



ATTIVITA' DI ASCOLTO:

rilevazione dei contatti, reclami, encomi ANNI 2018-2019

L'ASST della Franciacorta è stata costituita con deliberazione della Giunta Regionale n°X/4491 del 10/12/2015, in attuazione della Legge Regionale n°23/2015, con sede legale nel comune di Chiari. A seguito di tale riforma, nell'anno 2016 è stato intrapreso un percorso volto all'integrazione nella rete socio sanitaria finalizzata al miglioramento dello stato di salute della popolazione di riferimento, garantendo l'assistenza sociale e sanitaria al massimo livello possibile e coinvolgendo l'utenza mediante la rilevazione dei pareri nella definizione e nell'erogazione dei processi di cura.

Pertanto ASCOLTARE l'utenza, inteso come prestare la propria attenzione, o partecipazione a qualcosa in quanto motivo di informazione o riflessione, diviene specifico strumento gestionale per monitorare la qualità dei servizi resi, funzionale alla direzione per l'attivazione di azioni volte al miglioramento.

L'attività di ascolto si esplica: nella rilevazione dei contatti, reclami, encomi e nella rilevazione della qualità percepita, ed è svolta dall'URP a tempo pieno sull'orario di apertura.

Contatti: l'attività informativa di front office garantita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico è notevole e per oggettivarne la consistenza e la tipologia è stato predisposto schema di registrazione. Gli operatori dell'URP hanno esaudito nel 2018 **30.644** / 2019 **33.065** richieste di informazioni telefoniche sotto rappresentate in sintesi grafica (Tabella 1).

Sono state evase inoltre:

-Richieste scritte di informazioni 2018: **310** / 2019: **735**

-Risposte a problematiche riferite dall'utente in merito alle quali lo stesso ha scelto di non formalizzare la segnalazione perchè soddisfatto della soluzione proposta/attivata 2018: **171** / 2019: **210**

-Prenotazioni o trasmissione di dati utili alla stessa agli operatori addetti in quanto prestazioni non prenotabili al Call Center per le priorità siglate o per varie problematiche fra cui la riprogrammazione di prestazioni per sospensione delle sedute ambulatoriali 2018: **1744** / 2019: **1541**

Reclami/Encomi: l'analisi dei reclami costituisce uno degli elementi di valutazione di come il cliente percepisce la qualità del servizio erogato; all'interno del sistema di valutazione della Customer Satisfaction, può fornire un importante contributo conoscitivo in quanto il reclamo è un segnale con forte valenza strategica che può permettere un monitoraggio dei punti critici del sistema e orientare così l'azione di miglioramento dei servizi.

In questo contesto il reclamo, per quanto rappresentato con connotazione negativa, rappresenta un indicatore preciso dei giudizi dell'utente sulla qualità del servizio erogato. E' un indicatore che pur segnalando una insoddisfazione, rappresenta un'opportunità per l'Azienda di recuperare il cliente insoddisfatto con meccanismi di comunicazione e compensazione, ma anche un'occasione per individuare delle azioni di miglioramento utili ad evitare il ripetersi delle situazioni di disservizio. L'analisi dei reclami consente inoltre di comprendere cosa abbia più valore per gli utenti e quindi di investire risorse soprattutto su tali aspetti e attività.

Nel corso del biennio 2018/2019 sono pervenute all'URP

-SEGNALAZIONI 2018: **412** / 2019: **437**

-ENCOMI 2018: **263** / 2019: **318**

Le segnalazioni, secondo le disposizioni regionali, sono state classificate per aree tematiche integrate dalle categorie Clienti interni e Suggerimenti distribuite come segue (Tabella 2).

