



Azienda Sanitaria Napoli 3 Sud

Torre del Greco -80059

Via Marconi 66

**Direttore U.O.C. Relazioni con il
Pubblico**

Dott.ssa Angela Improta

MONITORAGGIO DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE DAI CITTADINI NELL'ANNO 2021



con la collaborazione delle Sociologhe ex art. Octies 15 D.C.A. 134/2016 Linea progettuale n. 2 "Sviluppo dei processi di Umanizzazione"

Dr.ssa Cafiero Clelia

Dr.ssa Iannicelli Maria

Dr.ssa Punzo Rosa

Dr.ssa Scaramuzza Giovanna

con la collaborazione della Sociologa ex art. Octies 15 D.C.A. 43 del 07/06/2019 Linea Progettuale N. 2 Sviluppo dei processi di Umanizzazione progetto "Malattie Rare"

Dr.ssa Guida Fabrizia

con la collaborazione della sociologa ex art. 15 Octies D.C.A. Linea Progettuale N. 6 "EQUITÀ IN SALUTE-DCA 94/2013 E 105/2014"

Dr.ssa Pierri Rosa

Indice

PREMESSA:	3
ANALISI DEL CONTESTO	3
1. MONITORAGGIO RECLAMI ANNO 2021/ANALISI ED ELABORAZIONE DEI DATI.....	4
2. ANALISI DEI RECLAMI PER STRUTTURA	8
3. AREA A: “ATTIVITA’ DELLA PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITA’ PUBBLICA”.	9
4. AREA B” ATTIVITA’ DELL’ASSISTENZA OSPEDALIERA”	9
5. AREA C “ATTIVITA’ DELL’ASSISTENZA TERRITORIALE (DISTRETTI SOCIOSANITARI E DIPARTIMENTI)” ...	12
6. AREE DI CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI ANNO 2021.....	15
VALUTAZIONE: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL MONITORAGGIO RECLAMI ANNO 2021.	19
CONCLUSIONI	21
7. MALATTIE RARE	24
ANALISI SWOT	25
CONCLUSIONI	27
8. MONITORAGGIO RASSEGNA STAMPA 2021.....	28
VALUTAZIONE: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL MONITORAGGIO DEGLI ARTICOLI ANNO 2021.	31
ANALISI SWOT	31
CONCLUSIONI	32

PREMESSA:

Il Sistema dei Reclami è stato adottato dall'Asl Napoli3 Sud con Delibera n. 424 del 12 luglio 2012 e prevede la gestione e il monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni su tutto il territorio aziendale.

Il Sistema dei Reclami permette di valutare la qualità percepita dei servizi erogati dall'Azienda, raccogliendo il disappunto del cittadino quale *seniore* che mette in evidenza in modo tempestivo i possibili fattori di criticità dell'organizzazione ai vari livelli aziendali.

In questo modo si evidenzia la possibilità di porvi rimedio intervenendo in eventuali disfunzioni organizzative.

Il reclamo è dunque uno strumento volto all'attenzione di un percorso di miglioramento della qualità del servizio, che mette in luce la disponibilità dell'Azienda ad avviare:

- I necessari meccanismi di comunicazione e tutela del cittadino;
- I rimedi organizzativi interni che non permettono il ripetersi di situazioni di disservizio.

ANALISI DEL CONTESTO

L'Azienda Sanitaria Locale Napoli 3 Sud, (57 Comuni, più di un milione di abitanti) garantisce i Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.) Sanitaria e Sociosanitaria sul territorio di propria competenza, utilizzando criteri di gestione ispirati al principio di efficienza, efficacia ed economicità (Atto Aziendale giusta Deliberazione n. 372 del 31.05.2017).

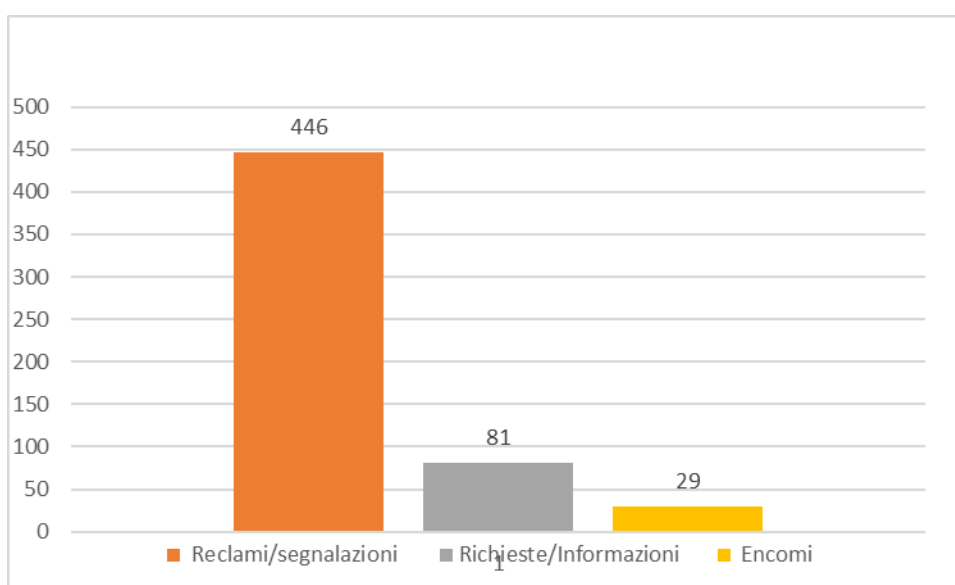
Da marzo 2020, L'Asl Napoli 3 Sud oltre all'offerta dei servizi ordinari, ha governato le attività connesse alla gestione dell'emergenza da Covid-19.

All'interno dell'Azienda Sanitaria Locale Napoli 3 Sud la U.O.C. Relazioni con il Pubblico coordina la funzione di Tutela dei diritti e della partecipazione dei cittadini attraverso il monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni dei disservizi in conformità al Regolamento di Pubblica Tutela Deliberazione n. 424 del 12 luglio 2012 (Revisione Regolamento Pubblica Tutela-work in progress).

1. MONITORAGGIO RECLAMI ANNO 2021/ANALISI ED ELABORAZIONE DEI DATI

Dal monitoraggio dell'anno 2021 si rileva che sono giunte mediante mail e posta certificata (relazionipubbliche@aslnapoli3sud.it o relazionipubbliche@pec.aslnapoli3sud.it) **N. 446 reclami/segnalazioni**, **N. 81 richieste/ informazioni** e **N. 29 encomi** (Ordinari, Covid-19- Malattie Rare¹) per un totale complessivo di 556. (Grafico n.1):

Grafico n.1 Distribuzione di frequenza assoluta delle segnalazioni pervenute distinte per reclami/segnalazioni, richieste, informazioni ed encomi.



Reclami/segnalazioni

In riferimento al numero di reclami pervenuti, si rileva che su **446 segnalazioni** (Grafico n. 2):

- N. 324 riguardano segnalazioni ordinarie (non Covid-19);
- N. 103 riguardano l'area dell'emergenza epidemiologica da Covid-19;

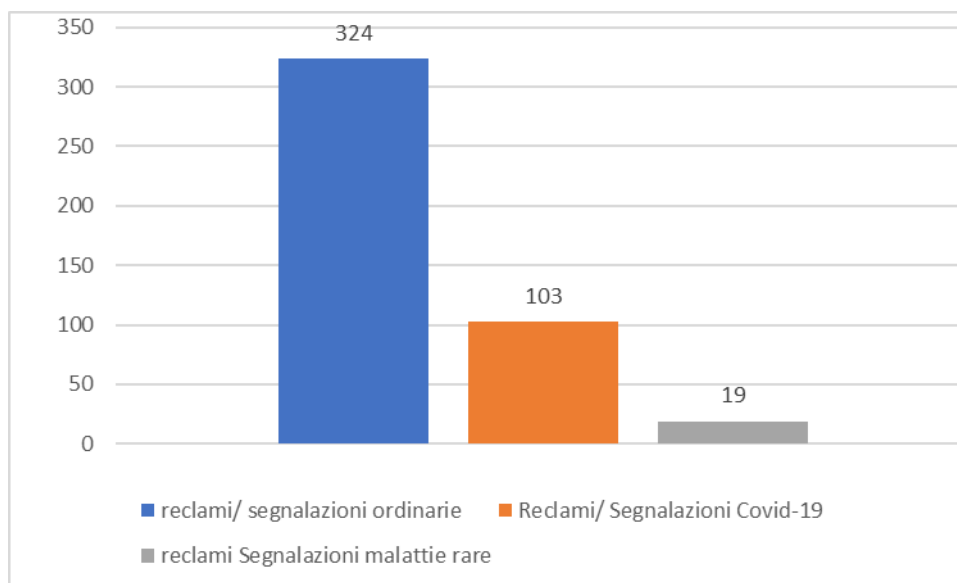
¹ Ordinari: reclami che monitorano il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti riguardanti le prestazioni sanitarie consuete dell'Azienda Sanitaria Locale Napoli3 Sud;

Covid-19: reclami che monitorano il livello di soddisfazione dei cittadini / utenti riguardanti l'emergenza epidemiologica da Covid-19 e le conseguenze che ha comportato nelle erogazioni delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie sul territorio aziendale;

Malattie rare: reclami che monitorano il livello di soddisfazione dei cittadini / utenti riguardanti le malattie rare (Nell'anno 2020 la UOC Relazioni con il Pubblico ha implementato la sua attività lavorativa attraverso il D.C.A. 43 del 07/06/2019 Linea N. 2 Sviluppo dei processi di Umanizzazione progetto "Malattie Rare").

