



**Azienda Sanitaria Napoli 3 Sud**

**Torre del Greco - 80059**

**Via Marconi 66.**

**U.O.C. Relazioni con il Pubblico**  
***Direttore Dott.ssa Angela Improta***

## **MONITORAGGIO DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE DAI CITTADINI ANNO 2020**



con la collaborazione delle Sociologhe ex art. 15 Octies 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 Scaramuzzo Giovanna***

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

***Dr.ssa Guida Fabrizia***

## **INDICE**

PREMESSA	
ANALISI DEL CONTESTO .....	3
MONITORAGGIO RECLAMI - ANNO 2020 .....	4
ANALISI ED ELABORAZIONE DEI DATI .....	4
Reclami/segnalazioni .....	5
Informazioni/ricieste .....	6
Encomi .....	7
ANALISI DEI RECLAMI PER STRUTTURA .....	8
A) AREA DI ATTIVITA' DELLA PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITA' PUBBLICA .....	10
B). AREA DI ATTIVITÀ DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA.....	11
D). AREA DI ATTIVITÀ DELL'ASSISTENZA TERRITORIALE (Distretti Sociosanitari e Dipartimenti).....	13
AREE DI CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI ANNO 2020 .....	16
VALUTAZIONE: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL MONITORAGGIO RECLAMI ANNO 2020 .....	21
ANALISI SWOT .....	21
CONCLUSIONI .....	23
MALATTIE RARE .....	24
ANALISI SWOT .....	25
Conclusioni .....	26
MONITORAGGIO RASSEGNA STAMPA 2020.....	27
ANALISI SWOT .....	31
Conclusioni .....	32

## **PREMESSA**

Il Reclamo è un'espressione di insoddisfazione per una prestazione sanitaria e sociosanitaria che non soddisfa le aspettative del/lla cittadino/a e che non risponde in maniera esaustiva al suo bisogno. È un vero e proprio strumento che il cittadino usa per rappresentare il proprio disagio.

L'analisi complessiva dei reclami e delle segnalazioni consente all'Azienda di identificare i punti deboli, correggere i disservizi e programmare interventi di miglioramento, in ottemperanza alla Carta Generale dei Servizi della Asl Napoli 3 Sud, adottata con Deliberazione del D.G. n° 194 del 24 marzo 2016.

## **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 a efficienza, efficacia ed economicità. Il sistema della garanzia dei Livelli Essenziali di Assistenza Sanitaria e Sociosanitaria si ispira al sistema dei valori di riferimento, così come evidenziato dall'Atto Aziendale giusta Deliberazione n.372 del 31.05.2017.

Nell'Asl 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 Aziendale di Pubblica Tutela" adottato con Deliberazione del D.G. n. 424/2012.

In tale ottica il reclamo rappresenta una vera forma istituzionale di rapporto tra l'Azienda Sanitaria e cittadini, che permette all'Azienda di:

- dotarsi di sensori che mettano in evidenza i fattori di criticità organizzativa delle varie strutture aziendali;
- orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento della qualità dei servizi offrendo la possibilità di indentificare i punti di forza e di debolezza;
- correggere i disservizi in tempi brevi ed attivare processi di miglioramento.

## MONITORAGGIO RECLAMI - ANNO 2020

Nell'anno 2020, la U.O.C Relazione con il Pubblico ha registrato un notevole incremento dei reclami pervenuti rispetto all'anno 2019. L'aumento è direttamente correlato alla diffusione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Gli stessi servizi sociosanitari dell'Asl Napoli 3 Sud hanno subito mutamenti e/o nei casi più drastici, alcuni di essi purtroppo, non hanno assicurato le prestazioni garantite dai LEA.

### ANALISI ED ELABORAZIONE DEI DATI

Dal monitoraggio delle segnalazioni è emerso che sono giunte alla mail istituzionale (relazionipubbliche@aslnapoli3sud.it o relazionipubbliche@pec.aslnapoli3sud.it) ed anche mediante contatto telefonico **complessivamente 3.141 tra reclami/segnalazioni, richieste/ informazioni** (mediante anche contatto telefonico) **ed encomi**.

In modo specifico (Grafico n.1):

N.532 sono Reclami/Segnalazioni (Ordinari<sup>1</sup>, Covid 19<sup>2</sup>, Malattie Rare<sup>3</sup>);

N.2.570 sono Richieste/Informazioni (Ordinarie, Covid 19, Malattie Rare);

N.39 sono Encomi (Ordinari, Covid 19, Malattie Rare).

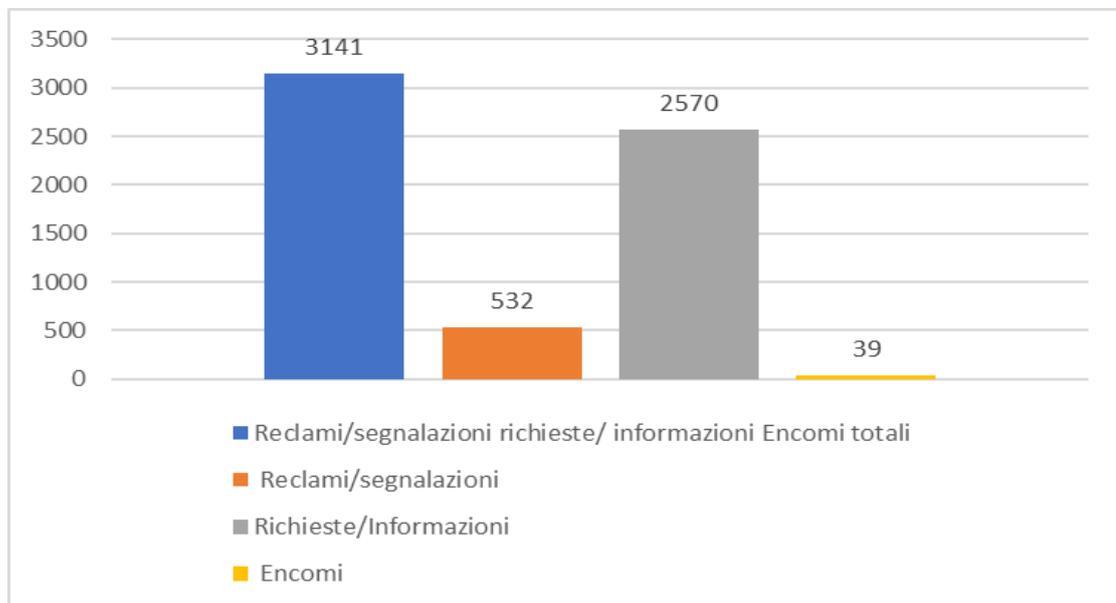
---

<sup>1</sup> Ordinari: reclami/segnalazioni che monitorano il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti riguardanti le prestazioni sanitarie consuete dell'Azienda Sanitaria Locale Napoli 3 Sud.

<sup>2</sup> Covid-19: reclami/segnalazioni 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.

<sup>3</sup> Malattie Rare: reclami/segnalazioni 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").

