

REGIONE CAMPANIA
Azienda Sanitaria Napoli 3 Sud
(ex ASL Napoli 5)
Corso Alcide de Gasperi, 167 – 80053 Castellammare di Stabia

Servizio Relazioni con il Pubblico ed Integrazione con il Sociale

Direttore Dott.ssa Angela Improta

**MONITORAGGIO DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE DAI
CITTADINI NEL PRIMO SEMESTRE 2010**

A cura delle sociologhe volontarie:
Dott.ssa Anna De Pascale
Dott.ssa Annagrazia Pagano
Dott.ssa Valentina Mariarosaria Rossi

col supporto amministrativo della Sig.ra Anna Sorrentino

SOMMARIO

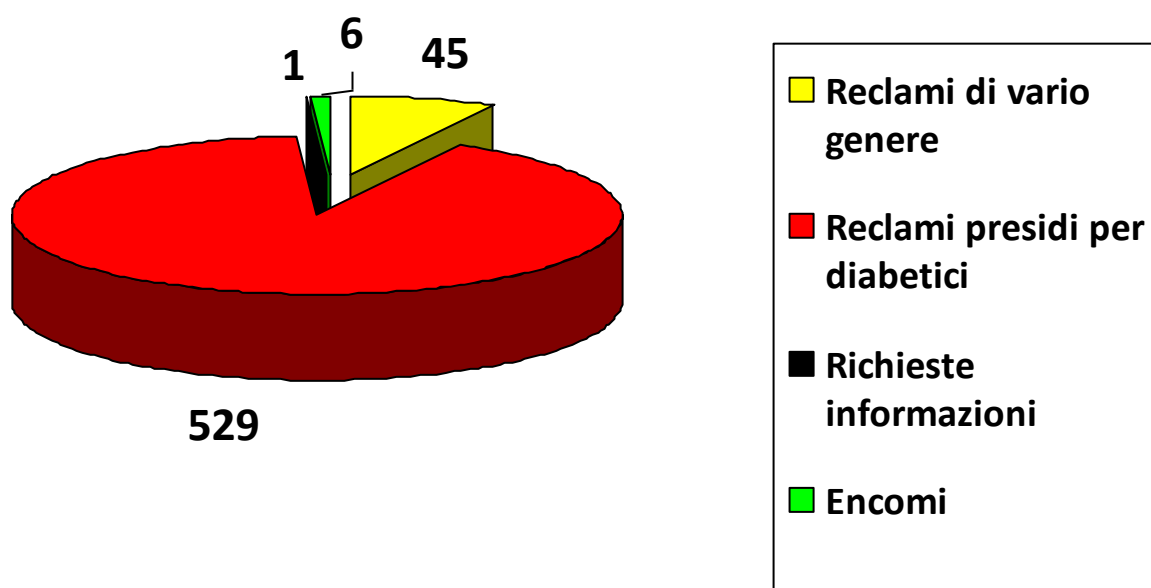
1 - SEGNALAZIONI RACCOLTE.....	3
2 - PROBLEMI EVIDENZIATI.....	4
3 - PRESIDI SEGNALATI.....	7
4 - PROVENIENZA.....	10
5 - RISPOSTE	10
6 - SOLUZIONI	11
7- CONCLUSIONI	12

1 - SEGNALAZIONI RACCOLTE

Le segnalazioni raccolte nel semestre gennaio-giugno 2010 riguardanti l'ex ASL NA 5 confluita nell' ASL Napoli 3 Sud, sono state complessivamente 581 delle quali:

- 45 Reclami di vario genere;
- 529 Reclami presidi per diabetici;
- Encomi .