- N. 19 risultano essere reclami inerenti le Malattie Rare (D.C.A. 43 del 07/06/2019 Linea Progettuale N. 2).

Grafico n.2 Distribuzione di frequenza assoluta del numero di reclami/segnalazioni distinte per reclami ordinari, Covid-19 e Malattie Rare.



Nell'anno 2021 si è verificato un incremento dei reclami/segnalazioni inerenti l'Area delle Malattie Rare (N. 15) rispetto all'anno 2020 (N.6), in quanto si sono riscontrate problematiche inerenti la mancata fornitura di:

- ausili;
- farmaci;
- integratori salvavita.

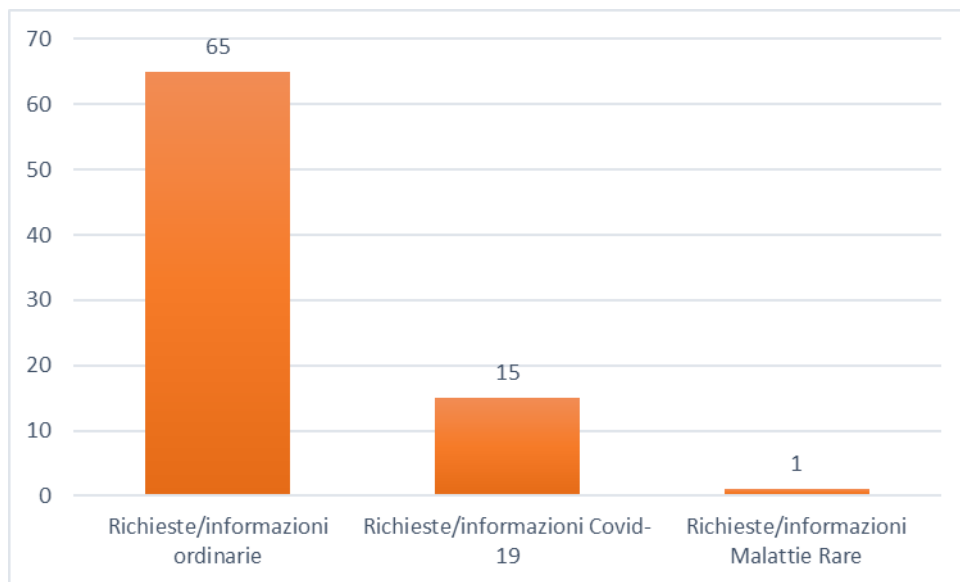
Richieste di informazioni:

Per quanto riguarda le richieste di informazione si è rilevato un incremento delle istanze riguardanti (Grafico n. 3):

- la copia della tessera sanitaria (in vista delle vaccinazioni anti Covid-19 molti cittadini hanno avuto la necessità di rinnovare il proprio codice fiscale);
- la cartella clinica;
- la copia del libretto storico delle vaccinazioni (non Covid-19);
- il certificato di revoca MMG;

- il rinnovo esenzione ticket;
- il rinnovo piano terapeutico;
- il riconoscimento di invalidità civile.

Grafico n.3 Distribuzione di frequenza assoluta del numero di richieste/informazioni ordinarie, Covid-19 e Malattie Rare.



Inoltre, sono giunte complessivamente N. 25000 email con una media di 68 email al giorno, di cui il 90% inerenti l'emergenza epidemiologica da Covid-19 (tamponi e/o vaccinazioni);

Il picco per quanto riguarda l'emergenza pandemica si è registrato nel mese di aprile 2021 con una media di N. 230 email al giorno riguardanti:

- informazioni sulla tipologia di vaccino anti Covid -19;
- date somministrazione del vaccino anti Covid -19;
- somministrazione delle vaccinazioni anti Covid -19 presso la farmacia;
- prenotazione vaccino anti Covid -19;
- vaccinazione anti Covid -19 per bambini;
- richiesta tamponi e informazioni su fine quarantena e/o isolamento fiduciario;
- rilascio di greenpass.

Encomi

Per quanto riguarda gli Encomi, si rileva che nell'anno 2021, il numero pervenuto è di n. 29, di cui (Grafico n. 4):

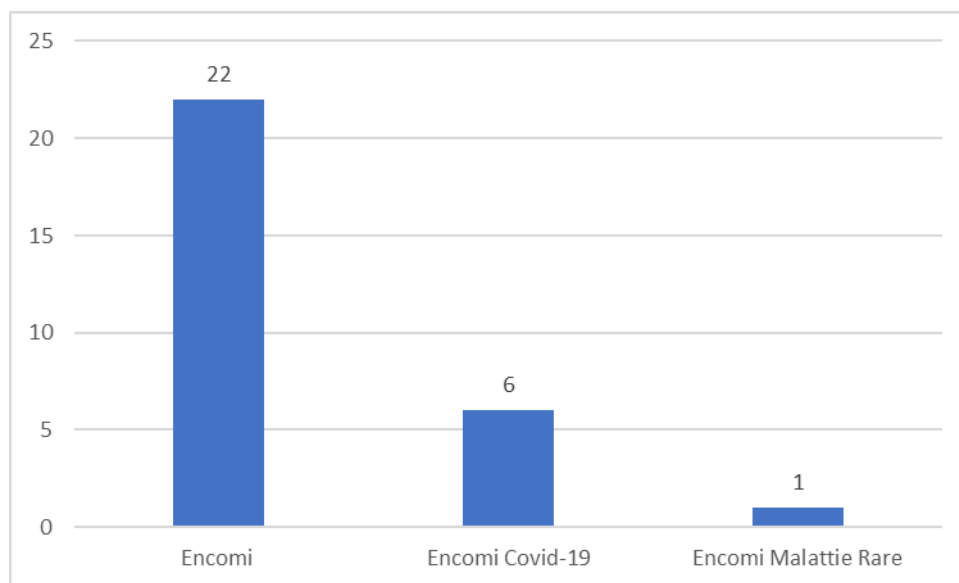
n. 22 divisi tra i servizi resi presso:

- il P.O. dell'Area Nolana;
- il P.O. di Boscotrecase;
- la U.O.C. di Ortopedia del P.O. di Sorrento;
- la U.O.C. di Neurologia del P.O. San Leonardo di Castellamare di Stabia;
- la UOC Semintensiva MCAU del P.O. di Boscotrecase;
- il personale del Servizio Veterinario "Sanità Animale" Area A;
- il servizio offerto tempestivo ed efficiente presso il Distretto Sociosanitario n.58 (celerità nel cambio del MMG);
- la Direzione Sanitaria dell'Asl Napoli 3 Sud;
- il lavoro svolto dalle operatrici durante il corso di accompagnamento al parto tenutosi presso il Consultorio di Portici (Distretto Sociosanitario n. 34);
- la U.O.C. Relazioni con il Pubblico.

n. 6 Encomi rivolti alle UU.OO.PP.CC. dei Distretti sociosanitari n. 50 e n. 57 e alla Direzione del Distretto Sociosanitario n. 59 per l'ottimo lavoro svolto durante la pandemia da Covid-19 (Grafico n.4).

n. 1 Encomio per il prezioso impegno del personale medico del Distretto Sociosanitario n. 53, che ha provveduto all'attivazione della fisioterapia respiratoria a domicilio, per una bambina affetta da sindrome genetica rara (Grafico n.4).

Grafico n.4 Distribuzione di frequenza assoluta del numero di Encomi distinti per encomi ordinari, Covid-19 e Malattie Rare.



