

## Report dei reclami sull'andamento segnalazioni nell' anno 2015 dell'Area Vasta1

L'Area Vasta 1 nell'anno 2015 ha ricevuto dai cittadini **n. 97** schede/lettera di segnalazioni/ reclami.

Il sistema di registrazione reclami genera per ciascun reclamo più tipi di problemi per questa ragione il totale è pari a un numero di **136** segnalazioni/reclami.

Come si può analizzare dalle torte allegate vengono presi in esame vari aspetti:

Nella prima torta rispetto al numero delle segnalazioni La maggior parte delle istanze sono da attribuire a **prestazione specialistica n°83, prestazione ospedaliera n°34, altro n°19**, per un totale di 136 reclami.

Riguardo invece rispetto a CHI SEGNALE si può riscontrare: un cittadino, un'associazione, un URP di altra azienda sanitaria.

**Nell'analisi di dettaglio** ciò che più si evidenzia sono:

**Problemi Organizzativi:** inadeguatezza organizzativa (9)- carenza di personale (7) .

**Problemi Su Cure:** mancata prestazione (26), qualità e competenza professionale medica(9)

**Problemi Relazionali:** con i medici (17)

Secondo il mio punto di vista emerge che I problemi maggiori si evidenziano nei distretti sanitari riguardanti macchinari/supporti di strumentistica guasti e mancate comunicazioni per l'assenza dei medici specialisti.

Gli utenti per quanto riguarda le liste di attesa sono molto scontenti ma non fanno la segnalazione scritta ma solo verbale, quindi nei report troviamo pochissimi rilievi.

Cordiali saluti.

Fano, 29 novembre 2016

Adriana Amello