



U.O.S.D. " – URP – Comunicazione- Ufficio Stampa-Privacy"
dott.ssa MALVASI Maria
tel. Uff. 0835/253616
e-mail: mamalvasi@rete.basilicata.it

REPORT RECLAMI

1° SEMESTRE 2019

REPORT RECLAMI 1° semestre 2019

Nel 1° semestre anno 2019, sono pervenuti a questa Unità Operativa n° 68 reclami per i quali si è proceduto all'istruttoria. Le richieste di informazioni avanzate sia per iscritto che verbalmente sono state circa 400. Le segnalazioni soprattutto telefoniche relative a difficoltà comunicative sono state circa 300, per le quali si è potuto intervenire in via breve. Infatti molto del lavoro svolto dall'U.O. URP consiste nell'informazione e nella comunicazione a scopo preventivo della conflittualità sempre in agguato nelle situazioni critiche che caratterizzano lo status di paziente. Per la gestione dei reclami si è utilizzato il Sistema di raccolta, con le relative schede di valutazione elaborate in modo da ottenere informazioni sulle tipologie di reclami pervenuti, sui contenuti e sulle indicazioni emergenti.

Dall'analisi dei reclami relativi al 1° semestre dell'anno 2019 si evince che:

n. 3 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Medicina dell'Ospedale di Policoro e si riferisce alla serietà professionale – codice 6.5

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Nefrologia e si riferisce al mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Malattie Infettive e si riferisce alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1

n. 9 Reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Chirurgia dell'Ospedale di Matera e si riferisce e si riferisce al mancato intervento sanitario – codice 6.1

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

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Ortopedia dell'Ospedale di Policoro e si riferisce alla cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 3 reclami riguardano la U.O.C. Otorinolaringoiatria e si riferiscono:

n. 1 ai tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi – codice 4.5

n. 2 al mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Urologia e si riferisce all'adeguatezza dei servizi accessori - codice 2.5

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Chirurgia Plastica e si riferiscono:

n. 1 alle liste di attesa per ricovero – codice 4.4

n. 1 ai tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi – codice 4.5

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

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Pronto Soccorso dell'Ospedale di Matera e si riferiscono:

n. 1 al mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 1 alla cortesia e gentilezza – codice 7.1

n. 3 reclami riguardano la U.O.C. Pronto Soccorso dell'Ospedale di Policoro 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 ai tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

n. 1 al rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 2 reclami riguardano la U.O.C. Cardiologia - UTIC e si riferiscono ai tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

n. 9 Reclami riguardano il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto di cui:

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Radiologia e si riferisce alla richiesta di rimborsi – codice 8.2

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Patologia Clinica dell'Ospedale di Policoro e si riferisce alle modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2

n. 2 reclami riguardano la U.O.C Farmacia Ospedaliera e si riferiscono alle modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Senologia e si riferisce al rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 4 reclami riguardano la U.O.S.D. Medicina Nucleare e si riferiscono alla sicurezza e manutenzione delle apparecchiature – codice 1.8

n. 1 Reclamo riguarda il Dipartimento Materno Infantile e precisamente la **U.O.C.**

Pediatria e Neonatologia e si riferisce alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2

n. 11 Reclami riguardano il Dipartimento dei Servizi di Salute Mentale di cui **n. 10 reclami** riguardano la **U.O.C. Spazio Psichiatrico Diagnosi e Cura** e si riferiscono:

n. 3 al mancato intervento sanitario – codice 6.1

n. 6 alla conflittualità interpersonale – codice 7.2

n. 1 al rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D Centro di Salute Mentale di Matera e si riferisce ai tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

n. 22 Reclami riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale - Territorio di cui:

n. 4 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Sanitaria Ospedale per Acuti e si riferiscono:

n. 2 all'adeguatezza e pulizia dei servizi igienici – codice 2.3

n. 2 alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1

n. 11 reclami riguardano la U.O.C. Direzione Distretto Collina Materana -Metapontino e si riferiscono:

n. 2 alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1

n. 1 alle procedure di erogazione delle prestazioni sanitarie, cartella clinica, certificazioni amministrative – codice 5.1

