

# REPORT RECLAMI /SEGNALAZIONI E NOTE DI SODDISFAZIONE ANNO 2020

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi all'anno 2020 si evince che:

n.91 cittadini hanno inoltrato Reclami/Segnalazioni o Note di Soddisfazione.

Tuttavia un cittadino ha segnalato 3 tipologie, 4 cittadini hanno segnalato 2 tipologie ciascuno, un cittadino ha segnalato una tipologia che riguarda 2 U.O.C. differenti.

Il totale pertanto è n. 98 così suddiviso:

n. 6 Note di Soddisfazione

n. 87 Reclami/Segnalazioni

n. 5 Reclami/Segnalazioni classificati come Impropri in quanto, pur evidenziando un disagio, non attengono alla ASM.

## SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER DIPARTIMENTO E UNITA' OPERATIVE

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

**n. 5 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. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Attività Amministrative Distrettuali** e si riferisce alla richiesta di rimborsi – codice 8.2

**n. 80 Reclami e n. 6 Note di Soddisfazione riguardano la Direzione Sanitaria** di cui:

**n. 6 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico** di cui:

**n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Neurologia** si riferiscono:

n. 1 ai tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2

n. 1 alla cortesia e gentilezza – codice 7.1

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

**n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Medicina del P.O. di Policoro** e si riferiscono:

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

n.1 agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

- n. **1 reclamo riguarda la U.O.C. Endocrinologia e Malattie Metaboliche** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. **1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.C. Malattie Infettive** e si riferisce alla soddisfazione per il servizio ricevuto - codice 9.1

**n. 6 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico** di cui:

- n. **4 reclami riguardano la U.O.C. Chirurgia del P.O. di Matera** e si riferiscono:
  - n. 1 alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1
  - 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. **1 Nota di Soddisfazione riguarda la U.O.C. Chirurgia Generale del P.O. di Policoro** e si riferisce ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2

**n. 7 Reclami riguardano il Dipartimento Emergenza Accettazione** di cui:

- n. **2 reclami riguardano il Pronto Soccorso dell’Ospedale di Matera** e si riferiscono:
  - n.1 ai tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
  - n. 1 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. **1 reclamo riguarda la U.O.C. Anestesia e Rianimazione** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. **2 reclami riguardano la U.O.S.D. Gestione Emergenza Accettazione di Policoro** e si riferiscono:
  - n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  - n. 1 agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4

**n. 5 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 Tinchì** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. **1 reclamo riguarda la U.O.C. Radiologia di Policoro** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. **1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Senologia Diagnostica** e si riferisce al mancato intervento sanitario - codice 6.1
- n. **1 la U.O.S.D. Laboratorio Analisi di Policoro** e si riferisce al rispetto della dignità della persona – codice 7.3

- n. 2 Reclami riguardano il Dipartimento Materno Infantile** e precisamente la **U.O.C. Ostetricia e Ginecologia** e si riferiscono agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Salute Mentale** e precisamente la **U.O.C. Psicologia Clinica** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 9 Reclami e n. 3 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. 1 ai tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi - codice 4.5
  - n. 7 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.
  - n. 1 al mancato intervento sanitario - codice 6.1
  - n. 3 ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2
- n. 44 Reclami e n. 1 Nota di Soddisfazione riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio** di cui:
- n. 14 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. 3 alle procedure per l’erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. - codice 5.1
  - 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. 4 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  - n. 1 alla richiesta di risarcimenti – codice 8.3
- n. 18 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. 9 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  - n. 2 al mancato intervento sanitario – codice 6.1
  - n. 1 agli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
  - n. 2 alla fornitura di presidi – codice 6.6
  - n. 1 ai ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2
- n. 3 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Bradano-Medio Basento** e si riferiscono:
- n. 2 al mancato intervento sanitario - codice 6.1
  - n. 1 alla richiesta di rimborsi – codice 8.2
- 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. 4 reclami riguardano la U.O.S.D. Gestione Rapporti MMG/PLS** e si riferiscono
    - n. 1 agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
    - n. 2 al mancato intervento sanitario - codice 6.1
    - n. 1 alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2
  - n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Coordinamento Assistenza Domiciliare e Palliative** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  - n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Medicina Fisica e Riabilitazione** e si riferisce al mancato intervento sanitario - codice 6.1
  - n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Nutrizione Clinica e Dietologia** e si riferisce agli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
- n. 1 Reclamo riguarda il CUP** e si riferisce al rispetto della priorità acquisita – codice 4.6
- n. 5 Reclami sono classificati come Impropri in quanto, pur evidenziando un disagio, non attengono alla ASM** – codice 10.1



