

# Reclami, elogi, suggerimenti e rilievi

A cura di:

**Maria Grazia Puzio** *Relazioni con il Pubblico*

*Il reclamo, sicuramente uno tra i principali strumenti di tutela e di ascolto dei diritti dell'utenza, è indispensabile per capire qual è il rapporto dei cittadini con la struttura ospedaliera. Le segnalazioni che i cittadini fanno pervenire, consentono all'Azienda il costante monitoraggio della qualità percepita, l'identificazione delle criticità e le conseguenti valutazioni atte ad attivare interventi di miglioramento sull'intera organizzazione.*

Nel 2003 si registra un decremento del numero dei reclami, sono pervenute, infatti, 173 segnalazioni contro le 186 del 2002. Il reclamo è stato presentato nel 75% dei casi direttamente dall'interessato o da un familiare, le lamentele inoltrate tramite il Tribunale per i Diritti del Malato sono pari al 25%. In merito alla modalità di presentazione dei reclami, l'URP (accoglienza diretta) si riconferma principale soggetto di accoglienza dei reclami 52%. Significativo calo dei reclami presentati telefonicamente all'URP 1%. I dati sopra riportati evidenziano che i cittadini preferiscono il colloquio diretto con gli operatori. Altro mezzo molto utilizzato per segnalare un disservizio è la lettera, 37% (questa categoria comprende sia le segnalazioni pervenute tramite servizio postale sia quelle inoltrate dal Tribunale per i Diritti del Malato. Lieve aumento dei reclami trasmessi tramite posta elettronica 8%, a tale proposito ricordo che in rete il modulo per la presentazione del reclamo è presente dal 2001.

Per quanto riguarda il contenuto dei reclami, del 2003 emergono delle variazioni significative.

## Tipologie

Rispetto al 2002, si registra una diminuzione di tutte le tipologie tranne che per gli Aspetti Economici e gli Aspetti Organizzativi. Negli ultimi anni le tipologie maggiormente rappresentative sono sempre state le seguenti: Tempi, Aspetti tecnici Professionali e Umanizzazione e Aspetti Relazionali. Dall'esame del contenuto dei reclami, per il 2003 emergono delle variazioni significative. Il decremento maggiormente significativo riguarda la tipologia "TEMPI" che passa dal 34% del 2002 al 17% nel 2003. Il significativo incremento dei reclami riguardanti gli Aspetti Organizzativi Burocratici Amministrativi (15 in più rispetto al 2002) è riferito principalmente alla funzionalità organizzativa. L'aumento del numero dei reclami riguardante tali aspetti è riconducibile al trasferimento di alcune Unità Operative all'interno del nuovo fabbricato di ampliamento ospedaliero. Nonostante si sia cercato di intervenire con notevole impegno da parte dell'Azienda e di tutti i soggetti coinvolti, con l'obiettivo di ridurre al minimo i disagi ai pazienti, la complessità delle operazioni di trasloco ha inevitabilmente procurato all'utenza qualche disagio.

Il notevole incremento dei reclami riguardanti gli Aspetti Economici, invece, è da attribuire, in parte, alla nuova normativa regionale sul ticket di Pronto Soccorso che a partire dal 1° maggio 2003 si applica, in tutti i Pronto Soccorso della Regione Emilia Romagna, come da delibera della Giunta Regionale n. 264 del 24 febbraio 2003. A partire da maggio, quindi, sono pervenute 23 segnalazioni aventi per oggetto contestazioni dei tickets di pronto soccorso. Nella suddetta tipologia sono incluse anche le segnalazioni finalizzate ad ottenere rimborsi o risarcimenti collegati a contenziosi.

L'andamento dei tempi di risposta del numero complessivo dei reclami evidenzia un ottimo risultato. Infatti, nel 2003 ha ottenuto risposta scritta entro 30 giorni il 90% dei cittadini (87% nel 2002) per le altre segnalazioni, pari al 10% è stato necessario un prolungamento dei termini per consentire accertamenti particolarmente complessi.

Nel 2003 l'andamento degli elogi è in aumento, circa il 26% in più rispetto al 2002. Gli elogi calcolati sono quelli pervenuti tramite lettera alla Direzione Aziendale e quelli presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il dato va letto comunque con molta attenzione, considerato che oltre alle lettere alla Direzione Generale e all'URP, i cittadini scelgono altre modalità per esprimere un apprezzamento, co-

me ad esempio inserzioni sui quotidiani e ringraziamenti inoltrati direttamente al personale delle Unità Operative, modalità attualmente non censite. I contenuti prevalenti degli apprezzamenti pervenuti riguardano la cortesia e la gentilezza del personale e l'adeguatezza delle prestazioni ricevute.

Nel 2003 calano sensibilmente an-

che i rilievi che raccolgono sia le segnalazioni anonime che quelle che per loro natura non possono attivare la procedura reclami. Nel 2003 sono pervenuti 7 rilievi contro i 27 dello scorso anno. Anche i rilievi, tuttavia, attestano percezioni di disservizio. Nel 2003 sono pervenuti anche 7 suggerimenti (4 in più rispetto allo scorso anno) ri-

feriti principalmente al miglioramento dei percorsi interni.

Il prospetto che segue rappresenta la sintesi quantitativa a livello regionale. Il confronto omogeneo dei dati nel più ampio panorama regionale consente una migliore valutazione dei dati locali che per quanto riguarda l'Arcispedale appaiono decisamente positivi.

**TOTALE REGIONALE SEGNALAZIONI PER AZIENDA E TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE**

Anno 2003	Elogi	Impropri	Rilievi	Reclami	Suggerimenti	Totale
AUSL Piacenza	35	2	47	392	1	477
AUSL Parma	27	2	34	315	0	378
AUSL Reggio Emilia	107	8	88	374	30	607
AUSL Modena	447	32	257	784	83	1.603
AUSL Bologna Sud	17	8	74	307	9	415
AUSL Imola	43	0	81	86	23	233
AUSL Bologna Nord	73	6	11	278	6	374
AUSL Città di Bologna	977	17	171	866	75	2.106
AUSL Ferrara	34	5	107	396	13	555
AUSL Ravenna	57	6	6	389	5	463
AUSL Forlì	41	4	3	139	1	188
AUSL Cesena	54	5	421	129	4	613
AUSL Rimini	22	2	15	183	5	227
AOSP Parma	85	11	131	198	0	425
<b>AOSP Reggio Emilia</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>173</b>	<b>7</b>	<b>254</b>
AOSP Modena	454	2	119	375	4	954
AOSP Bologna	413	11	51	398	28	901
AOSP Ferrara	80	7	102	535	8	732
II.OO.R. Bologna	124	0	37	303	32	496
<b>Totale</b>	<b>3.157</b>	<b>128</b>	<b>1.762</b>	<b>6.620</b>	<b>334</b>	<b>12.001</b>

Fonte: Banca dati Segnalazioni, Regione Emilia-Romagna.