n. 5 alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2

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

n. 2 alla fornitura di presidi – codice 6.6

n. 1 reclamo riguarda la U.O.C. Direzione Distretto Bradanica Medio Basento e si riferisce alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2

n. 3 reclami riguardano la U.O.S.D. Pneumologia Territoriale e si riferiscono:

n. 1 ai tempi di attesa per l'erogazione di esami – codice 4.1

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

n. 1 al rispetto della dignità della persona – codice 7.3

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Coordinamento Attività Domiciliari e Palliative e Ricoveri e si riferisce alla modalità di erogazione delle prestazioni - codice 6.2

n. 1 reclamo riguarda la U.O.S.D. Nutrizione clinica e Dietologia e si riferisce alle informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche – codice 3.1

n. 1 reclamo riguarda l'Ospedale Distrettuale di Tinchi e si riferisce alla adeguatezza e al comfort dei luoghi di attesa – codice 2.6

n. 5 Reclami riguardano il CUP e si riferiscono:

n. 1 al mancato intervento sanitario – codice 6.1 presso la sede di Tinchi

n. 3 agli aspetti tecnico-sanitari, professionali, amministrativi – codice 6.4 presso la sede di Tinchi

n. 1 al rispetto della dignità della persona – codice 7.3 presso la sede di Policoro

n. 1 Reclamo è classificato come Improprio in quanto, pur evidenziando un disagio, non attiene alla ASM – codice 10.1

Secondo il Sistema di classificazione dei reclami, gli aspetti da migliorare sono:

n. 4 Reclami riguardano gli Aspetti Strutturali e precisamente la sicurezza e manutenzione delle apparecchiature .

n. 4 Reclami riguardano gli Aspetti Alberghieri – Comfort e precisamente l'adeguatezza e la pulizia dei servizi igienici, l'adeguatezza dei servizi accessori e l'adeguatezza e il comfort dei luoghi di attesa .

n. 7 Reclami riguardano le Informazioni e precisamente le informazioni sui Servizi, prestazioni, orari, procedure, modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche.

- n. 8 Reclami riguardano i Tempi** e precisamente i tempi di attesa per l'erogazione di esami , le liste di attesa per ricovero e i tempi di attesa per la certificazione, la documentazione e i presidi .
- n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Burocratici Amministrativi** e precisamente le procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie, la cartella clinica, le certificazioni amministrative .
- n. 29 Reclami riguardano gli Aspetti Tecnico-Professionali** e precisamente il mancato intervento sanitario , la modalità di erogazione delle prestazioni , gli aspetti tecnico sanitari, professionali, amministrativi , la serietà professionale e la fornitura di presidi .
- n. 13 Reclami riguardano l'Umanizzazione e gli Aspetti Relazionali** e precisamente la cortesia e gentilezza , la conflittualità interpersonale e il rispetto della dignità della persona .
- n. 1 Reclamo riguarda gli Aspetti Economici** e precisamente la richiesta di rimborsi .
- n. 1 Reclamo riguarda gli Impropri:** segnalazioni che pur evidenziando un disagio non attengono all'Azienda

L'analisi dei valutazione dei reclami ha fatto emergere in maniera esplicita gli elementi critici dei Dipartimenti e delle UU.OO, offrendo un quadro chiaro della situazione per poter programmare interventi mirati a rimuovere le cause delle disfunzioni rilevate:

Dall'analisi dei Reclami relativi al 1° semestre dell'anno 2019 si evince che:

n. 62 Reclami riguardano la Direzione Sanitaria di cui:

- n. 3 reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Medico
- n. 9 reclami riguardano il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico**
- n. 7 reclami riguardano il Dipartimento Emergenza Accettazione
- n. 9 reclami riguardano il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto
- n. 1 reclamo riguarda il Dipartimento Materno Infantile
- n. 11 reclami riguardano il Dipartimento Servizi di Tutela Salute Mentale
- n. 22 reclami riguardano il Dipartimento Integrazione Ospedale – Territorio

n. 5 Reclami riguardano il CUP- n.1 Reclamo è classificato come Improprio -n. 9 Reclami sono stati inoltrati tramite il TDM

IL Responsabile

Dott.ssa Maria Malvasi