SEGNALAZIONI RACCOLTE I° SEMESTRE 2010

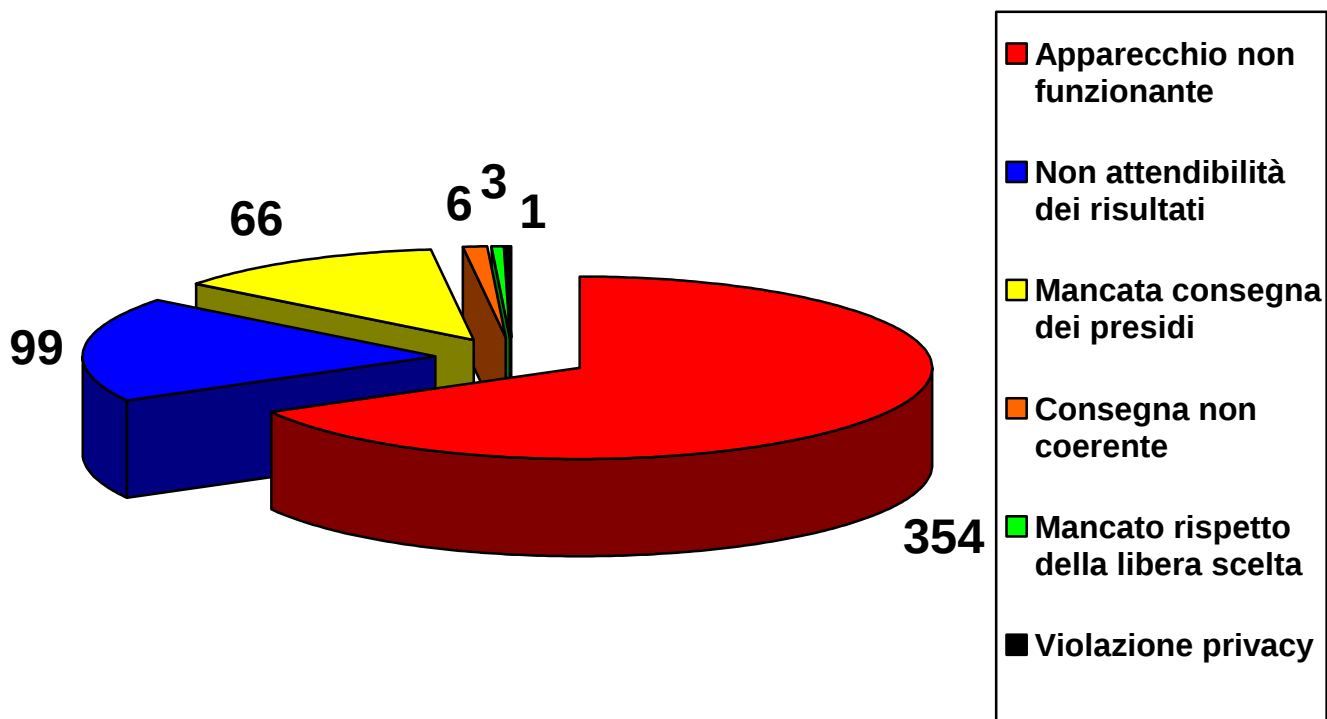


2 – DISFUNZIONI PRESIDI PER DIABETICI

I reclami riguardanti i presidi per diabetici lamentano le seguenti disfunzioni:

- Apparecchio non funzionante, richiesta sostituzione 354
- Non attendibilità dei risultati per la misurazione della glicemia 99
- Mancata consegna dei presidi nei tempi programmati 66
- Consegna dei presidi non coerente con quanto concordato 6
- Mancato rispetto della libera scelta 3
- Violazione privacy all'atto della consegna 1