2. ANALISI DEI RECLAMI PER STRUTTURA_TRE MACRO AREE DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA

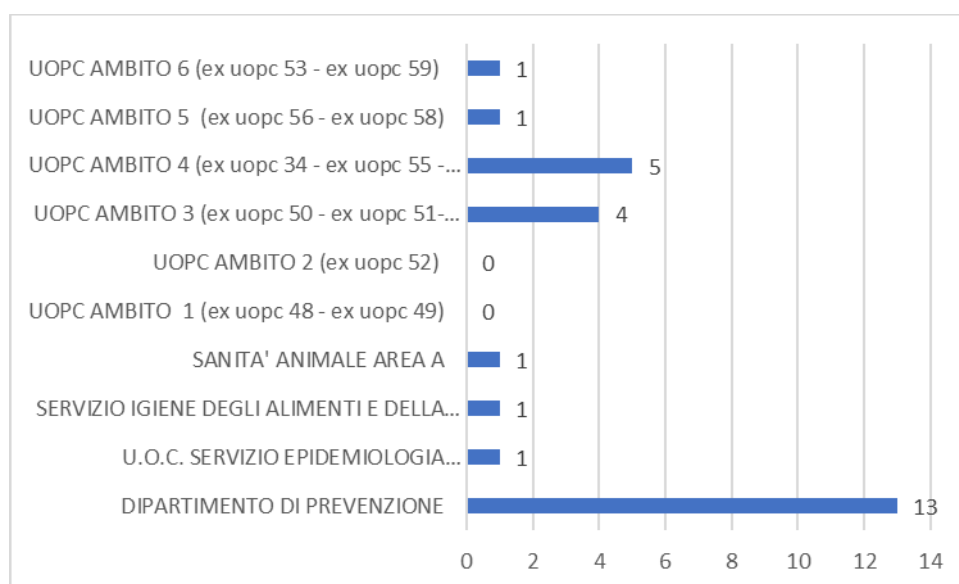
I dati inerenti i reclami pervenuti sono stati analizzati considerando le tre macroaree dei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A.-D.P.C.M. 12 GENNAIO 2017) di seguito illustrati.



3. AREA A: “ATTIVITA’ DELLA PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITA’ PUBBLICA”.

Per quanto riguarda l’Analisi dei reclami pervenuti per l’Area della Prevenzione un numero significativo di reclami è pervenuto per il Dipartimento di Prevenzione (segnalazioni sulla compromissione salutare per muffa, per fumi ed odori sospetti in casa) e le UU.OO.PP.CC. territoriali (mancata convocazione per effettuare il tampone, ritardo per effettuare il tampone di fine quarantena) (Grafico n. 5).

Grafico n.5 Distribuzione di frequenza assoluta dei reclami distinta per Area della Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica.



4. AREA B” ATTIVITA’ DELL’ASSISTENZA OSPEDALIERA”

Per quanto riguarda i Reclami/Segnalazioni inerenti i PP.OO. dell’Asl Napoli 3 Sud si rileva che sono pervenuti (Grafico n.6):

- N. 19 per i PP.OO. dell’Area Vesuviana;
- N. 6 per i PP.OO. dell’Area Penisola Sorrentina;
- N. 14 per i PP.OO. dell’Area Stabiese;
- N. 16 per i PP.OO. dell’Area Nolana.

Grafico n.6 Distribuzione di frequenza assoluta dei reclami distinta per PP.OO.

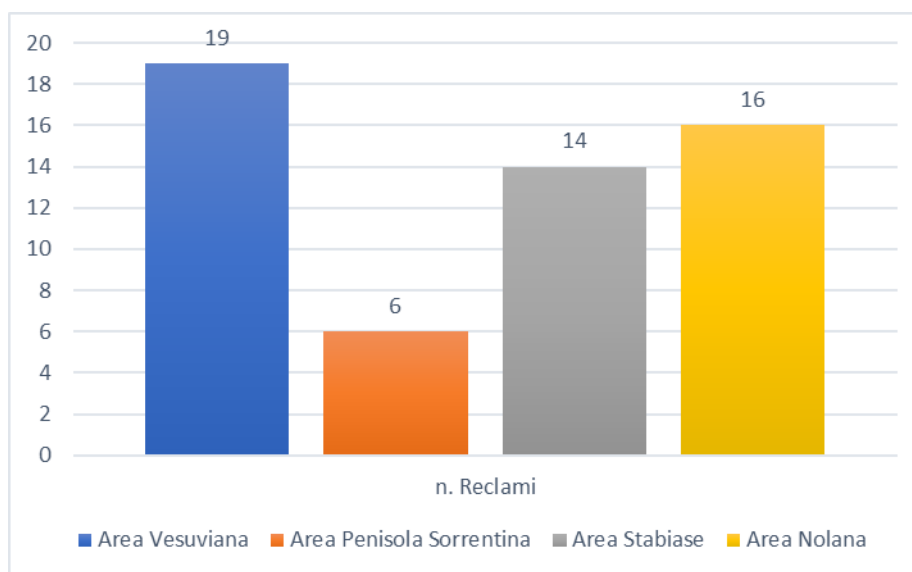
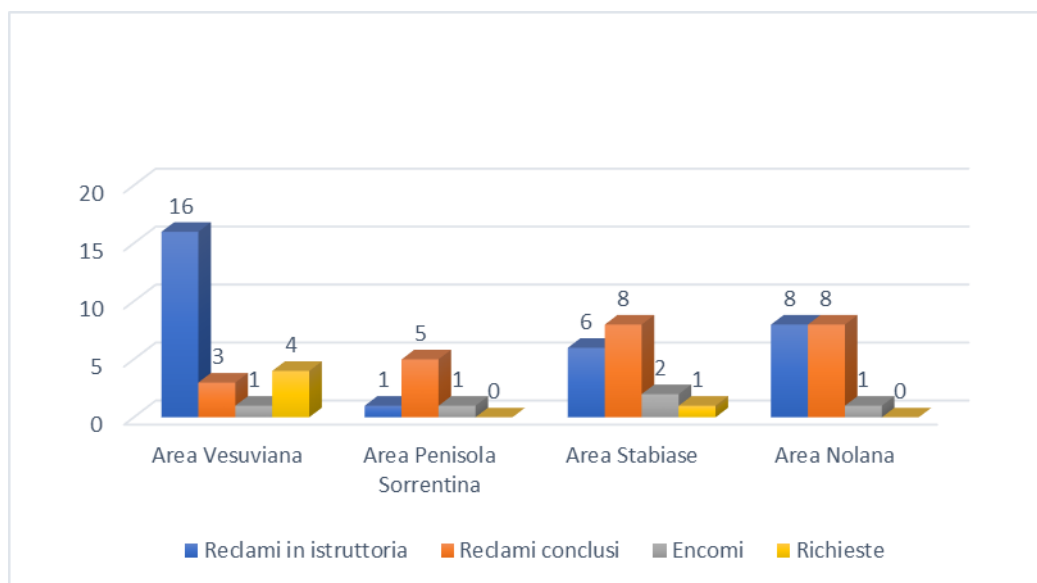


Grafico n.7 Distribuzione di frequenza assoluta del numero di reclami in istruttoria, conclusi, encomi e richieste distinta per Area Ospedaliera.



Per i Presidi Ospedalieri dell'Area Vesuviana su 19 reclami pervenuti, 16 (84,21%) non hanno ricevuto nessun riscontro dai responsabili delle strutture coinvolte (secondo l'art. 7 del Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela-Delibera n. 424 del 12 luglio 2012-Revisione Regolamento Pubblica Tutela-work in progress).

Le 16 segnalazioni irrisolte evidenziano, ancora una volta, la mancata assistenza, sospesa e non garantita presso il P.O. Maresca di Torre del Greco, per pazienti con gravi danni retinici (Grafico n.7).

Tale disservizio è una conseguenza della carente gestione delle cure (dal 2020 ad oggi ancora non è stata stabilita la modalità di accesso all'attività chirurgica oculistica d'urgenza) e da una inadeguata organizzazione delle Liste di Attesa.

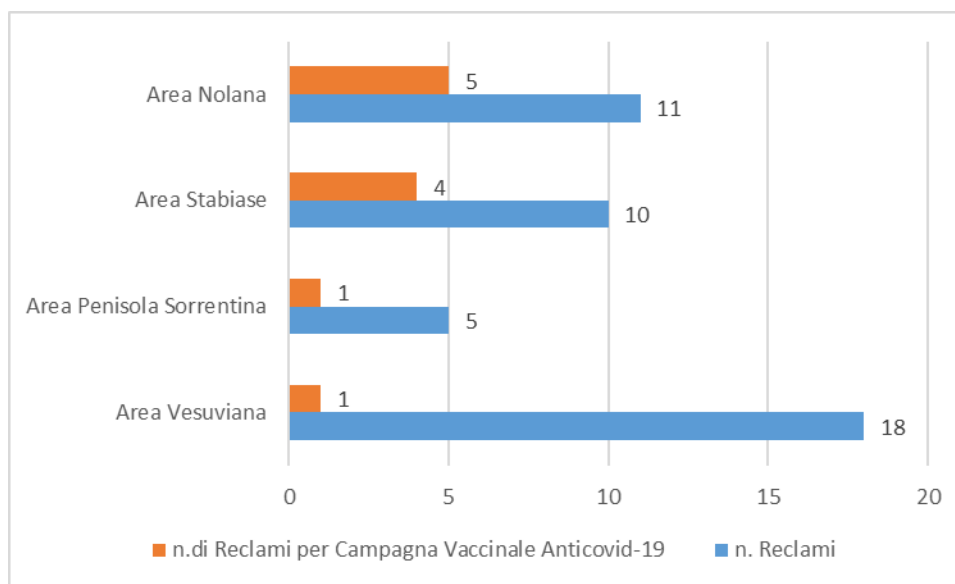
Per concludere, di seguito vengono illustrati (tab.1) il numero dei reclami pervenuti per tutti i PP.OO. dell'Asl Napoli 3 Sud, distinti per segnalazioni inerenti la Campagna Vaccinale anti Covid-19 (mancata vaccinazione, ritardo somministrazione del vaccino) e segnalazioni/reclami non Covid-19 (Grafico n. 8).

