di cartellini di riconoscimento da parte degli operatori,

difficoltà ad ottenere informazioni adeguate su diagnosi, prognosi, percorsi di cura, è quella maggiormente interessata dai reclami

Un'altra area critica è quella **Tempestività/puntualità**. In tale categoria la criticità maggiore è relativa *alle liste di attesa eccessivamente lunghe per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali* che continua a rappresentare uno dei maggiori disagi dei cittadini nell'esercizio del diritto alla salute.

Un ambito che continua ad emergere come grave disagio incontrato dai cittadini nel rapporto con i Servizi della ASL, è quello legato alle **Relazioni Sociali e Umane**.

In tale area sono comprese diverse tipologie di difficoltà che il cittadino incontra; sono essenzialmente due quelle significative:

- *comportamento scorretto verso l'utenza da parte degli operatori*
- *difficoltà a mettersi in contatto telefonicamente con i Servizi*

Merita di essere sottolineata la percentuale dei reclami relativa al sistema telefonico CUP - numero verde - di prenotazione delle prestazioni sanitarie che risulta essere ancora inadeguato alle esigenze della popolazione. In quanto opportunità di prenotare e disdire evitando gli spostamenti da casa soprattutto a favore delle categorie più deboli, le difficoltà rappresentate in termini di facilità di accesso al servizio e fruibilità, sono innumerevoli.

- Segnalazioni/Contatti -

Nel corso dell'anno 2015 sono state gestite dagli operatori dell'URP **3597** contatti per segnalazioni, diretti o telefonici o per e mail **(tab.n.4)**

Le segnalazioni, a differenza dei reclami scritti, non si riferiscono ad un evento specifico da cui si è ricevuto un danno o disservizio. Per Segnalazione si intende una richiesta di miglioramento di una linea di attività istituzionale o di un servizio, ritenuta non adeguata da parte dei cittadini. I contatti richiedono, generalmente, informazioni su procedure, modalità di accesso, orari di apertura dei servizi. Pervengono in forma telefonica o scritta tramite l'indirizzo di posta elettronica attivo dal portale web aziendale o direttamente agli sportelli URP.

Il potenziamento del Call Center informativo di primo livello continua a rappresentare un efficace strumento per la riduzione dei reclami scritti. Questi ultimi, comporterebbero per l'Azienda tempi e modalità di intervento più lunghi e difficoltosi, oltre che creare maggiori disagi all'utenza.

Dai dati emerge che l'area maggiormente interessata dalle segnalazioni è quella relativa alla **Tempestività/puntualità (20%9)**. In primo luogo è messo in evidenza e il tempo di attesa troppo lungo per accedere alle prestazioni, alcune in particolare come TAC, risonanza magnetica e prestazioni cardiologiche.

Il sistema CUP telefonico continua a rappresentare una criticità per la difficoltà a mettersi in contatto, a causa della insufficienza delle linee telefoniche disponibili.

Anche le lunghe code agli sportelli CUP e Ticket, la necessità di sportelli dedicati per gli esenti ticket, sono segnalate come difficoltà maggiormente incontrate dagli utenti.

Gli aspetti legati alle Strutture Fisiche (**20,6%**) attengono essenzialmente alla presenza di barriere architettoniche e difficoltà a raggiungere agevolmente i servizi.

La carenza di informazione è evidenziata nel **18,9%**

Anche gli aspetti **Organizzativi (9,4%)** evidenziano problemi legati alla mancata effettuazione senza preavviso di prestazioni prenotate, inadeguatezza del numero di apertura giornaliera di sportelli e servizi, difficoltà nelle procedure di rilascio di documentazione sanitaria in genere.

- **Informazioni** –

Una funzione istituzionalmente prevista per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è quella relativa all'Informazione.

Tale attività, presso la sede centrale, è svolta essenzialmente da due operatori adibiti al numero verde e un altro con altra linea telefonica. Tutti gli operatori URP sia della sede centrale che delle sedi decentrate svolgono la funzione informativa rispondendo sia alle richieste telefoniche che agli accessi diretti dei cittadini.

In generale, una parte rilevante della informazioni richieste riguardano le modalità di accesso ai servizi e fruizione delle prestazioni, criteri per esenzione ticket, procedure per rinnovo patenti soprattutto speciali, procedure per domande di invalidità, criteri per apertura esercizi commerciali, rilascio certificazione gravidanza a rischio. Nella **tabella n.5** sono dettagliate le richieste di informazioni raggruppate per trimestre e classificate per tipologia di informazione.

In conclusione, si ritiene di poter affermare che, per quanto gli operatori URP mantengano contatti con tutti i servizi per garantire una informazione corretta, un flusso informativo più costante e strutturato, potrebbe facilitare il mantenimento di una comunicazione più efficace tra cittadini e Azienda Sanitaria.

Il Dirigente Responsabile URP-Comunicazione
Stella Armando