DISFUNZIONI EVIDENZIATE



RECLAMI DI VARIO GENERE

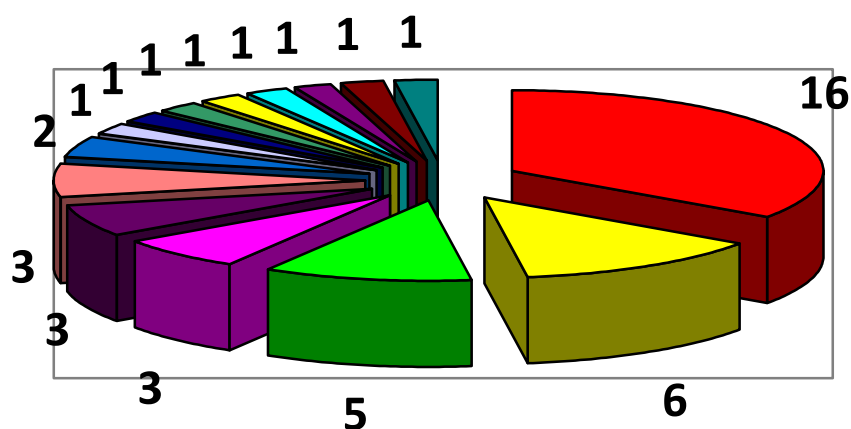
Le 45 segnalazioni, escludendo gli elogi e le richieste di informazioni, riguardano:

a) *Carenze assistenza distrettuale*

45 riferite a :

• Disservizi in genere	16
• Comportamento scorretto degli operatori	6
• Liste di Attesa	5
• Mancata fornitura pannoloni	3
• Barriere architettoniche	3
• Sostituzione Medico di base	3
• Invalidità civile mancata informativa	2
• Disfunzioni centro unico di prenotazione (C.U.P)	1
• Benefici DPR n.495/1992 - art.381 3° comma	1
• Commissione benefici Legge 104/92	1
• Day hospital	1
• Dismissione pazienti psichiatrici	1
• Mancato riconoscimento Disco H	1
• Rigetto prescrizione terapia di mantenimento	1
• Tessera sanitaria	1

CARENZE ASSISTENZA DISTRETTUALE



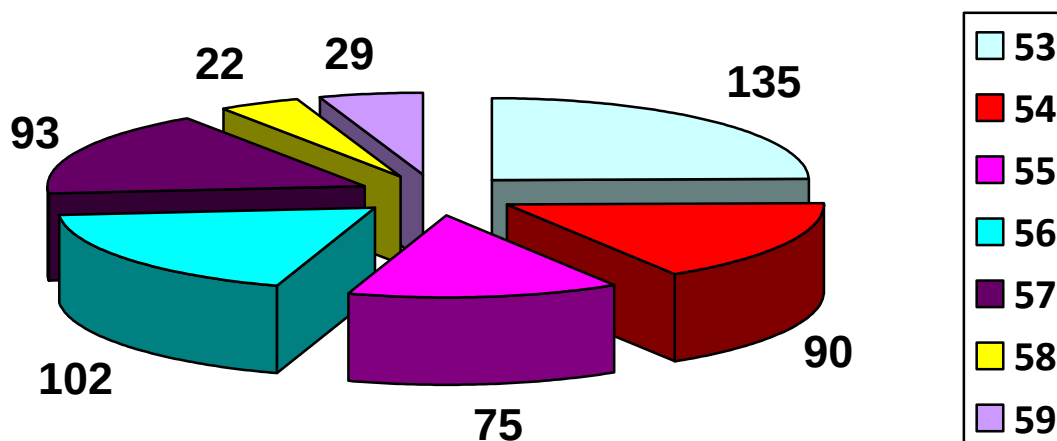
- Disservizi in genere
- Comportamento scorretto
- Liste di attesa
- Mancata fornitura pannoloni
- Barriere architettoniche
- Medico di Base
- Invalidità civile
- CUP
- Benefici DPR n°495/1992
- Benefici 104
- Day hospital
- Dimissione pazienti psichiatrici
- Disco H
- Rigetto terapia
- Tessera sanitaria

3 - PRESIDI SEGNALATI

DISTRETTI:

Numero 53	135	(di cui 125 relativi ai problemi SVAS)
Numero 54	90	(di cui 87 relativi ai problemi SVAS)
Numero 55	75	(di cui 74 relativi ai problemi SVAS)
Numero 56	102	(di cui 101 relativi ai problemi SVAS)
Numero 57	93	(di cui 91 relativi ai problemi SVAS)
Numero 58	22	(di cui 20 relativi ai problemi SVAS)
Numero 59	29	(di cui 28 relativi ai problemi SVAS)

