



Unità Operativa Semplice Dipartimentale
URP, Comunicazione, Ufficio stampa, Privacy
Achille Spada
tel. Uff. 0835 /253526
e-mail: achille.spada@asmbasilicata.it

REPORT RECLAMI 1° SEMESTRE 2020

SEGNALAZIONI/RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA'
OPERATIVE
I semestre 2020

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 1° semestre dell'anno 2020 si evince che :

n.37 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione. Tuttavia un cittadino ha segnalato 3 tipologie e 2 cittadini hanno segnalato 2 tipologie ciascuno.

Il totale pertanto è n. 41 così suddiviso:

n. 3 Note di Soddisfazione

n.36 Reclami/Segnalazioni

n.2 Reclami/Segnalazioni classificati come Impropri in quanto, pur evidenziando un disagio, non attengono alla ASM.

n. 1 Reclamo riguarda la Direzione Generale e precisamente la **U.O.S.D. Gestione Affari Generali e Legali** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 4 Reclami riguardano la Direzione Amministrativa di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Gestione Risorse Umane e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 3 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Attività Amministrative Ospedali per Acuti e si riferiscono:

n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 2 alla richiesta di rimborsi – codice 8.2

n. 30 Reclami e n. 3 Note di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria di cui:

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Multidisciplinare Medico e precisamente la U.O.C. Neurologia si riferisce alla la cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 5 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico di cui:

n. 3 reclami riguardano la U.O.C. Chirurgia del P.O. di Matera e si riferiscono:

n. 1 alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2

n. 2 agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 1 reclamo riguarda il Servizio di Endoscopia dell'O.D. di Tricarico e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Ortopedia del P.O. di Matera e si riferisce agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 3 Reclami riguardano il Dipartimento Emergenza Accettazione di cui:

n. 1 reclamo riguarda il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Matera e si riferisce agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

n. 2 reclami riguardano la U.O.C Cardiologia UTIC del P.O. di Matera e si riferiscono alla pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti - codice 2.1

n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto di cui:

- n. **1 reclamo riguarda la U.O.C. Radiologia del P.O. di Matera** e si riferisce all'accessibilità dei "percorsi" organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc. - codice 5.2
- n. **1 reclamo riguarda la U.O.C. Farmacia Ospedaliera e precisamente la Farmacia dell'O.D. di Tinchi** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 2 Reclami e n. 2 Note di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Prevenzione della Salute Umana e precisamente **la U.O.C. Igiene Epidemiologia e Sanità Pubblica** e si riferiscono:

- n. 2 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 2 ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

n. 17 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio di cui:

n. 7 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti e si riferiscono:

- n. 1 alla qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti - codice 2.2
- n. 3 all'adeguatezza e pulizia dei servizi igienici - codice 2.3
- n. 1 alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche - codice 3.1
- n. 1 all'accessibilità dei "percorsi" organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc. - codice 5.2
- n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 7 reclami n. 1 nota di soddisfazione riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana -Metapontino e si riferiscono:

- n. 3 alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche - codice 3.1
- n. 1 all'accessibilità dei "percorsi" organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc. - codice 5.2
- n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 2 alla fornitura di presidi - codice 6.6
- n. 1 ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

n. 1 reclamo riguarda l'O.D. di Stigliano e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Pneumologia Territoriale e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Gestione Rapporti MMG/PLS e si riferisce al mancato intervento sanitario - codice 6.1

n. 1 Reclamo riguarda il CUP e si riferisce al rispetto della priorità acquisita - codice 4.6

n. 2 Reclami sono classificati come Impropri in quanto, pur evidenziando un disagio, non attengono alla ASM - codice 10.1

Nel 1° semestre 2020, inoltre, sono state svolte anche attività di supporto diretto ai cittadini. Gli operatori dell'URP, attraverso contatti con gli Uffici della ASM, sono stati impegnati a risolvere situazioni problematiche derivanti da richieste di cittadini che lamentavano difficoltà e richiedevano assistenza di vario genere.

Tali attività sono state registrate in un apposito registro. Nel periodo di riferimento sono state registrate n. 34 richieste.

^^^

SEGNALAZIONI/RECLAMI DISTINTI PER TIPOLOGIA I semestre 2020

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi al 1° semestre dell'anno 2020 si evince che:

- n. 6 Reclami riguardano gli Aspetti Alberghieri – Comfort** di cui:
 - n. 2 la pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti - codice 2.1
 - n. 1 la qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti – codice 2.2
 - n. 3 l'adeguatezza e pulizia dei servizi igienici – codice 2.3
- n. 4 Reclami riguardano le Informazioni** e precisamente le informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1
- n. 1 Reclamo riguarda i Tempi** e precisamente il rispetto della priorità acquisita – codice 4.6
- n. 14 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
 - n. 3 l'accessibilità dei “percorsi” organizzativi o burocratico - amministrativi per accedere alle prestazioni (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione necessaria, ecc. – codice 5.2
 - n. 11 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 8 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** di cui:
 - n. 1 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
 - n. 1 la modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2
 - n. 4 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
 - n. 2 la fornitura di presidi – codice 6.6
- n. 1 Reclamo riguarda l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali** e precisamente la cortesia e gentilezza – codice 7.1
- n. 2 Reclami riguardano gli Aspetti Economici** e precisamente la richiesta di rimborso ticket – codice 8.2
- n. 3 Note riguardano la Soddisfazione** e precisamente i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2
- n. 2 Reclami riguardano gli Impropri:** segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1

Unità Operativa Semplice Dipartimentale
URP, Comunicazione, Ufficio stampa, Privacy
F.to - Achille Spada