Tabella n.1 Reclami pervenuti per i PP.OO Aziendali

Reclami inerenti la Campagna vaccinale anticovid19/ Reclami ordinari ASLNA3SUD			
PP.OO	N. DI RECLAMI PER CAMPAGNA VACCINALE ANTI COVID-19	N. DI RECLAMI NON COVID19	TOT. RECLAMI
PP.OO AREA NOLANA	5	11	16
PP.OO AREA STABIESE	4	10	14
PP.OO AREA VESUVIANA	1	5	6
PP.OO AREA PENISOLA SORRENTINA	1	18	19
TOTALE	11	44	55

Degno di nota, è l'encomio ricevuto per il Centro Vaccinale anti Covid-19 (PVO) dello Stabilimento di Gragnano dell'Area Stabiese.

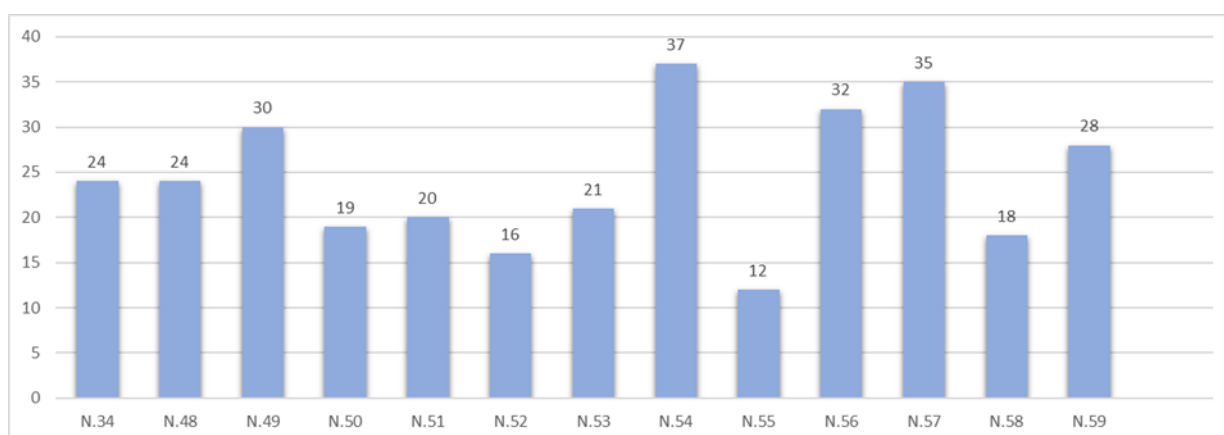
Grafico n. 8 Distribuzione di frequenza assoluta del numero dei reclami per P.O. distinti per reclami Campagna Vaccinale anti Covid-19 e reclami non Covid -19.



5. AREA C “ATTIVITA’ DELL’ASSISTENZA TERRITORIALE (DISTRETTI SOCIO SANITARI E DIPARTIMENTI)”

Nell’anno 2021, si rileva un incremento dei reclami per i Distretti Sociosanitari dell’Asl Napoli 3 Sud, in particolare per i DD.SS. N. 49, N.54 e N.57 (Grafico n. 9).

Grafico n. 9 Distribuzione di frequenza assoluta del numero di reclami distinti per segnalazioni di competenza dei 13 Distretti Sociosanitari.



Da gennaio 2021, in particolare, si sono registrati per i DD.SS. disservizi di seguito elencati:

- disorganizzazione del punto vaccinale (mancato rispetto della somministrazione del vaccino anti Covid-19 per fasce prioritarie, come per anziani e soggetti fragili);
- ritardo della convocazione per la somministrazione del vaccino anti Covid-19;
- impossibilità nel contattare gli operatori dei centri vaccinali al fine di chiedere informazioni o posticipare eventualmente il giorno della convocazione.

Inoltre, al fine di gestire l'organizzazione della Campagna Vaccinale è stato istituito:

- il Coordinamento Vaccinazioni Anziani, che si è occupato della somministrazione del Vaccino anti Covid-19 per i cittadini a domicilio;
- il Coordinamento Vaccinazioni Docenti, che ha gestito la campagna vaccinale anti Covid-19 per il personale docente e non docente degli istituti scolastici del territorio.

Per i coordinamenti summenzionati si sono rilevati una molteplicità di segnalazioni/reclami di seguito indicati:

- ritardo nella vaccinazione a domicilio per paziente in cure domiciliari di III L.;
- sollecito per la somministrazione della II dose per soggetto non deambulante;
- ritardo vaccinazione anti Covid -19 per paziente con comorbidità.

AREE DI COORDINAMENTO

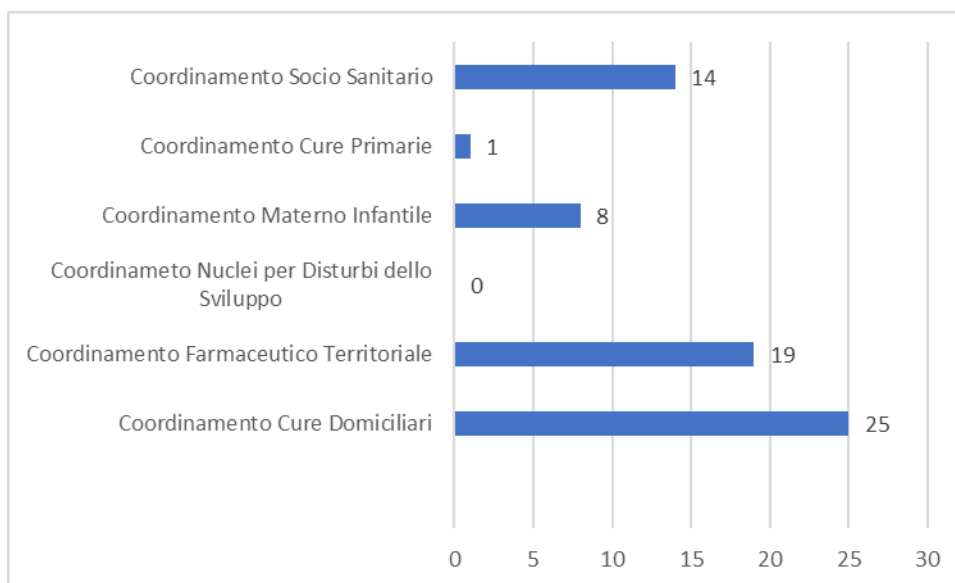
Per le aree di coordinamento sono pervenuti complessivamente n. 67 reclami (Grafico n. 10). Di cui:

- N. 1 per il Coordinamento Cure Primarie;
- N. 8 per la U.O.C. Coordinamento Integrato Materno Infantile;
- N.14 per il Coordinamento Socio Sanitario (di cui, come per l'anno precedente, non si è ricevuto alcun riscontro);
- N. 19 per il Coordinamento Farmaceutico;
- N. 25 per il Coordinamento Cure Domiciliari.

Tra questi ultimi, nel periodo gennaio-febbraio 2021, sono pervenuti n. 8 reclami, e-mail e segnalazioni mediante contatto telefonico, da parte dei pazienti in assistenza domiciliare di terzo livello cure palliative, sulla interruzione delle prestazioni erogate dalla Equipe medica della U.O.C. Anestesia-Rianimazione U.O.C. Terapia del dolore Spoke 2° livello -OO.RR. Area Nolana.

L'Equipe ha evidenziato ai pazienti le gravi criticità dell'iter amministrativo e l'interruzione di lavoro del personale a tempo determinato. Tale disagio ha prodotto la sospensione del servizio, procurando ai pazienti un ulteriore malessere psicofisico nel periodo sopra indicato.

Grafico n. 10 Distribuzione di frequenza assoluta del numero di reclami divisi per Aree di Coordinamento.



STRUTTURE CENTRALI

Per le strutture centrali sono pervenuti n. 39 reclami (Grafico n. 10).