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

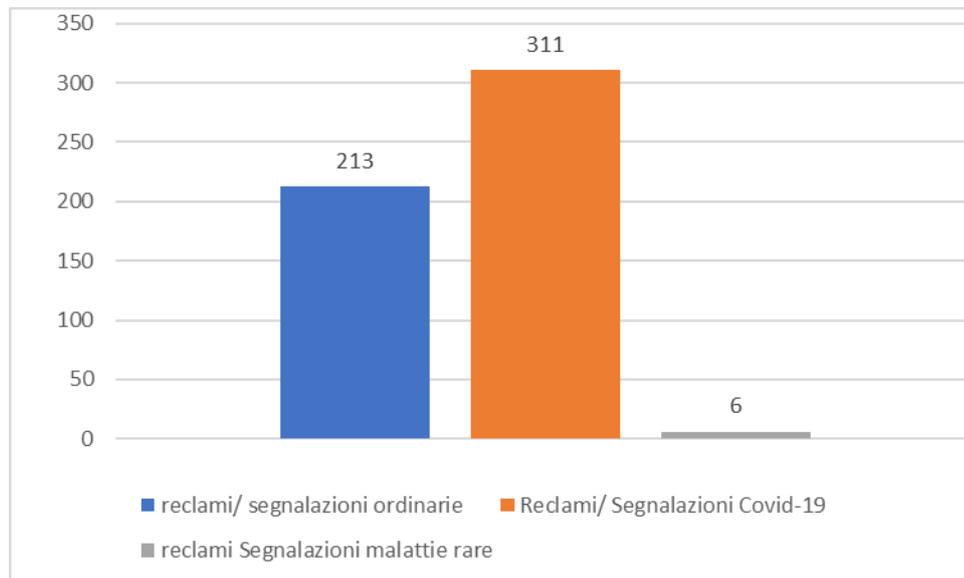


### ***Reclami/segnalazioni***

In riferimento al numero di reclami pervenuti, su **532 segnalazioni** (Grafico n. 2):

- N. 213 reclami riguardano segnalazioni ordinarie;
- N. 311 reclami sono inerenti l'emergenza epidemiologica da Covid-19;
- N. 6 reclami pervenuti per le malattie rare (come mancata fornitura di farmaci salvavita, richiesta di Ausili extra tariffari, mancata assistenza ai pazienti).

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

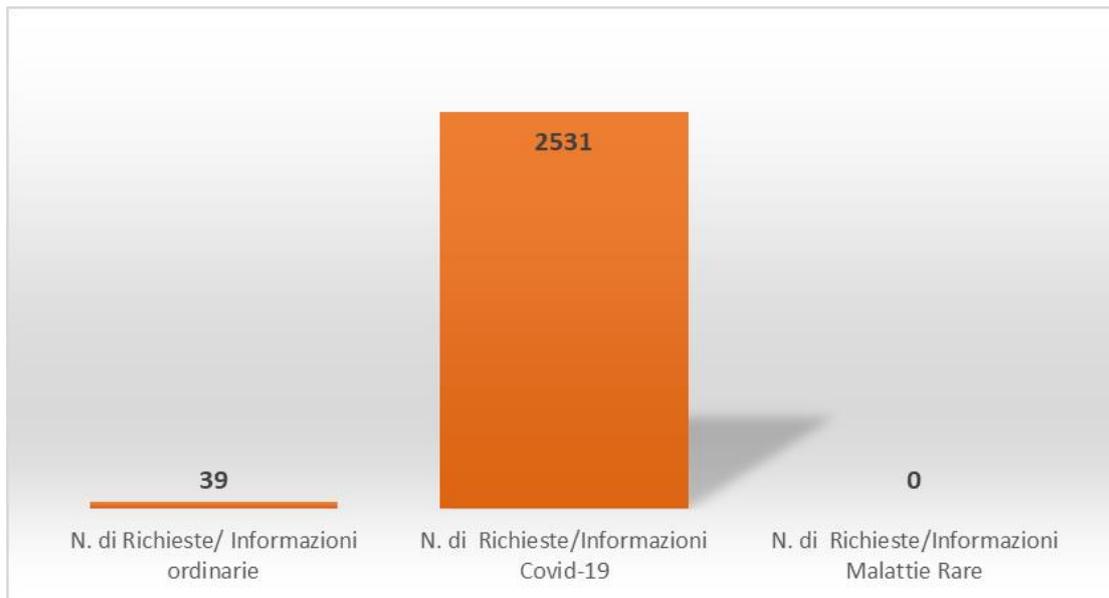


### ***Informazioni/ricieste***

Per quanto riguarda invece il **numero di informazioni pervenute** (anche mediante l'ascolto telefonico), **si rileva che su 2.570** (Grafico n.3):

- N. 39 risultano essere di carattere ordinario;
- N. 2.531 sono informazioni riconducibili a problematiche inerenti l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Grafico n.3 Distribuzione di frequenza assoluta del numero di Richiesta/Informazioni distinte per richieste Ordinarie e Covid 19.

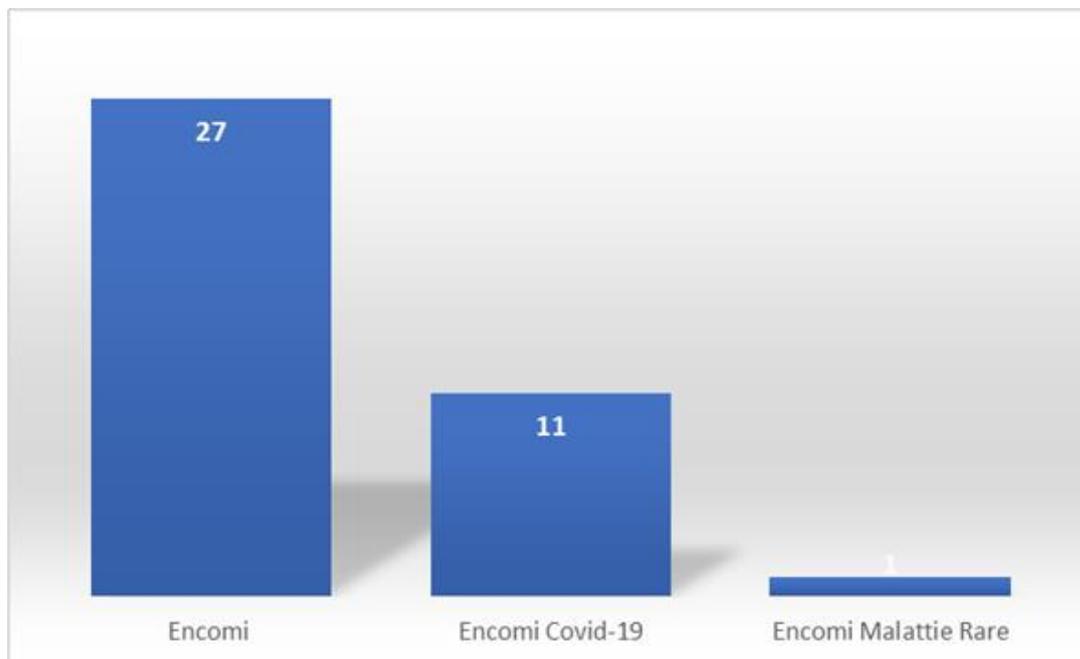


### ***Encomi***

Infine per l'area degli Encomi, nell'anno 2020 sono pervenuti n. 39 di cui (grafico n.4):

- N. 27 divisi tra i servizi resi nei reparti di Ostetricia e Ginecologia dei PP.OO. di Nola e Vico Equense, nella U.O.C. Chirurgia Generale del P.O. di Nola, nel gruppo oncologico del P.O. di Castellammare di Stabia; nei Distretti Sociosanitari nn.55-56-57-58;
- N. 11 indirizzati al personale medico e non medico delle Unità Operative di Prevenzione Collettiva (UU.OO.PP.CC. 57-50), alle Unità Speciali di Continuità Assistenziale (USCA);
- N.1 alla Farmacia del Distretto Sociosanitario n.58 per aver gestito in tempi celeri l'erogazione del farmaco salvavita Magnosol Fast per una cittadina affetta da patologia rara.

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



#### ANALISI DEI RECLAMI PER STRUTTURA

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):

- A. *Area di attività della prevenzione collettiva e sanità pubblica*, che comprende tutte le attività di prevenzione rivolte alla collettività ed ai singoli;
- B. *Area di attività dell'Assistenza Ospedaliera*;
- C. *Area di attività dell'Assistenza Territoriale (Distretti Sociosanitari e Dipartimenti)*, che racchiude le attività e i servizi sanitari e socio-sanitari diffusi sul territorio.