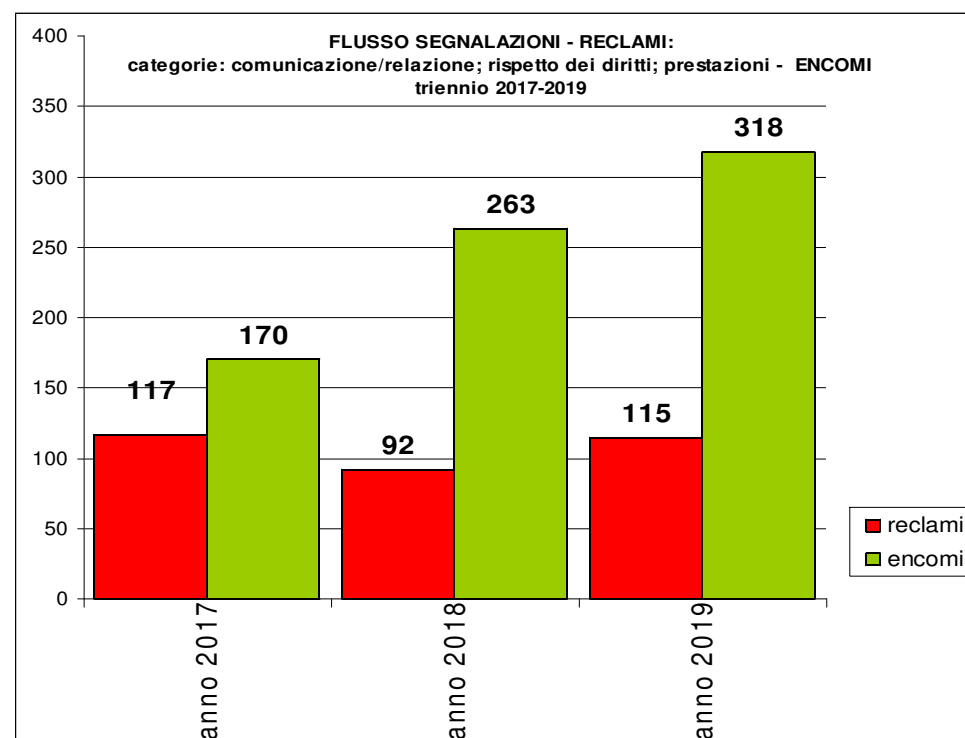
Tabella 2: distribuzione valore percentuale reclami su categorie anni 2018-2019

CATEGORIE	2018	2019
aspetti economici	64,32%	60,64%
prestazioni	17,23%	22,20%
informazioni/orientamento	7,77%	6,18%
comunicazione e relazione	4,85%	3,89%
clienti interni	1,70%	1,83%
accessibilità	0,97%	0,00%
aspetti strutturali/amb.li e sicurezza	0,97%	2,29%
varie	0,97%	0,92%
rilascio documentazione clinica	0,73%	1,14%
rispetto dei diritti	0,24%	0,23%
suggerimenti	0,24%	0,46%
integrazione servizi socio sanitari	0,00%	0,23%

Tabella 1: tipologie e valore percentuale informazioni telefoniche

TIPOLOGIE INFORMAZIONI	2018	2019
Modalità di prenotazione	18,89%	13,03%
Polo territoriale	12,70%	24,54%
Prestazioni erogate	11,42%	7,43%
Validità dell'impegnativa	5,37%	4,49%
Tempi di attesa	5,07%	4,36%
Libera professione	4,88%	4,23%
Sito internet	4,54%	4,67%
Indirizzi e-mail	4,44%	3,52%
Numero telefonico UU.OO./Servizi	4,07%	3,53%
Clienti Interni: Altro	3,92%	4,44%
Clienti Interni: Portinerie	3,58%	2,84%
Orari esecuzione prelievi/attività amb.	3,48%	3,33%
Ubicazione UU.OO./Servizi	3,28%	2,77%
Clienti Interni: CUP	3,20%	2,75%
Improprie	2,84%	2,32%
Modalità preparazione	2,63%	1,12%
Nominativi medici	1,95%	1,76%
Costo prestazioni	1,86%	1,74%
Multiprescrizione	0,91%	0,68%
Orari visite degenti	0,55%	0,99%
Modalità richiesta copia doc. sanitaria	0,25%	0,59%
Esenzioni ticket	0,08%	1,13%
Modulistica	0,06%	0,30%
Modalità di pagamento prestazioni	0,04%	0,71%
Assistenza stranieri	0,01%	0,43%
Associazioni Volontariato	0,00%	0,14%
Bandi di gara	0,00%	0,96%
Concorsi:	0,00%	0,79%
Rilascio certificazioni	0,00%	0,41%

Tabella 3: andamento flusso RECLAMI: (categorie Comunicazione/Relazione; Rispetto dei diritti; prestazioni) ED ENCOMI con comparazioni triennio 2017-2019



E' opportuno evidenziare che la categoria ASPETTI ECONOMICI si conferma nel 2019 la più consistente con percentuale pari al **60,64%** delle segnalazioni pervenute, con particolare riferimento, ad esempio:

-alla mancata esibizione di tessera sanitaria e/o esenzione ticket in Pronto Soccorso

-alla mancanza o decadenza dei requisiti per l'ottenimento di prestazioni pagate anticipatamente

-all'errore dell'utenza nell'effettuare versamenti a questa ASST anziché all'ASST Spedali Civili per accedere alle varie commissioni medico-legali.