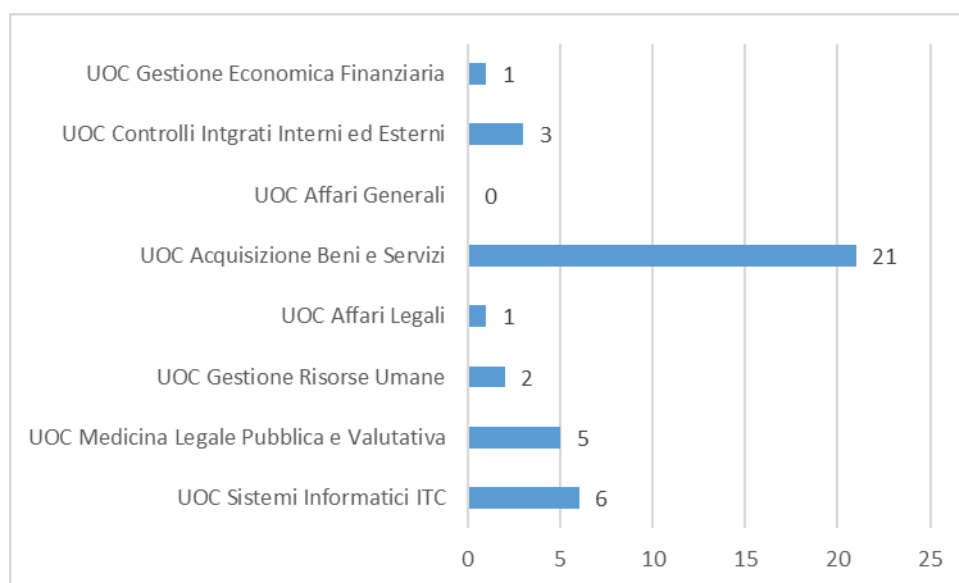
- N. 1 per la U.O.C. Gestione Economica Finanziaria;
- N. 1 per la U.O.C. Affari Legali;
- N. 2 per la U.O.C. Gestione Risorse Umane;
- N. 3 per la U.O.C. Controlli Integrati Interni ed Esterni;
- N. 5 per la U.O.C. Medicina Legale Pubblica e Valutativa;
- N. 6 per la U.O.C. Sistemi Informatici ITC;
- N. 21 per la U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi.

Per quanto riguarda le Strutture centrali summenzionate, nel periodo giugno-dicembre 2021 sono pervenuti n. 34 reclami/segnalazioni da parte dei cittadini riguardanti le inefficienze causate dalla nuova Ditta Santex S.P.A., in convenzione con l'Asl Napoli 3 Sud, per la fornitura a ridotto impatto ambientale di ausili per l'incontinenza con sistema ad assorbenza e servizi connessi che ha sostituito la Ditta Serenity S.P.A. (Grafico n. 11).

In modo specifico, i cittadini hanno segnalato:

- l'errata fornitura di presidi di assorbimento;
- la mancata fornitura;
- la scarsa qualità dei presidi considerati dai cittadini inadeguati;
- l'errata distribuzione dei presidi di assorbimento per quanto riguarda le misure.

Grafico n.11 Distribuzione di frequenza assoluta del numero di reclami divisi per Strutture Centrali.

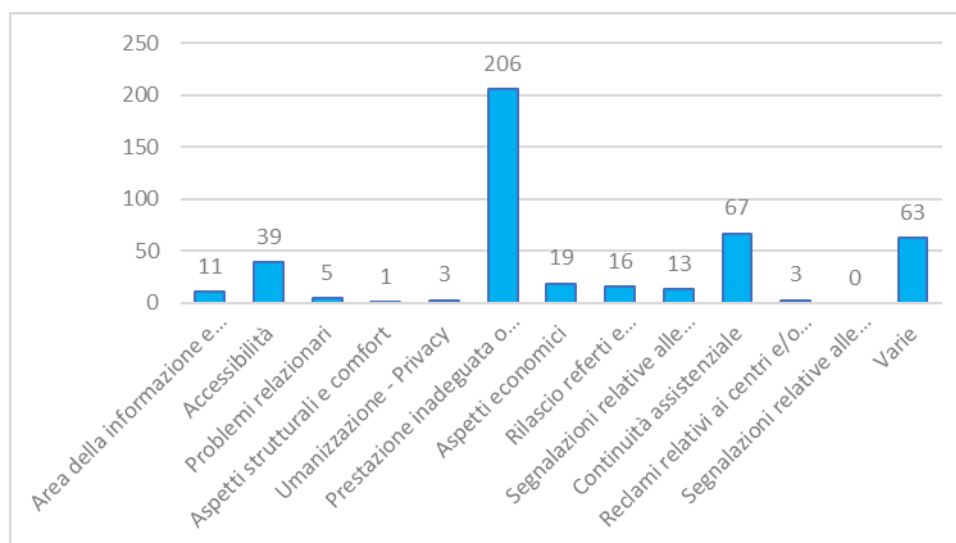


Si evidenzia, ancora una volta, che la gestione dei reclami, potrebbe funzionare al meglio se l'Azienda garantisce un'organizzazione ottimale delle U.R.P. (Uffici Relazioni con il Pubblico) in tutti i Distretti Sociosanitari, Dipartimenti e P.O. del Territorio Aziendale attraverso l'incremento del lavoro di risorse professionali (Assistenti Sociali e Sociologi).

6. AREE DI CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI ANNO 2021

Per quanto riguarda le Aree di Classificazione, si registra un aumento delle segnalazioni nell'anno 2021 rispetto all'anno precedente per l'area "**Prestazione inadeguata o mancata**" (n.206), l'area "**Continuità Assistenziale (n.67)**" per l'Area "**Varie**" (n. 63) (Grafico n.12)

Grafico n.12 Distribuzione di frequenza assoluta distinta per Area di classificazione.

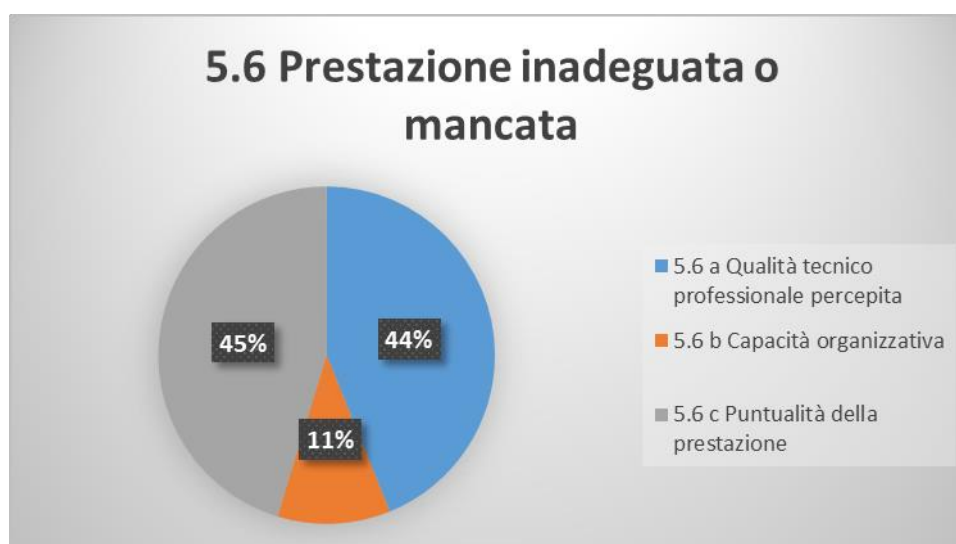


PRESTAZIONI INADEGUATE E MANCATE

Il maggior numero di reclami/segnalazioni pervenuti sono stati classificati all'interno dell'area **"Prestazione inadeguata o mancata"** in modo specifico per:

- il 44% dei reclami i cittadini hanno segnalato problemi inerenti la *"qualità tecnico professionale percepita"* (codice categoria 5.6 a-Regolamento Pubblica Tutela Delibera n. 424 del 12 luglio 2012);
- l'11% la *"capacità organizzativa"* (codice categoria 5.6 b-Regolamento Pubblica Tutela Delibera n. 424 del 12 luglio 2012);
- il 45% la *"puntualità della prestazione"* (codice categoria 5.6 c- Regolamento Pubblica Tutela Delibera n. 424 del 12 luglio 2012) (grafico n.13).

Grafico n.13 Distribuzione di frequenza percentuale distinta per "Prestazione inadeguata o mancata".