**Livelli Essenziali Assistenza**

D.P.C.M12 gennaio 2017

<b>A. Area di attività della prevenzione collettiva e sanità pubblica</b>	<b>B. Area di attività dell'Assistenza Ospedaliera</b>	<b>C. Area di attività dell'Assistenza Territoriale (Distretti Sociosanitari e Dipartimenti)</b>
<p>Dipartimento di Prevenzione. Strutturato in servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Igiene e sanità Pubblica (S.I. Sa.P);</li><li>-Igiene degli alimenti e della nutrizione (S.I.A.N)</li><li>-Igiene e medicina del lavoro (S.I.M.E.L);</li><li>- Prevenzione e la sicurezza negli ambienti di lavoro SIML/SPSAL;</li><li>-Unità Operativa Prevenzione Collettiva (U.O.P.C.)</li><li>-Unità Operativa Veterinarie U.O.V;</li><li>-Servizio Igiene degli alimenti di origine animale (S.I.A En);</li><li>-Servizio Igiene degli Allevamenti e prod zootecniche (IAPZ);</li><li>-U.s.d Registro tumori Popolazione;</li><li>-Servizio di Epidemiologia e Prevenzione (S.E.P)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-P.O. DI Nola</li><li>-Stabilimento di Pollena Trocchia</li><li>-P.O. di Castellammare di Stabia</li><li>-Stabilimento di Gragnano</li><li>-P.O. Santa Maria della Misericordia di Sorrento</li><li>-P.O. Vico Equense</li><li>-P.O. Maresca, Torre del Greco</li><li>-P.O. Boscotrecase</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Distretti Sociosanitari</li><li>-Dipartimento di Salute Mentale</li><li>-Dipartimento Dipendenze</li></ul>

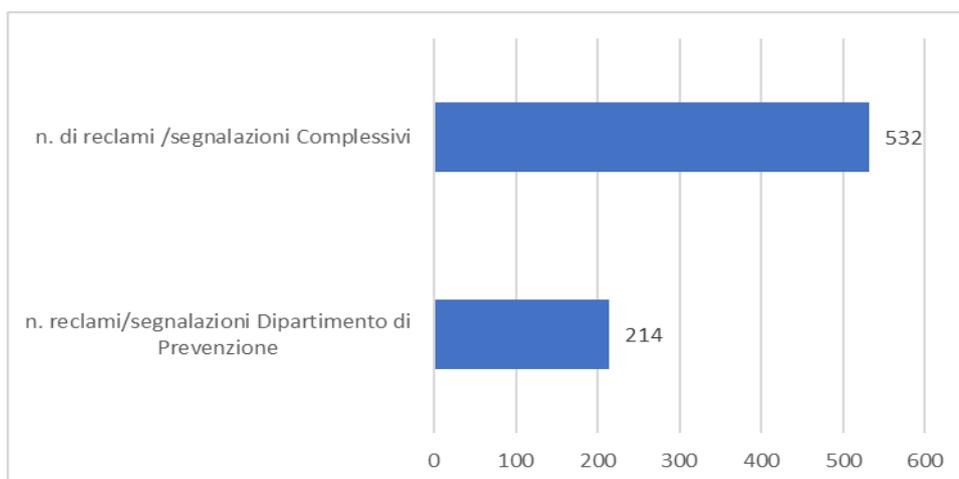
## A) AREA DI ATTIVITA' DELLA PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITA' PUBBLICA

Dall'analisi dei reclami riguardante l'area della Prevenzione è possibile riscontrare un incremento delle segnalazioni rispetto agli anni precedenti.

In modo specifico, si rileva che sono pervenuti:

- n. 214 reclami di pertinenza del Dipartimento di Prevenzione su un totale di 532 reclami complessivi (grafico n. 5).

Grafico n.5 Distribuzione di Frequenza assoluta distinta per reclami pervenuti



Il numero "esponenziale" di segnalazioni precitate è direttamente proporzionato alle difficoltà percepite dai cittadini durante l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

A titolo esemplificativo, di seguito vengono elencate le segnalazioni pervenute per quest'area:

- Tempi troppo lunghi tra la richiesta del tampone e l'esecuzione dello stesso (UU.OO.PP.CC., Servizio 118);
- Errore di comunicazione inerente gli esiti dei tamponi, tamponi mai effettuati ma comunicati mediante messaggi al cittadino;
- Tempi lunghi per la ricezione dell'esito del tampone;
- Difficoltà nel reperire il certificato di fine isolamento;

Richieste di informazioni inerenti le:

- modalità da seguire per il rientro dall'Estero e/o dall'Italia (D.P.C.M. del 4.05.2020);

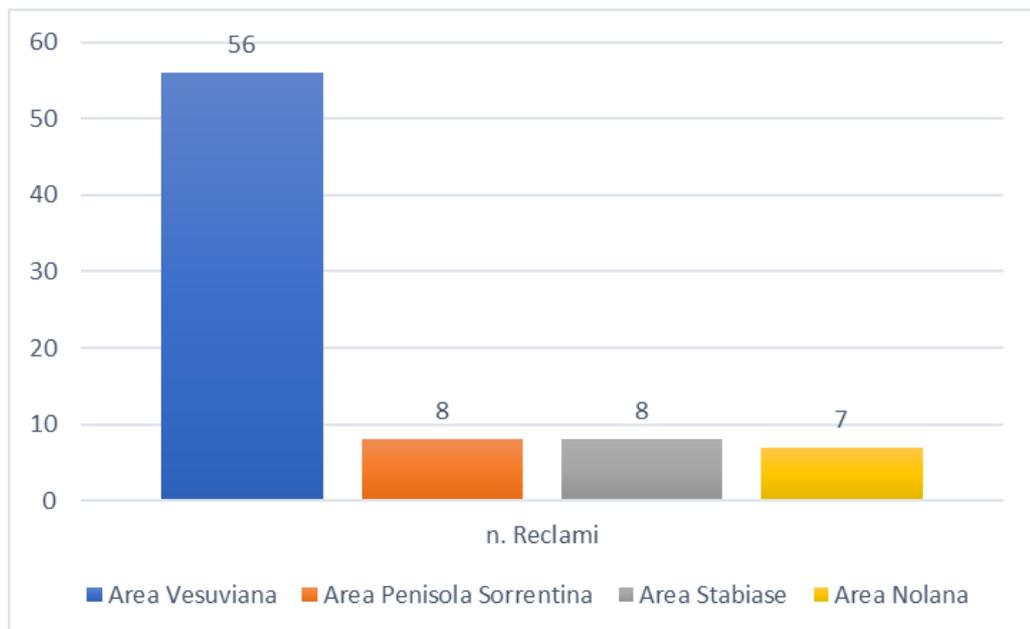
- modalità da seguire per il rientro dall'Estero (D.P.C.M. del 14.01.2021) e dalla Sardegna (ordinanza n. 71 del 09.09.2020).