## SEGNALAZIONI / RECLAMI DISTINTI PER TIPOLOGIA

Dall'analisi dei Reclami/Segnalazioni e Note di Soddisfazione relativi all'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. 5 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. 4 Reclami riguardano i Tempi** di cui:
  - n. 2 i tempi di attesa per le prestazioni e prenotazioni – codice 4.2
  - n. 1 i tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi - codice 4.5
  - n. 1 il rispetto della priorità acquisita – codice 4.6
  
- n. 45 Reclami riguardano gli Aspetti Burocratici Amministrativi** di cui:
  - n. 3 le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative ecc. - codice 5.1
  - 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. 39 gli aspetti organizzativi (generali) - codice 5.4
  
- n. 20 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** di cui:
  - n. 9 il mancato intervento sanitario – codice 6.1
  - n. 2 la modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2
  - n. 7 gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4
  - n. 2 la fornitura di presidi – codice 6.6
  
- n. 2 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali** di cui:
  - n.1 la cortesia e gentilezza – codice 7.1
  - n.1 il rispetto della dignità della persona – codice 7.3
  
- n. 5 Reclami riguardano gli Aspetti Economici** di cui:
  - n.4 la richiesta di rimborso ticket – codice 8.2
  - n.1 la richiesta di risarcimenti – codice 8.3
  
- n. 6 Note riguardano la Soddisfazione** di cui:
  - n. 1 nota di soddisfazione per il servizio ricevuto - codice 9.1
  - n. 5 i ringraziamenti di utenti nei confronti degli operatori - codice 9.2
  
- n. 5 Reclami riguardano gli Impropri:** segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda – codice 10.1



## ATTIVITA' DI SUPPORTO DIRETTO AL CITTADINO

Dal 1 gennaio al 31 dicembre dell'anno 2020 sono state svolte n.99 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 e informazioni.

Tali attività, riportate in un apposito registro, riguardano:

- n. 19 l'assistenza protesica : le informazioni per richiedere presidi o ausili e in particolare per conoscere lo stato della pratica e sollecitare la definizione della stessa;
- n. 14 le informazioni o le comunicazioni relative al COVID;
- n. 8 la scelta medica: le informazioni, in particolare a seguito delle difficoltà riscontrate nella procedura on line;
- n. 5 le informazioni per l'esenzione ticket;
- n. 7 le informazioni per il rinnovo patenti;
- n. 7 le prestazioni annullate a causa dell'emergenza COVID;
- n. 3 le informazioni per richiedere la cartella clinica;
- n. 2 le problematiche inerenti le prenotazioni tramite il CUP
- n.34 comprendono:
  - le informazioni circa le modalità per il pagamento dell'importo relativo alle prestazioni presso il Pronto Soccorso (codice bianco);
  - la difficoltà a chiedere informazioni per la data dell'intervento;
  - le problematiche inerenti le difficoltà per ricevere l'esito degli esami;
  - le informazioni per il ritiro dei farmaci;
  - le informazioni per effettuare le prestazioni (visite specialistiche o esami) e la richiesta di poter effettuare le prestazioni non erogate a causa di disfunzioni organizzative;
  - le informazioni per chiedere rimborsi per spese relative al trasporto di persone dializzate;
  - le informazioni per richiedere il contrassegno per disabili;
  - le istanze di carattere sanitario o amministrativo inviate all'URP e inoltrate agli Uffici competenti.
  - le informazioni per il vaccino antinfluenzale
  - le informazioni per contattare gli uffici o ambulatori della ASM
  - la difficoltà riscontrata per chiedere le informazioni riguardanti il familiare ricoverato

Oltre alle suddette attività, va data rilevanza anche all'attività di informazione quotidiana svolta dall'URP.