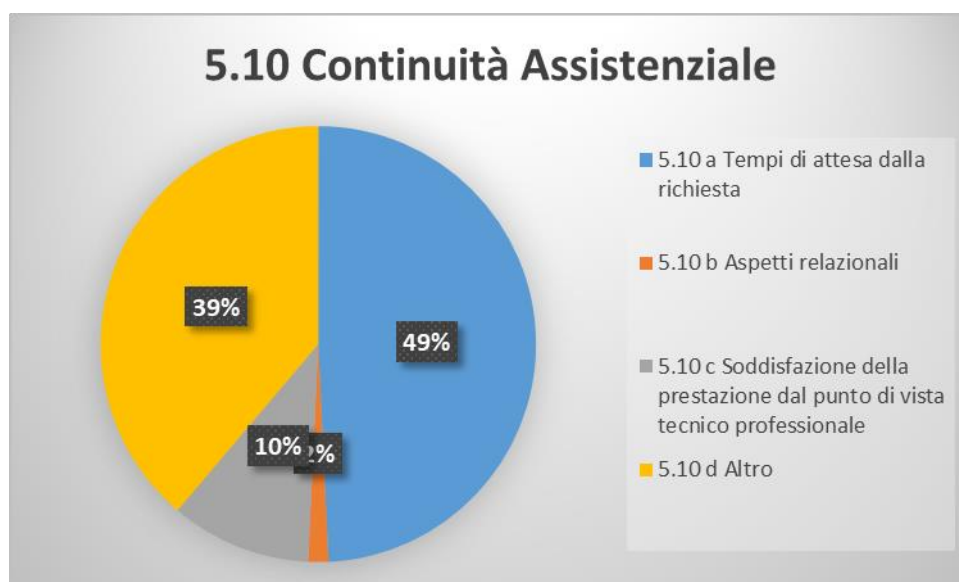


CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Per l'area "Continuità Assistenziale":

- il 49% dell'utenza ha riscontrato problemi nei "tempi di attesa dalla richiesta" della prestazione (codice categoria 5.10 a- Regolamento Pubblica Tutela Delibera n. 424 del 12 luglio 2012);
- il 39% è rientrato nella categoria "Altro" (codice categoria 5.10 d- Regolamento Pubblica Tutela Delibera n. 424 del 12 luglio 2012);
- Il 10% "soddisfazione della prestazione dal punto di vista tecnico professionale" (codice categoria 5.10 c- Regolamento Pubblica Tutela Delibera n. 424 del 12 luglio 2012);
- Il 2% "Aspetti relazionali" (codice categoria 5.10 b- Regolamento Pubblica Tutela Delibera n. 424 del 12 luglio 2012) (grafico n. 14).

Grafico n.14 Distribuzione di frequenza percentuale distinta per "Continuità Assistenziale".



La correlazione tra le prime due Aree di classificazione analizzate (5.6 "Prestazione inadeguata o mancata" e 5.10 "Continuità Assistenziale" - Regolamento Pubblica Tutela Delibera n. 424 del 12 luglio 2012) evidenzia, ancora una volta, le grandi difficoltà che i cittadini, hanno riscontrato nell'accedere alle prestazioni sanitarie e sociosanitarie che hanno causato la sospensione e la riorganizzazione ambulatoriale delle visite specialistiche causata dall'emergenza pandemica.

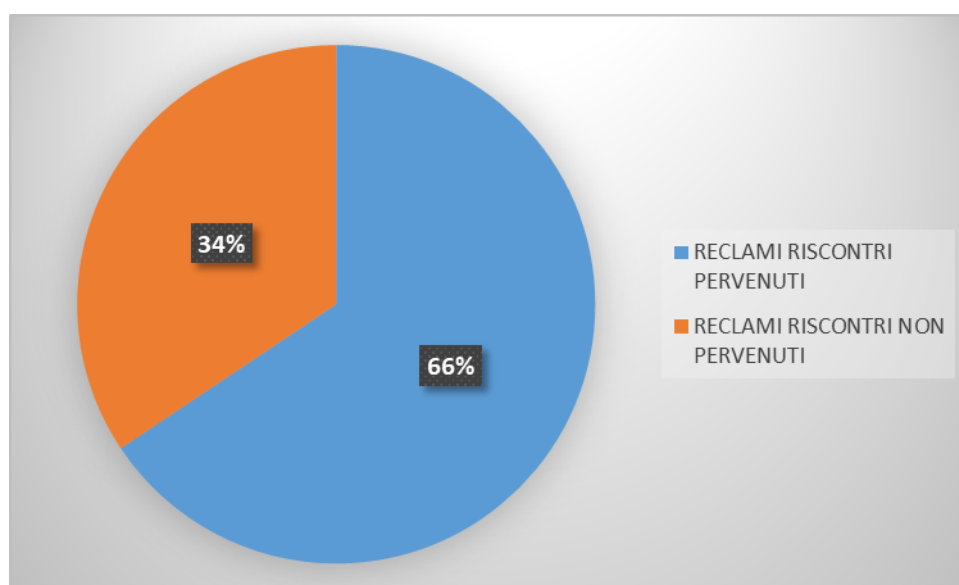
Infine (Grafico n. 15), si rileva che per l'anno 2021:

- il 66% (n. 297) dei Responsabili delle Strutture di competenza hanno inoltrato riscontro/i alle segnalazioni pervenute (reclami/segnalazioni conclusi);

- il 34% (n.149) non hanno dato riscontro alle segnalazioni inoltrate da questa U.O.C. (reclami/segnalazioni in istruttoria).

Tale dato rileva un incremento dei reclami conclusi nel 2021 rispetto al dato emerso dall'anno precedente. Infatti il personale/ Sociologhe ex art. 15 Octies a supporto della U.O.C. Relazioni con il Pubblico ha costantemente, provveduto all'inoltro di solleciti alle Strutture competenti, contattato i responsabili e supportato/informato i cittadini sullo stato di lavorazione delle segnalazioni (in conformità al Regolamento di Pubblica Tutela Deliberazione n. 424 del 12 luglio 2012 -Revisione Regolamento Pubblica Tutela-work in progress).

Grafico n.15 Distribuzione di frequenza percentuale per numero di riscontri pervenuti e numero di riscontri non pervenuti.



VARIE

In vista dell'emergenza pandemica e del cambiamento dell'assetto organizzativo dell'Azienda molti reclami sono state classificati nella categoria "Altro" (63), facendo emergere una difficoltà nella procedura di codifica nella classificazione del Regolamento vigente (Deliberazione del Direttore Generale n. 424 del 12.07.2012).

In considerazione di tale problema questa U.O.C. in accordo con la Direzione Strategica ha ritenuto necessario avviare l'aggiornamento/revisione del Regolamento di Pubblica Tutela che è in via di adozione.

VALUTAZIONE: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL MONITORAGGIO RECLAMI ANNO 2021.



La valutazione dei punti di criticità e di forza emersi dai servizi erogati dall'organizzazione sanitaria, è stata analizzata attraverso il monitoraggio di tutte le segnalazioni pervenute a questa U.O.C. dal 1 gennaio 2021 al 31 dicembre 2021.

Per il monitoraggio, ci si è avvalsi dell'ausilio del programma Excel (con conseguente elaborazione di tabelle e grafici), che ha permesso di identificare, con l'analisi SWOT, gli snodi organizzativi su cui poter intervenire: punti di Forza (Strengths), Debolezza (Weaknesses), Opportunità (Opportunities) e Minacce (Threats), per una gestione strategica di miglioramento delle prestazioni rese e dei servizi erogati in un momento storico, di massima urgenza socio-sanitaria.

Tabella 2 ANALISI SWOT

PUNTI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
• I cittadini che, in quanto attori attivi, hanno contribuito ad enfatizzare le criticità organizzative; • Impegno continuo nel dar sostegno al cittadino.	• Carenza delle URP (Uffici Relazioni con il Pubblico) e di risorse professionali (sociologo e assistente sociale) all'interno dei Distretti Sociosanitari; • Mancata promozione della possibilità di reclamare nei Dipartimenti Strutturali; • Difficoltà di accessibilità ai servizi erogati dall'Azienda Sanitaria (causa Covid-19);

	• Carenza e/o completa assenza di informazioni sulle prestazioni sanitarie (vaccinazioni, prenotazioni visite, assenza di informazione relative all'organizzazione dei servizi causa Covid 19, ecc.); • Disservizi causati dalla nuova Ditta Santex S.P.A., in convenzione con l'Asl Napoli 3 Sud, per la fornitura di ausili per l'incontinenza nel periodo giugno-dicembre 2021 (errata fornitura di presidi di assorbimento, mancata fornitura e scarsa qualità dei presidi considerati dai cittadini inadeguati e di misura sbagliata).
OPPORTUNITA' • Monitoraggio costante dei Reclami; • Individuazione ed attivazione di misure correttive, preventive e di miglioramento degli aspetti organizzativi, relazionali e di accesso alle prestazioni; • Supporto del personale 15 sociologhe nel potenziare il lavoro di monitoraggio dei reclami/segnalazioni attraverso solleciti e contatti telefonici costanti con i responsabili delle Strutture di competenza e con la società fornitrice di Ausili per l'incontinenza (in ottemperanza al Regolamento di Pubblica	MINACCE • Carenza organizzativa e strumentale; • Carenza del sistema della rete delle Relazioni con il Pubblico; • Gestione di nuovi servizi (attività di prevenzione/tamponi, avvio della Campagna Vaccinale anti Covid-19 che ha dato l'avvio alla programmazione Aziendale sui Poli vaccinali Aziendali HUB e SPOKE) oltre a quelli consueti, ha comportato una serie di inefficienze da parte dell'Azienda.