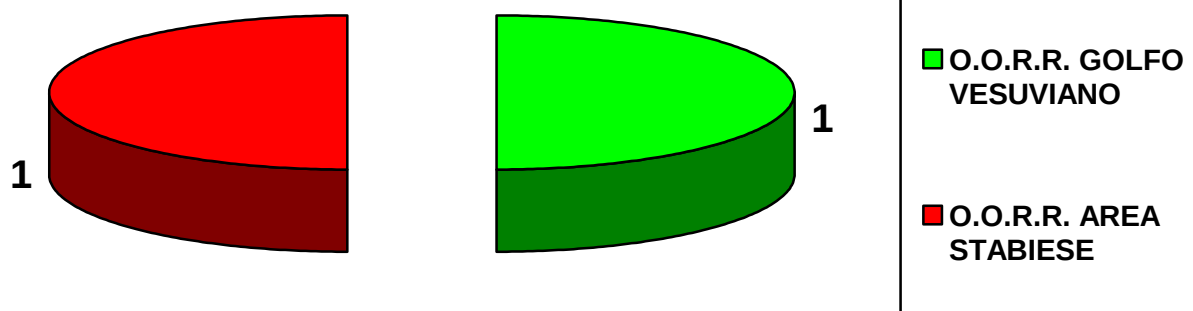
DISTRETTI



• OSPEDALI RIUNITI

- ✓ O.O.R.R. Golfo Vesuviano 1
- ✓ O.O.R.R. Area Stabiese 1

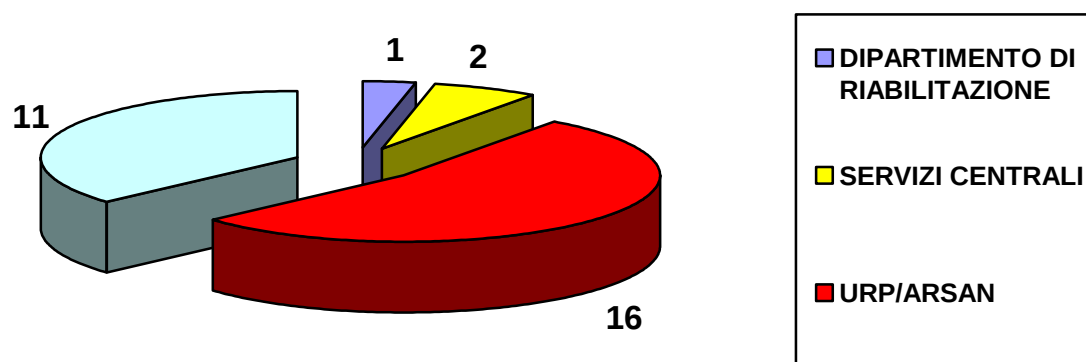
OSPEDALI RIUNITI



- **ALTRE STRUTTURE**

✓ Dipartimento di Riabilitazione	1
✓ Servizi centrali	2
✓ Urp/Arsan	16
✓ Srpis	11

ALTRE STRUTTURE



4 - PROVENIENZA

Le 580 segnalazioni provengono in 1 caso da anonimo, 1 dal Coordinamento Regionale Prelievi, 1 da e-service srl e i rimanenti dai cittadini direttamente interessati o dai loro familiari.