**B). AREA DI ATTIVITÀ DELL'ASSISTENZA OSPEDALIERA**

Per quanto riguarda i Reclami/Segnalazioni inerenti i PP.OO. dell'Azienda Sanitaria Locale Napoli 3 Sud, sono pervenuti (Grafico n. 6):

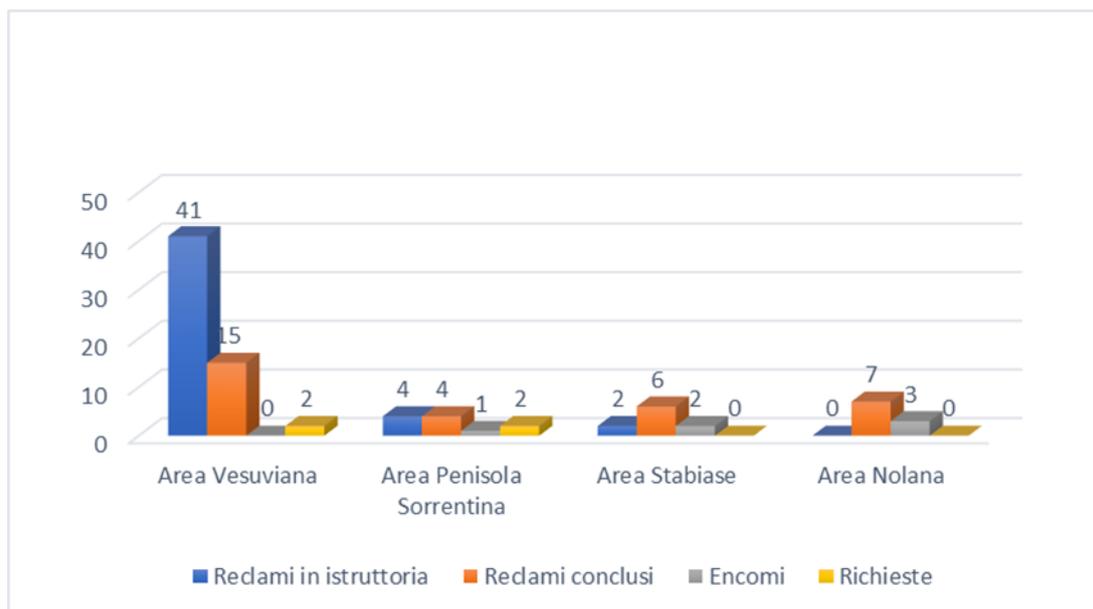
- N. 56 per i Presidi Ospedalieri dell'Area Vesuviana;
- N. 8 per i Presidi Ospedalieri dell'Area Penisola Sorrentina;
- N. 8 per i Presidi Ospedalieri dell'Area Stabiese;
- N. 7 per i Presidi Ospedalieri dell'Area Nolana.

Grafico n.6 Distribuzione di frequenza assoluta distinta per numero di Reclami per Area Ospedaliera.



Tra i reclami pervenuti, si rileva che per i Presidi Ospedalieri dell'Area Vesuviana (Grafico n. 7) n.41 segnalazioni risultano non aver avuto nessun riscontro, in quanto i Responsabili delle Strutture non hanno comunicato alcuna risoluzione della problematica, mentre 15 reclami/segnalazioni risultano essere conclusi.

Grafico n. 7 Distribuzione di frequenza assoluta per numero di reclami in Istruttoria, reclami conclusi, encomi e richieste distinte per Aree Ospedaliere



Il maggior numero dei reclami indirizzati all'Area Vesuviana, per i quali non è pervenuto nessun riscontro, secondo l'art. 7 del Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela- Delibera n.424 del 12.07.2012, riguarda le segnalazioni di pazienti con gravi danni retinici causati dalla cattiva gestione delle cure nel periodo pandemico.

Alla U.O.C. Relazioni con il Pubblico sono pervenuti:

- N. 27 reclami da marzo- luglio 2020;
- N. 13 reclami nell'arco temporale da settembre-dicembre 2020;
- N. 1 reclamo nel mese di gennaio 2021.

L'assistenza è stata completamente sospesa e non garantita presso il P.O. Maresca di Torre del Greco, dove l'U.O. di Oculistica è stata trasferita, si sottolinea **ULTERIORMENTE** che siamo a maggio 2021 e ancora non si è provveduto a garantire **l'Assistenza** per tutti i pazienti con gravi danni retinici, ed ancora non sono state specificate:

- **le modalità di accesso all'attività chirurgica oculistica d'urgenza;**

- **la gestione della lista di attesa per le prestazioni precitate.**

Inoltre dal grafico n.7 si evince che i PP.OO. dell'Area Nolana (n.3), dell'Area Stabiese (n.2) e dell'Area Penisola Sorrentina (n.1) hanno ricevuto un numero significativo di Encomi.

***D). AREA DI ATTIVITÀ DELL'ASSISTENZA TERRITORIALE (Distretti Sociosanitari e Dipartimenti)***

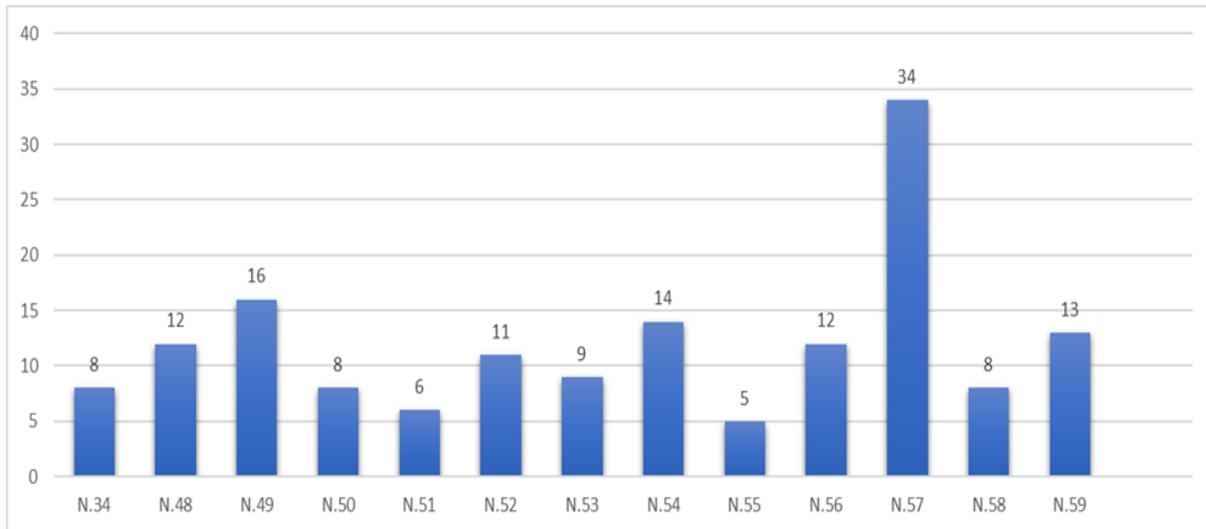
Il Distretto Sociosanitario rappresenta il luogo fisico ed ideale presso il quale i cittadini con bisogni sanitari e sociosanitari vengono presi in carico così come indicato nell'Atto Aziendale art. 7.4 giusta Deliberazione n. 372 del 31.05.2017, che può essere visionato sul sito istituzionale nel link Amministrazione Trasparente- sezione "Disposizioni Generali".

L'ASL Napoli 3 Sud è organizzata in **13 Distretti Sociosanitari** per i complessivi 57 Comuni. Quasi tutti i reclami evidenziano delle disfunzioni organizzative che vedono più strutture coinvolte nel processo di erogazione delle prestazioni. Per questo motivo, si evidenzia che in tutti i Distretti Sociosanitari, dovrebbe essere garantita l'organizzazione delle U.R.P (Uffici Relazioni con il Pubblico). Per una carenza di risorse professionali, soprattutto nel ruolo degli Assistenti Sociali e Sociologi, la funzione non è assicurata; la stessa funzione in assenza delle U.R.P deve essere garantita dal Direttore del Distretto Sociosanitario.

Dal monitoraggio dei dati, si rileva che il numero maggiore di segnalazioni pervenute riguardano i Distretto Sociosanitario n.57(n.34), Distretto Sociosanitario n. 49 (n.16), Distretto Sociosanitario n. 54 (n.14), come viene mostrato nel Grafico n.8

Si evidenzia che il numero elevato dei reclami pervenuti all'U.R.P. del Distretto Sociosanitario n.57 è probabilmente correlato alla presenza dello stesso nella Struttura della U.O.C Relazioni con il Pubblico, ciò determina una buona capacità di intercettare le segnalazioni di disfunzioni.