Tutela-Revisione Regolamento Pubblica Tutela-work in progress). • Revisione del Nuovo Regolamento di Pubblica Tutela.	
---	--

CONCLUSIONI

Attraverso il Monitoraggio dei reclami, l'Asl Napoli3 Sud acquisisce la capacità di identificare i punti di forza e di debolezza e attiva processi per correggere i disservizi in tempi brevi e adottare misure atte a prevenire situazioni recidive, dando un ritorno molto importante in termini di affidabilità nei confronti del cittadino.

Dal Monitoraggio dei reclami dell'anno 2021, si sono rilevate una serie di criticità.

Per la risoluzione delle inefficienze si propongono, ancora una volta, una serie di azioni da attuare:

- Potenziare i servizi offerti dall'Azienda ai cittadini per poter assicurare la regolare erogazione delle prestazioni garantite dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) sanitaria e sociosanitaria nonostante il periodo pandemico ancora in corso;
- Promuovere una grande campagna di Comunicazione finalizzata alla conoscenza del reclamo quale strumento di opportunità volto, da un lato, ad identificare i fattori di criticità organizzativa segnalati dai cittadini e dall'altro, a valutare la possibilità di attivare azioni di miglioramento, intervenendo sul processo di erogazione del servizio;

E' assolutamente necessario potenziare le attività della U.O.C. Relazioni con il Pubblico quale punto di contatto tra il cittadino e l'Azienda.

Di seguito (Tab.2) viene proposta la pianificazione delle attività quali strategie di miglioramento partendo dalla combinazione dei punti analizzati dalla matrice SWOT.

Tabella 2 La pianificazione di una strategia di successo

LA PIANIFICAZIONE DI STRATEGIA			
A N A L I S I	O P P O R T U N I T A ,	FORZA	DEBOLEZZA
		Strategia F-O <i>Strutturare nuove idee in grado di sfruttare i punti di forza</i> • Potenziare la comunicazione e l'ascolto con i cittadini; • Potenziare la comunicazione con le associazioni di categoria.	Strategia D-O <i>Eliminare le debolezze per attivare le opportunità</i> • Potenziare le risorse professionali presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico all'interno dei DD.SS.; • Migliorare gli aspetti organizzativi e relazionali, al fine di ridurre i tempi di attesa per accesso alle prestazioni Sociosanitarie.
	M I N A C	Strategia F-M <i>Strutturare i punti di forza per difendersi dalle minacce</i> • Potenziare la comunicazione e l'informazione tra il territorio e l'Azienda mediante l'utilizzo di	Strategia D-M <i>Individuare i piani di difesa per evitare che le minacce esterne rafforzino i punti di debolezza</i> • Potenziare la comunicazione con gli organismi di rappresentanza

	C E	diversi strumenti (Audit Civico, Customer Satisfaction, aggiornamento della Carta dei Servizi per singole strutture); •	delle associazioni di Volontariato- Comitato Partecipativo e Consultivo; • Potenziare la comunicazione con stakeholder interni ed esterni, mediante, la realizzazione di tavoli/gruppi di lavoro per area/ servizio; • Incrementare in tutte le articolazioni Aziendali strumenti di individuazione precoce dei disservizi percepiti da cittadini (Customer Satisfaction, Audit Civico, Carta dei Servizi, Guida dei Servizi); • Potenziare il sistema della rete delle Relazioni con il Pubblico.
--	----------------	--	---

7. MALATTIE RARE

Il Decreto del Commissario ad Acta n. 43 del 06.07.2019, ha approvato il progetto dedicato alle Malattie Rare incentrato sullo sviluppo di modelli di accoglienza, informazione, partecipazione, empowerment, rapido accesso alla diagnosi, presa in carico e cura per le persone con malattia rara.

L'Asl Napoli 3 Sud è impegnata nella realizzazione di un segretariato socio-sanitario e nelle implementazioni delle attività di Tutela ed accessibilità per i cittadini affetti da malattie rare e per le loro famiglie.

Il monitoraggio dei reclami pervenuti nel 2021 ha evidenziato il lavoro dell'anno precedente per l'attenzione rivolta ai pazienti affetti da malattie rare perché abbiamo riscontrato un aumento delle segnalazioni ed ulteriore valore alle problematiche emerse, grazie al lavoro di rete tra la U.O.C. Relazioni con il Pubblico e la referente Aziendale delle malattie rare, Direttore del Distretto Sociosanitario n.59, Dr.ssa Grazia Formisano.

Come si è evidenziato le segnalazioni pervenute hanno rilevato problematiche che per lo più hanno interessato la dotazione di farmaci o ausili per le criticità legate alla loro fornitura aziendale.

Nell'anno 2021 sono pervenute 15 segnalazioni, di queste:

- n. 2 per l'assenza di apparecchiature in ausilio (presidi tariffari o extratariffari);
- n. 2 per mancata assistenza da parte di infermieri o personale addetto alla cura;
- n.11 per mancanza di farmaci, integratori o alimenti salvavita.

Si rileva, quindi, la necessità di potenziare la capacità di accogliere le istanze dei cittadini affetti da Malattia Rara o dei loro familiari attraverso il potenziamento della comunicazione e della divulgazione di informazioni tra l'Azienda e il territorio di competenza.

ANALISI SWOT

L'Analisi Swot è uno strumento indispensabile per focalizzare i punti cruciali della propria attività mediante l'analisi sintetica. Gli snodi organizzativi su cui poter intervenire sono: i punti di Forza (Strengths), Debolezza (Weaknesses), Opportunità (Opportunities) e Minacce (Threats), per una gestione strategica di miglioramento delle prestazioni rese e dei servizi erogati.

Tabella N. 3 Analisi Swot-Malattie Rare

Punti di forza:	Punti di debolezza:
• L'approvazione del progetto dedicato esclusivamente ai Malati Rari ci permette di avere maggiore attenzione alle problematiche con un approccio più umano ai bisogni del malato; • I cittadini possono partecipare attivamente al miglioramento del progetto e alla difesa dei diritti del malato semplicemente inviando tramite e-mail segnalazioni/reclami di disservizi o disfunzioni.	• Deficit comunicativo tra le parti (tra Azienda e pazienti con malattia rara e i loro familiari); • Mancata sensibilizzazione di attività informative e comunicative sulla opinione pubblica delle malattie rare.

Minacce	Opportunità
• La scarsa percezione e considerazione da parte del paziente nei confronti dell'azienda sanitaria, convinti che l'asl di riferimento non ha consapevolezza delle problematiche dei malati rari; • Potenziare la comunicazione e l'informazione tra il territorio e l'Azienda mediante l'utilizzo di diversi strumenti (Audit Civico, Strategia D-M Individuare i piani di difesa per evitare che le minacce esterne rafforzino i punti di debolezza); • Potenziare la comunicazione con gli organismi di rappresentanza delle associazioni di Volontariato-Customer Satisfaction, aggiornamento della Carta dei Servizi per singole strutture).	• Migliorare il servizio affinché il paziente affetto da malattia rara possa avere sempre fiducia nei confronti dell'azienda sanitaria locale; • Creare un approccio diretto con il paziente e la famiglia attraverso una comunicazione interattiva costante, realizzabile con i contatti personali dei pazienti affetti da malattie rare; • Potenziare le attività informative e comunicative previste dalla legislazione vigente (art.n.14 del Testo Unico Malattie Rare).

CONCLUSIONI

Sono definite Rare le malattie che colpiscono un numero esiguo di persone, nonostante la ristrettezza dei malati l'Asl Napoli 3 sud si impegna a mettere al centro il paziente affetto da malattia rara e la famiglia.

Dopo le difficoltà causate dal Covid-19, la rete aziendale ha cercato in tutti i modi di provvedere alla risoluzione delle problematiche segnalate dai malati rari in tempi rapidi, ma il compito dell'azienda non termina qui.

Sono stati prefissati una serie di obiettivi:

- Potenziare una rete di comunicazione telematica più veloce ed efficace;
- Incrementare programmi di prevenzione per le persone con malattie genetiche con problemi funzionali di organo interni;
- Rendere frequenti i percorsi di formazione per MMG e PLS per potenziare il Monitoraggio dello stato di salute della popolazione di riferimento;
- Implementare l'indagine di Customer Satisfaction per la valutazione della qualità percepita da parte dei pazienti.