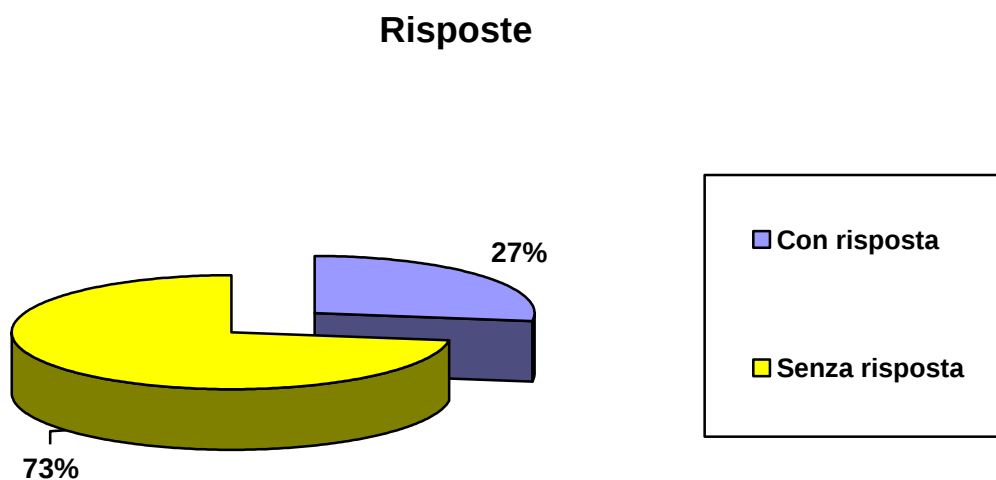
5 - RISPOSTE

Per determinare l'entità dell'impegno e al contrario, del disimpegno a rispondere alle segnalazioni ricevute, occorre considerare che delle 581 pervenute:

- 1 proviene da anonimo;
- 6 sono comunicazioni unilaterali di encomio;
- 1 da società e-service srl.

Precisato ciò, se si escludono le suddette segnalazioni e si prendono in esame le restanti 573, ovvero i reclami per i quali la risposta era dovuta o possibile, risultano:

- Senza risposta, benché sollecitate: 417 casi (73%)
- Con risposta: 156 casi (27%).

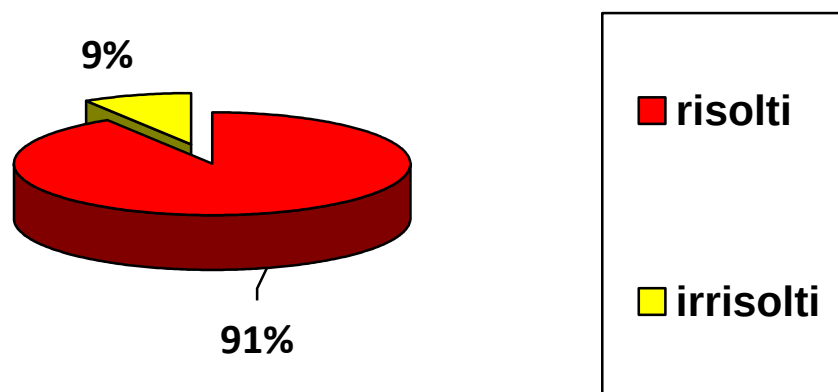


6 - SOLUZIONI

I problemi sollevati nelle 581 segnalazioni che hanno trovato risposta risultano:

- | | |
|-------------|-------------------|
| - risolti | in 529 casi (91%) |
| - irrisolti | in 52 casi (9%) |

SOLUZIONI



8- CONCLUSIONI

Il presente lavoro di monitoraggio delle segnalazioni pervenute dai cittadini, fa riferimento al territorio dell'ex ASL NA 5, confluita nell'ASL NA 3 SUD, sono state prese in considerazione le segnalazioni relative al primo semestre del 2010. Dall'analisi dei dati emerge che sono pervenuti all'ex ASL NA5 574 reclami, e 6 encomi.

Grazie al continuo monitoraggio di tutti i reclami suddivisi in:

- reclami della rete dell'UU.RR.PP;
- Distretti Sanitari;
- Ospedali;
- Servizio Relazione con il Pubblico ed Integrazione con il Sociale.

L'attività si è potuta realizzare anche grazie al lavoro di un gruppo di volontarie sociologhe.