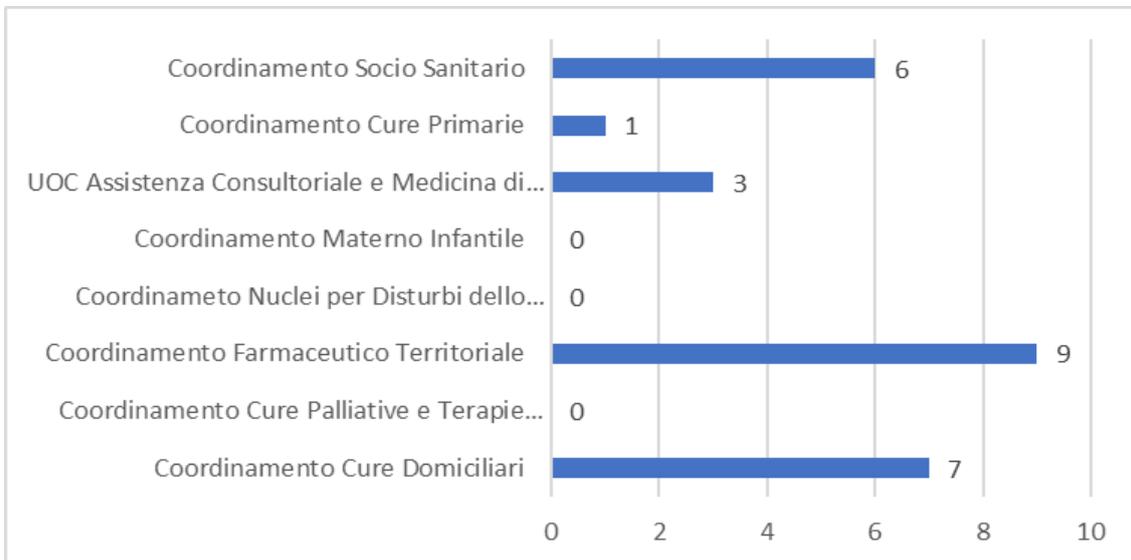
Grafico n. 8 Distribuzione di frequenza assoluta per numero di reclami distinti per segnalazioni di competenza dei 13 Distretti Sociosanitari.



Per quanto riguarda i Reclami/Segnalazioni inerenti le Aree di Coordinamento (Deliberazione del Direttore Generale n.373 del 28.05.2020) sono pervenuti n.23 (Grafico n. 9) così suddivisi:

- N. 6 per il Coordinamento Sociosanitario (nessun riscontro pervenuto);
- N. 1 per il Coordinamento Cure Primarie;
- N. 9 per il Coordinamento Farmaceutico Territoriale;
- N. 7 per il Coordinamento Cure Domiciliari.

Grafico n.9 Distribuzione di frequenza assoluta per numero di Reclami divisi per Aree di Coordinamento.



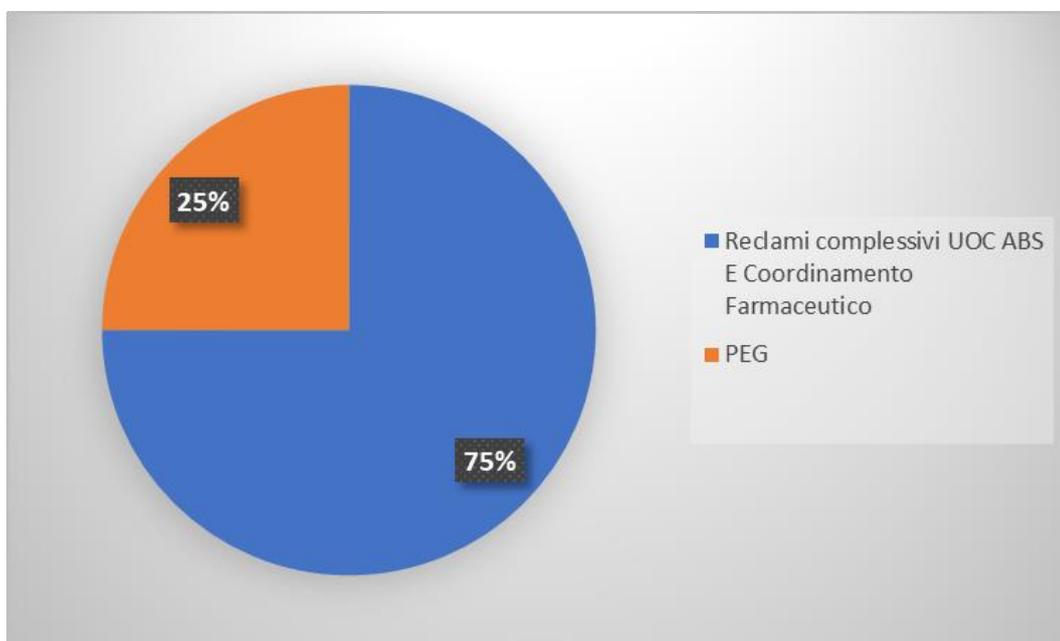
Inoltre la U.O.C. Assistenza Consultoriale e Medicina di Genere, struttura afferente al Coordinamento Materno Infantile, ha ottenuto 1 Encomio per l'attività professionale svolta dalle ostetriche all'interno del Progetto "Home Visiting".

Dal grafico n. 10, si segnala che in riferimento al numero dei reclami pervenuti, per il *Coordinamento Farmaceutico Territoriale* e la *U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi*, il 25% ha riguardato problematiche inerenti "la scarsa qualità della Sonda gastrostomica (PEG)".

In particolare tra giugno e settembre 2020 sono state registrate una serie di reclami/segnalazioni attinenti la sostituzione della sonda gastrostomica (PEG) utilizzata abitualmente da alcuni pazienti affetti da SLA e Tetraparesi Spastica, i cui familiari hanno denunciato l'inefficacia del presidio con conseguente compromissione dell'alimentazione artificiale.

La problematica sembrerebbe risolta grazie ad un lavoro di squadra tra le strutture coinvolte.

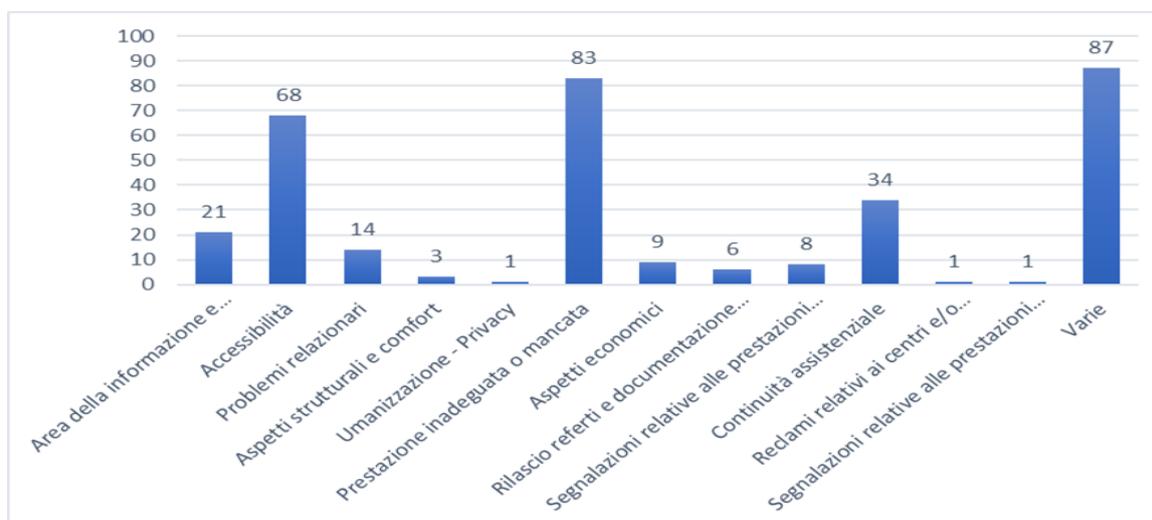
Grafico n. 10 Distribuzione di frequenza percentuale per Reclami inerente la scarsa qualità della Sonda gastrostomica PEG.



