

ATTIVITÀ DI ASCOLTO

Rilevazione dei contatti, reclami, encomi effettuati nel 2023

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 2023 – **18.703** richieste di informazioni telefoniche sotto rappresentate in sintesi grafica (*Tabella 1*).

Tabella 1: Tipologie e valore percentuale delle informazioni telefoniche ricevute

Polo Territoriale	47,21%
Clienti Interni	9,47%
Modalità prenotazione / disdetta in Camelia	8,62%
Prestazioni erogate (costo, modalità di pagamento)	3,97%
Impegnativa (validità e multiprescrizione)	3,30%
Orari esecuzione prelievi/attività ambulatoriale	3,21%
Orari visite degenti	3,06%
UU.OO./Servizi (ubicazione, telefono, e-mail)	3,03%
Tempi di attesa	2,90%
Sito internet	2,80%
Modalità preparazione esami	2,41%
Nominativi medici	2,09%
Concorsi	1,68%
Libera professione	1,57%
AST	1,49%
Ritiro referti	0,94%
Improprie	0,91%
Modalità richiesta copia documentazione sanitaria	0,57%
Modulistica	0,24%
Non visibilità referti	0,22%
Regione Lombardia	0,17%
Associazioni Volontariato	0,15%

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 2023 sono pervenute all'URP 1541 segnalazioni e 239 encomi.

Le segnalazioni e gli encomi, secondo le disposizioni regionali, sono state classificate per aree tematiche

Tabella 2: Distribuzione in valore percentuale dei reclami

Condizioni all'accesso	79,69%
Aspetti economici	10,83%
Prestazioni	5,64%
Informazione/orientamento	1,30%
Comunicazione e relazione	0,97%
Rispetto dei diritti	0,45%
Integrazione servizi socio sanitari	0,45%
Rilascio documentazione clinica	0,33%
Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza	0,25%
Varie	0,06%
Assistenza protesica	0,00%
Assistenza farmaceutica	0,00%

Tabella 3: Distribuzione in valore percentuale degli encomi

Encomio ai professionisti sanitari	54,81%
Encomio al personale medico	44,35%
Encomio all'ente	0,837%