In tale conteggio, bisogna includere le “richieste informazioni” per le quali si intende quelle segnalazioni pervenute dai cittadini, che non reclamano un disservizio ma fanno richiesta formale per ottenere informazioni sui servizi . Molto importante, è evidenziare la funzione di front-office telefonico presente presso il Servizio Relazioni con il Pubblico ed Integrazione con il Sociale ex Asl Na 5, al quale provengono una varietà e complessità di tipi di contatto, che spesso prevedono un'attivazione di procedure specifiche (numero 700, il 70 % dei quali è riferito alla problematica della Svas-Biosana), tale rilevazione è stata possibile prendendo e monitorando le attività del Servizio in 10 giorni indice, 1 giorno in progressione per settimana.

Considerando i 580 reclami bisogna evidenziare che, la maggior parte riguardano le forniture per i diabetici e nello specifico sono relativi :

- ad apparecchi non funzionanti,
- richiesta sostituzione (354);
- Non attendibilità dei risultati per la misurazione della glicemia (99);

- mancata consegna dei presidi nei tempi programmati (66);
- consegna dei presidi non coerente con quanto concordato (6);
- mancato rispetto della libera scelta (3);
- violazione privacy all'atto della consegna (1).

Le restanti, sono relative a disfunzioni varie riguardanti le carenze dell'assistenza distrettuale.

Inoltre, è emerso che il maggior numero di segnalazioni provengono dal Distretto n° 53 (n° 135 i reclami in questione si riferiscono alla problematica inerente i glucometri e presentati direttamente in sede centrale dall'Associazione di tutela dei cittadini diabetici), a seguire il Distretto n°56 (102), il Distretto n° 57 (93), Distretto n° 54 (90), Distretto n°55 (75), Distretto n° 59 (29),Distretto n° 58 (22) (Più è visibile e produttiva l'unità operativa relazioni con il Pubblico , più è probabile che il cittadino si rivolga all'ASL per la risoluzione dei problemi. ***Paradossalmente più arrivano reclami più i cittadini dimostrano fiducia nell'Azienda per la capacità di intervenire nelle disfunzioni.***)

Un elemento importante è l'aumento, anche se timido, dell'impegno a rispondere ai reclami da parte dei dirigenti delle Strutture rispetto all'anno 2009. Solo nel primo semestre 2010 si è riscontrato un impegno a rispondere pari al 27% con più della metà (91%)dei casi risolti, (si ricorda che il grande numero di reclami era riferito ai diabetici, ove è stata cambiata perfino la ditta fornitrice).

In conclusione possiamo affermare che una delle questioni di fondo è che molte strutture non hanno ricevuto reclami, fenomeno che può esser inteso come uno dei fattori **più negativi poiché va ad evidenziare la sfiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni.** Gli stessi utenti, infatti, spesso non utilizzano questo canale che dovrebbe esser considerato come una delle modalità per migliorare i processi, ma l'idea comune è ***“tanto non cambierebbe nulla”***.

In questo contesto, ove tutto sembra concentrato al ripiano dei debiti della spesa sanitaria, poca, anzi pochissima attenzione viene data alla soddisfazione

dei cittadini, forse è meglio essere sordi e non ascoltare un disagio sempre più forte, sempre più muto.

Bisogna, dunque trovare i modi per comunicare che la loro soddisfazione è prioritaria per l'Azienda, dobbiamo convincerLi che vogliamo correggere qualsiasi disfunzione che porterà ad un servizio sempre più inerente alle Loro esigenze .

Le parole contano poco, se non sono seguite dai fatti, l'importante è cominciare da una comunicazione chiara, e soprattutto, dare tutti gli strumenti all'organizzazione per l'ascolto che permettano ai cittadini di esprimere le loro opinioni sui servizi.

Questa è la sfida che tutti dobbiamo cogliere nella nostra grande azienda.

Bisogna partire comunque da elementi sicuramente di tipo strategico e quindi strutturale:

- Chiarezza dell'organizzazione; (chi fa che cosa)
- Condivisione dei principi dell'organizzazione come sistema dei valori di riferimento;
- Uniformità di procedure;
- Percezione di una identità unica;

Non c'è altro da fare che augurarci tanto buon lavoro a tutti, e buona salute ai nostri cittadini.