#### AREE DI CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI ANNO 2020

Per quanto riguarda le Aree di classificazioni, dall'analisi delle segnalazioni si rileva un incremento per l'Area **"Varie" (87)**, seguite dall'Area **Prestazione Inadeguata o mancata" (83)**, l'area **"Accessibilità" (68)** e **"Continuità Assistenziale (34)"**. (Grafico n. 11)

Grafico n.11 Distribuzione di frequenza assoluta distinta per Aree di classificazione.

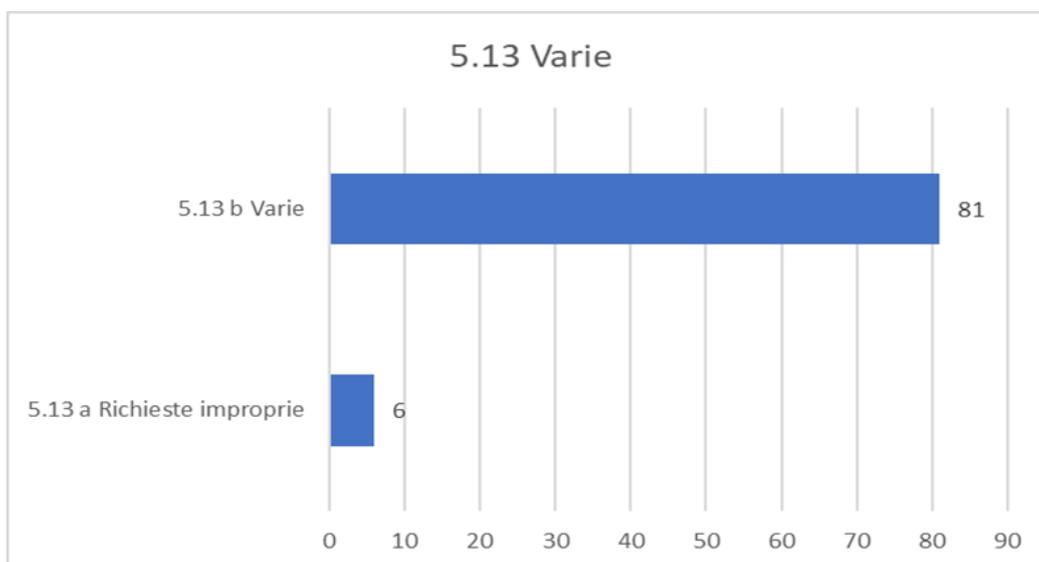


Nel “Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela” Deliberazione n.424 del 12.07.2012 sono indicate le aree di classificazione quale strumento di agevole suddivisione di tutti i reclami, disagi, disservizi, suggerimenti ed encomi al fine di consentire una trasparente e funzionale lettura della situazione delle singole realtà per il monitoraggio.

Come si può notare dal grafico n. 12, il maggior numero di reclami/segnalazioni sono stati classificati all’interno della categoria “**Varie**”, evidenziando, ancora una volta, la necessità di creare un nuovo sistema di classificazione dei reclami, alla luce dei disservizi e/o inadempimenti verificatisi.

Sono state riscontrate problematiche nuove, legate soprattutto al cambiamento nell’erogazione dei servizi sanitari e sociosanitari (es.: effettuazione di tamponi e conseguente ritardo degli esiti e dell’effettuazione degli stessi, cartelle cliniche e oggetti personali smarriti).

Grafico n. 12 Distribuzione di frequenza assoluta distinta per L'Area di Classificazione "Varie".



In modo particolare, si può constatare una correlazione tra le tre tipologie di classificazione maggiormente segnalate dagli utenti (area delle prestazioni inadeguate o mancate, dell'accessibilità e della continuità assistenziale) in quanto, il 48% dell'utenza ha riscontrato una scarsa qualità tecnico professionale, il 30% una scarsa capacità organizzativa ed infine il 22% una scarsa puntualità della prestazione (grafico n.13).

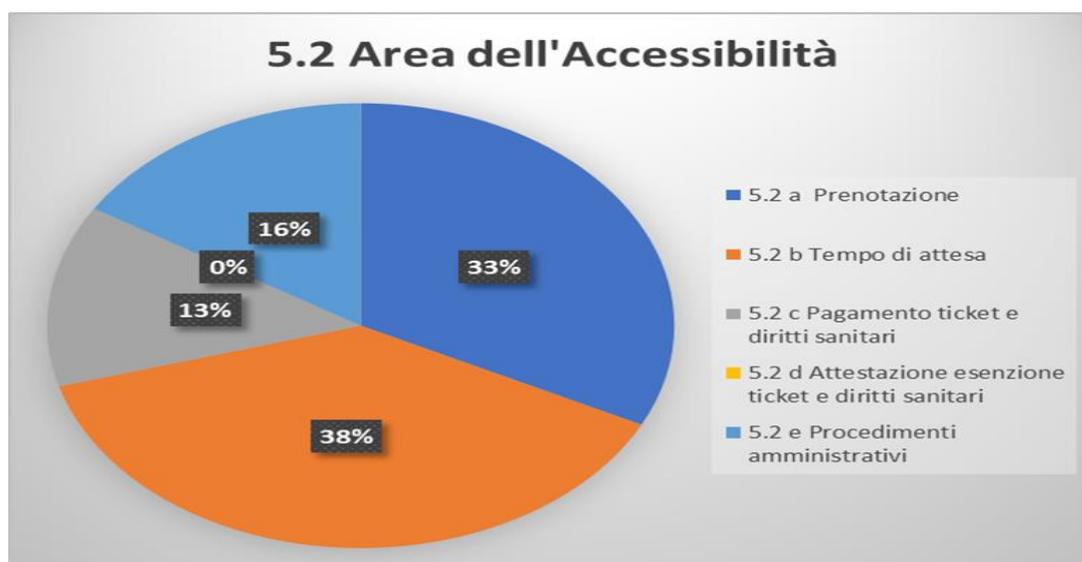
Grafico n.13 Distribuzione di frequenza percentuale distinta per Prestazione inadeguata o mancata.



Nell'area "Accessibilità":

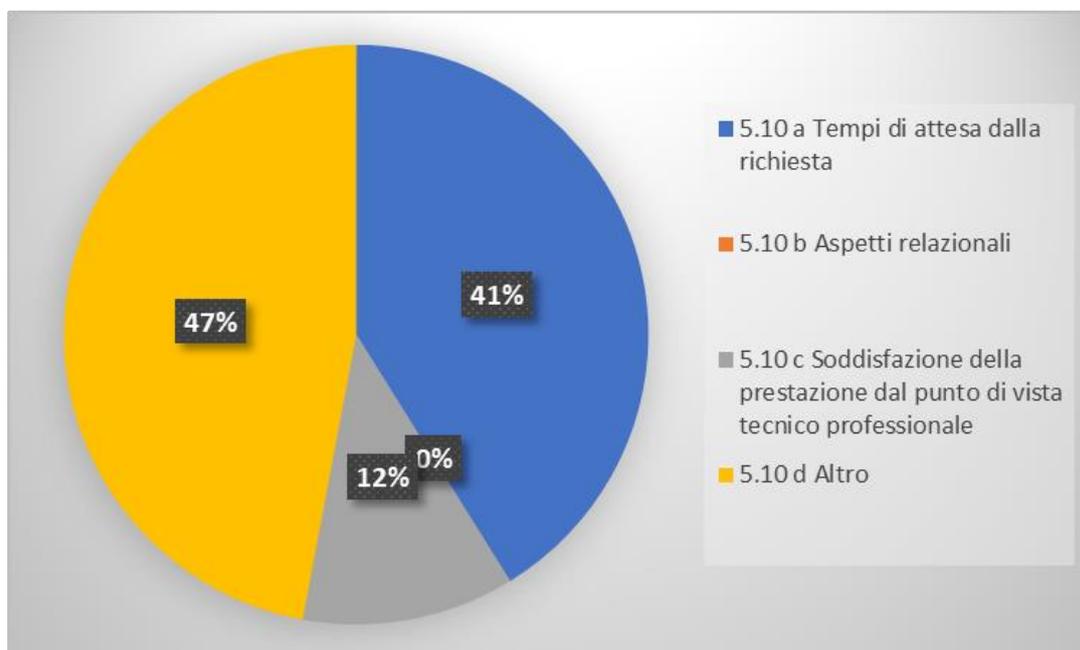
- il 38% dei fruitori dei servizi ha riscontrato tempi di attesa lunghi ed hanno avuto impedimenti nel prenotare le prestazioni;
- il 16% ha avuto difficoltà con l'iter amministrativo;
- il 13% ha avuto complicazioni con il pagamento del ticket e diritti sanitari (Grafico n.14).