8. MONITORAGGIO RASSEGNA STAMPA 2021

L'Ufficio Stampa istituito nell'Asl Napoli 3 Sud ed operante nella U.O.C. Relazioni con il Pubblico secondo l'Art.9 della Legge n. 150 del 07/06/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche amministrazioni" stabilisce l'istituzione dell'Ufficio Stampa nelle pubbliche amministrazioni le cui funzioni sono:

- mantenere contatti costanti con le testate giornalistiche per un'adeguata comunicazione e divulgazione delle notizie riguardanti l'azione aziendale, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire nelle materie di interesse dell'Azienda Sanitaria Locale Napoli 3 Sud;
- realizzare la rassegna stampa quotidiana in relazione a tutte le notizie diffuse dai mass-media di ogni categoria che abbiano attinenza diretta o indiretta con l'Azienda Sanitaria Locale Napoli 3 Sud;
- curare l'immagine aziendale in ogni manifestazione di qualunque carattere che veda impegnata l'Azienda quale protagonista o partecipante, nonché organizzare conferenze stampa e collaborare all'organizzazione di convegni, coordinare l'aggiornamento della web-magazine sul sito internet aziendale, del giornale aziendale in cartaceo e on-line.

L'Ufficio Stampa, a supporto dell'attività di Monitoraggio dei reclami, ha messo in luce che la Stampa, anche nell'anno 2021, si è concentrata soprattutto sugli aspetti e le notizie riguardanti la gestione dell'Emergenza Epidemiologica da Covid -19 con particolare riferimento alla Campagna Vaccinale anti Covid-19.

La rassegna stampa quotidiana è pubblicata sull'homepage del sito istituzionale www.aslnapoli3sud.it al link Pubblicazioni, Ufficio Stampa e Rassegna Stampa.

Tabella n.4 Area di classificazione e categoria

CODICE	AREA CLASSIFICAZIONE	DEFINIZIONE
02B	Accessibilità	Tempo di attesa
04B	Aspetti strutturali e comfort	Comfort alberghiero
05B	Umanizzazione - Privacy	Modalità organizzativa della struttura per l'accoglienza in particolari situazioni
06A	Prestazione inadeguata o mancata	Qualità tecnico professionale percepita
06B	Prestazione inadeguata o mancata	Capacità organizzativa
13A	Varie	errori medici
13B	Varie	Varie
13F	Varie	interventi strutturali
13G	Varie	convegni, iniziative pubbliche
13H	Varie	episodi malagestione strutture centrali
13I	Varie	aggressioni operatori
13L	Varie	furti e danneggiamento strutture
13M	Varie	donazioni

Dalla Tabella n. 4 rappresenta che sono stati registrati **377** articoli complessivi suddivisi per “Area di Classificazione e Categoria “:

- N. 103 articoli inerenti l’Area “Umanizzazione- Privacy” - “Modalità organizzativa della Struttura per l’accoglienza in particolari situazioni”;
- N. 89 articoli inerenti l’Area “Prestazione inadeguata o mancata” – “Capacità organizzativa”;

- N. 60 per “Varie” - “Errori medici”.
- N. 47 “per Varie” - “Interventi Strutturali”;
- N. 19 per “Varie” - “episodi malagestione strutture centrali”;
- N. 13 per “Varie” - “Convegni, iniziative pubbliche”;
- N. 12 articoli per l’Area “Aspetti Strutturali e comfort” - “Comfort alberghiero”;
- N. 11 per “Varie” - “Varie”;
- N. 9 per l’Area “Furti e danneggiamento strutture centrali”;
- N. 6 per “Varie” - “Aggressioni operatori”;
- N. 5 per l’Area “Donazioni”;
- N. 2 articoli inerenti l’Area “Prestazione inadeguata o mancata” a- “Qualità Tecnico professionale percepita”;
- N. 1 per l’Area “Accessibilità” - “tempo di attesa”.

Si rileva che l’Area dell’”Umanizzazione-Privacy” – “Modalità organizzativa della Struttura per l’accoglienza in particolari situazioni” presenta un numero rilevante di articoli che mettono in evidenza i mutamenti avvenuti come (Grafico n.16):

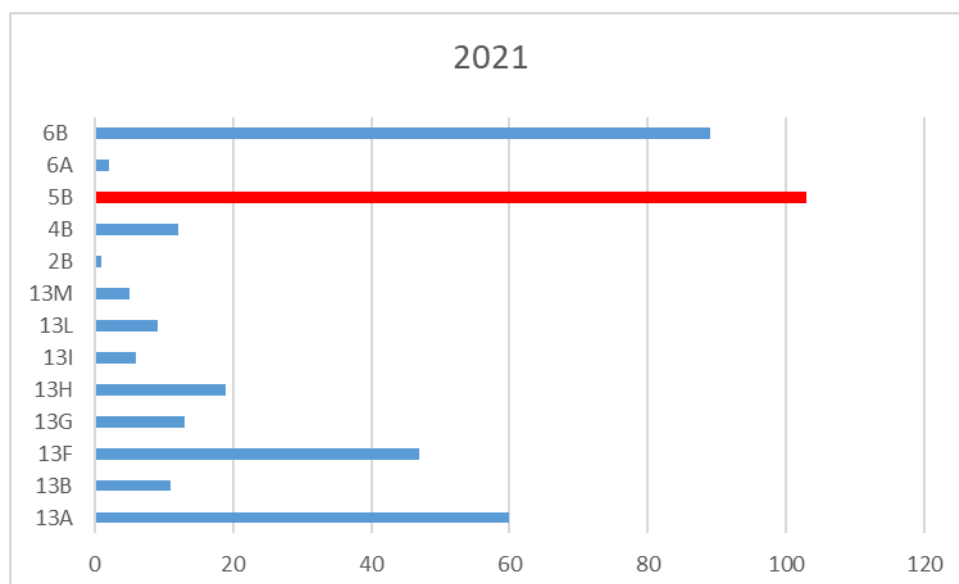
- la riorganizzazione delle strutture sanitarie e sociosanitarie e la creazione di nuove strutture dedicate esclusivamente al trattamento dei pazienti Covid-19;
- l’analisi dei flussi dei dati relativi ai contagi;
- la gestione delle attività di prevenzione, tamponi, test sierologici;
- gestione della Campagna Vaccinale anti Covid-19.

Dagli articoli come dai reclami sono emerse disfunzioni inerenti le “Prestazioni inadeguate o mancate” sia per quanto riguarda la “Capacità organizzativa” sia per quanto riguarda la “qualità tecnico Professionale” percepita dai cittadini, causate dalla sospensione o la riorganizzazione ambulatoriale delle visite specialistiche.

Altro aspetto rilevante riguarda gli “Interventi Strutturali” e gli “Errori Medici” si evidenzia una serie di critiche negative relative:

- all’esposizione del personale alla possibilità di contrarre il virus;
- alla mancanza di strumenti per il personale;
- alla carenza, del personale medico, infermieristico e di altra natura, nello specifico per alcune branche mediche.

Grafico n.16 Distribuzione di frequenza assoluta distinta per numero di articoli per Area di Classificazione per l'anno 2021.



VALUTAZIONE: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL MONITORAGGIO DEGLI ARTICOLI ANNO 2021.

ANALISI SWOT

Tabella 5 ANALISI SWOT-Rassegna Stampa

PUNTI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
- Concentrazione da parte della stampa sugli aspetti e le notizie riguardanti la gestione dell’Emergenza Epidemiologica da Covid -19 con particolare riferimento alla Campagna Vaccinale anti Covid-19; - riorganizzazione delle strutture sanitarie e sociosanitarie; - l’analisi dei flussi dei dati relativi ai contagi; - la gestione delle attività di prevenzione, tamponi, test sierologici;	- Esposizione del personale alla possibilità di contrarre il virus; - carenza del personale medico, infermieristico e di altra natura, nello specifico per alcune branche mediche.

• gestione della Campagna Vaccinale anti Covid-19.	
OPPORTUNITA' • la riorganizzazione delle strutture sanitarie e sociosanitarie e la creazione di nuove strutture dedicate esclusivamente al trattamento dei pazienti Covid -19.	MINACCE • Sospensione e riorganizzazione del sistema di erogazione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) sanitaria e sociosanitaria.

CONCLUSIONI

Nell'anno 2021, come nell'anno 2020, la crisi causata dal Covid-19 ha fatto emergere con ancora maggiore forza la necessità della gestione e coordinamento dei processi in informazione, i quali vanno sviluppati in stretta connessione con gli obiettivi istituzionali dell'amministrazione; così come la promozione e la cura dei collegamenti con gli organi di informazione anche attraverso l'individuazione e l'implementazione di soluzioni innovative e di strumenti che possano garantire il costante e aggiornato flusso di informazione sulle attività istituzionali.

Tutto questo va fatto con grande attenzione e professionalità sottraendo spazio all'improvvisazione, pensando ai cittadini e al loro diritto di essere informati e tutelati in modo corretto.

Ringrazio per l'attenzione restando in attesa per suggerimenti e valutazioni.

Direttore UOC Relazioni con il Pubblico

Dr.ssa Angela Improta