Grafico n.14 Distribuzione di frequenza percentuale distinta per Area di Accessibilità.



Dal grafico n.15, si evince che il 41% dell'utenza ha riscontrato tempi dalla richiesta estremamente prolungati imbattendosi, spesso, nell'impossibilità di soddisfare le proprie aspettative nei tempi dovuti.

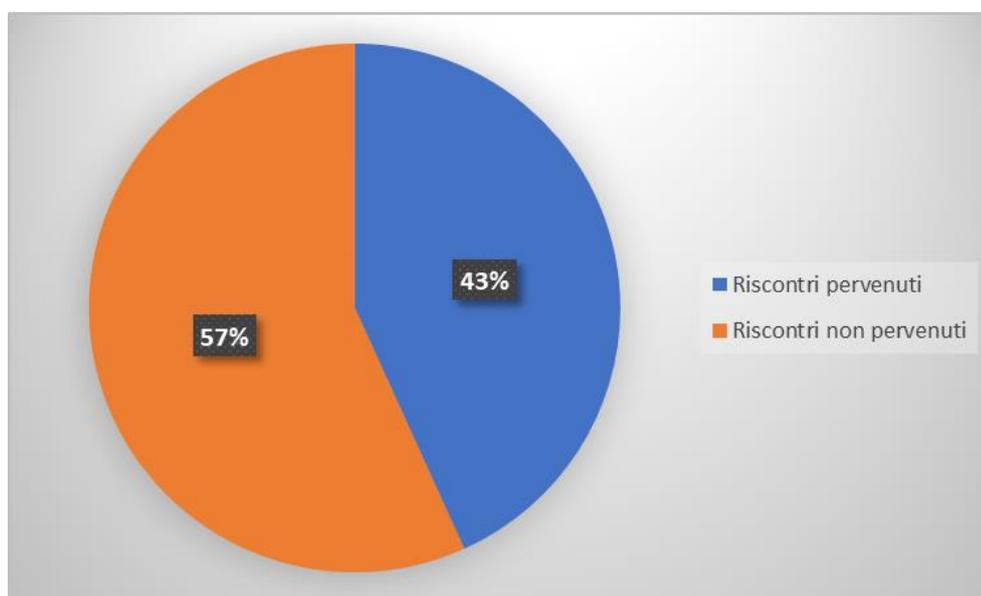
*Grafico n.15 Distribuzione di frequenza percentuale distinta per Continuità Assistenziale.*



La correlazione tra le tre Aree di Classificazione succitate ha messo in luce le grandi difficoltà che i cittadini, nell'anno 2020, hanno riscontrato nell'accedere a prestazioni sanitarie e sociosanitarie valutate inadeguate causando la sospensione o la riorganizzazione ambulatoriale delle visite specialistiche.

A conclusione, dal grafico n.16, emerge che i tempi di risposta ai reclami/segnalazioni sono eccessivamente lunghi. A tal proposito, si rileva che il 57% dei Responsabili delle Strutture di Competenza non hanno inoltrato nessun riscontro alle segnalazioni pervenute.

Grafico n.16 Distribuzione percentuale di riscontri pervenuti e numero di riscontri non pervenuti.



## VALUTAZIONE: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DEL MONITORAGGIO RECLAMI ANNO 2020

### ANALISI SWOT

Per il monitoraggio, la U.O.C. si è avvalsa 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 sociosanitaria.

Tabella n.1 Analisi SWOT

PUNTI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
<ul style="list-style-type: none"> <li>I cittadini che, in quanto attori attivi, hanno contribuito ad enfatizzare le criticità organizzative;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assenza degli Uffici Relazioni con il Pubblico quali punti di incontro tra l'azienda ed il cittadino impegnati nell'attività di informazione e raccolta di</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Ascolto attivo del cittadino.</li> </ul>	<p>suggerimenti/osservazioni e reclami, accoglienza, promozione della partecipazione e della pubblica tutela.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assenza di risorse professionali all'interno degli Uffici Relazioni con il Pubblico-come Assistenti Sociali e Sociologi- presso i Distretti Sociosanitari.</li> <li>Mancata promozione della possibilità di reclamare nei Dipartimenti Strutturali;</li> <li>Strutture di competenza che non hanno inoltrato nei tempi stabiliti alcun riscontro alla segnalazione secondo l'art. 7 del Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela n.424 del 12.07.2021;</li> <li>Servizio inadeguato e/o mancante in relazione per il trattamento sanitario di iniezioni intravitreali presso il PO Maresca;</li> <li>Difficoltà nell'accesso ai servizi erogati dall'azienda sanitaria (causa Covid-19);</li> <li>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.);</li> <li>Mancata variazione della classificazione dei reclami che implica notevoli difficoltà nella categorizzazione delle nuove segnalazioni che hanno subito cambiamenti a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19;</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPPORTUNITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio costante dei Reclami/Segnalazioni;</li> <li>Individuazione ed attivazione di misure correttive, preventive e di miglioramento degli aspetti organizzativi, relazionali e di accesso alle prestazioni.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>MINACCE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carenza organizzativa e strumentale;</li> <li>Carenza del sistema della rete delle Relazioni con il Pubblico.</li> </ul>

## **CONCLUSIONI**

Attraverso il Monitoraggio dei reclami anno 2020 è stato possibile rilevare una serie di criticità causate dall'emergenza pandemica ancora in corso, da affrontare e risolvere per poter assicurare la *regolare* erogazione delle prestazioni garantite dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) sanitaria e socio-sanitaria.

È dunque fondamentale ancora una volta proporre una serie di azioni:

- Potenziare la rete delle Relazioni con il Pubblico aumentando la capacità aziendale di intercettare le segnalazioni ed inserendo il governo dei reclami nella gestione aziendale del Risk Management;
- Riorganizzare l'aspetto tecnico-organizzativo inerente l'inserimento in matrice delle categorie e delle aree classificate (Delibera di D.G. 424 del 12.07.2012);
- Realizzare un monitoraggio costante dei reclami pervenuti nelle diverse articolazioni aziendali, per valutarne i tempi di risposta ed evadere in modo risolutivo il reclamo pervenuto;
- 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.

## MALATTIE RARE

Il Decreto del Commissario ad Acta n. 43 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 nell'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 2020 ha permesso un ulteriore approfondimento delle problematiche emerse, grazie al lavoro di rete tra la UOC Relazioni con il Pubblico e la referente aziendale delle malattie rare Dr.ssa Grazia Formisano.

Le segnalazioni pervenute hanno evidenziato problematiche che per la maggior parte interessano la fornitura di farmaci o ausili per le criticità legate al processo di programmazione ed acquisizione dei beni.

Infatti la struttura amministrativa per l'acquisizione di presidi o farmaci nel rispetto delle norme nazionali sugli ordinativi e gli acquisti obbligatoriamente determina un rallentamento. Si sta operando per attivare delle corsie più snelle per dare una risposta rapida alle esigenze nel bisogno dei malati di Malattie Rare, nel 2020 è finalmente attivo lo sportello URP per le malattie rare aperto il martedì (presente sul home page del sito istituzionale [www.aslnapoli3sud.it](http://www.aslnapoli3sud.it) nella sezione "Servizi per il cittadino").

Nell'anno 2020 sono pervenute 6 segnalazioni, ma tenuto conto che si riferisca alla popolazione delle Malattie Rare sono da tenere in grande considerazione.

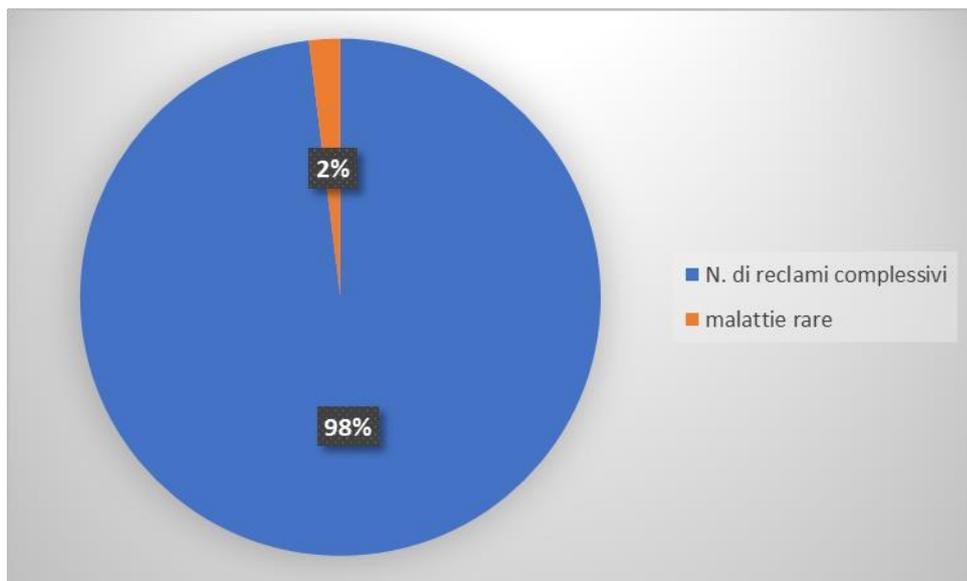
Di queste:

n. 5 sono relative alla consegna di farmaci salvavita

n. 1 a presidi extratariffari che segnano dei percorsi aziendali codificati dalla Direzione Strategica.

Si rileva la necessità quindi di potenziare la capacità di accogliere le istanze dei cittadini o loro familiari affetti da Malattia Rara.

Grafico n.17 Distribuzione di frequenza assoluta per numero di Reclami Malattie rare su numero di reclami complessivi.



### **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.2 Analisi Swot-Malattie Rare**

<b>Punti di forza:</b>	<b>Punti di debolezza:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• I cittadini possono partecipare attivamente al miglioramento del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La scarsa conoscenza del paziente degli strumenti di tutela;</li> <li>• Deficit comunicativo tra le parti;</li> </ul>

<p>progetto e alla difesa dei diritti del malato semplicemente inviando tramite e-mail segnalazioni/reclami di disservizi o disfunzioni;</p>	
<p><b>Minacce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	<p><b>Opportunità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliorare il servizio affinché il paziente affetto da malattie rare possa avere sempre la fiducia nei confronti dell'azienda sanitaria locale.</li> <li>• Creare un approccio diretto con il paziente e la famiglia attraverso una comunicazione interattiva costante, realizzabile con i contatti personali dei pazienti di malattie rare.</li> </ul>

### ***Conclusioni***

Sono definite Rare le malattie che colpiscono un numero esiguo di persone, in Italia si stabilisce la prevalenza intesa come il numero di casi presenti su una data popolazione che non superi una soglia stabilita. In UE la soglia è fissata allo 0,05 per cento della popolazione, ossia 5 casi su 10.000 persone. La nostra azienda sanitaria conta 57 comuni di competenza con 13 Distretti Sociosanitari ed una popolazione totale di 1.044.024 persone di cui i malati rari registrati con codice di esenzione al 2021 sono 4.816, l'Asl Napoli 3 sud si impegna a mettere al centro il paziente affetto da malattia rara e la famiglia.

Dopo le difficoltà riscontrate nell'anno 2020 a causa del Covid 19, la rete aziendale ha cercato in tutti i modi di provvedere alla risoluzione delle problematiche segnalate dai malati rari in tempi rapidi.

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.

## **MONITORAGGIO RASSEGNA STAMPA 2020**

L'Ufficio Stampa istituito nell'Asl Napoli 3 Sud ed operante nella UOC 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, nell'anno 2020, si è concentrata soprattutto sugli aspetti e le notizie riguardanti la gestione dell'Emergenza Epidemiologica da Covid 19.

La rassegna stampa quotidiana è pubblicata sull'homepage del sito istituzionale [www.aslnapoli3sud.it](http://www.aslnapoli3sud.it) al link Pubblicazioni, Ufficio Stampa e Rassegna Stampa.

Tabella .3 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

Si rileva che sono stati registrati **1281** articoli complessivi suddivisi per *“Area di Classificazione e Categoria”*:

- N. 147 articoli inerenti l’Area *“Prestazione inadeguata o mancata”* – *“Capacità organizzativa”*;
- N. 30 articoli inerenti l’Area *“Prestazione inadeguata o mancata”* a- *“Qualità Tecnico professionale percepita”*;
- N.336 articoli inerenti l’Area *“Umanizzazione- Privacy”* - *“Modalità organizzativa della Struttura per l’accoglienza in particolari situazioni”*;
- N.32 articoli per l’Area *“Aspetti Strutturali e comfort”* - *“Comfort alberghiero”*;
- N.1 per l’Area *“Accessibilità”* - *“tempo di attesa”*;
- N.78 per l’Area *“Donazioni”*;

- N.5 per l'Area "Furti e danneggiamento strutture centrali";
- N.1 per "Varie" - "Aggressioni operatori";
- N.26 per "Varie" - "episodi malagestione strutture centrali";
- N. 68 per "Varie" - "Convegni, iniziative pubbliche";
- N.271 "per Varie" - "Interventi Strutturali";
- N.286 per "Varie" - "Errori medici".

Attraverso il monitoraggio dell'attività dell'Ufficio Stampa si può notare che, nell'anno 2020, sono emerse le stesse problematiche, già evidenziate dall'analisi dei reclami; ovvero la pandemia ha indotto una serie di cambiamenti e ha posto al centro dell'attenzione dei mezzi di informazione (carta stampata, televisione, radio, new-media) gli aspetti dell'Umanizzazione e dell'Accoglienza con l'incremento degli articoli sull'argomento.

A tal proposito 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:

- la riorganizzazione delle strutture sanitarie e sociosanitarie;
- la creazione delle Strutture Ospedaliere dell'Asl Napoli 3 Sud dedicate esclusivamente al trattamento dei pazienti Covid 19;
- la riorganizzazione e la creazione di nuove strutture, come la nuova apertura della UOC di Rianimazione presso il P.O. di Boscotrecase-Covid Hospital;
- l'analisi dei flussi dei dati relativi ai contagi;
- la gestione delle attività di prevenzione, tamponi, test sierologici.

Dagli articoli come dai reclami sono emerse disfunzioni inerenti le "Prestazioni inadeguate o mancate" sia per quanto riguarda la "Capacità organizzativa" che la "Qualità Tecnico Professionale" percepita dai cittadini, causate dalla sospensione dei Livelli Essenziali di Assistenza Sanitaria e Sociosanitaria (L.E.A.).

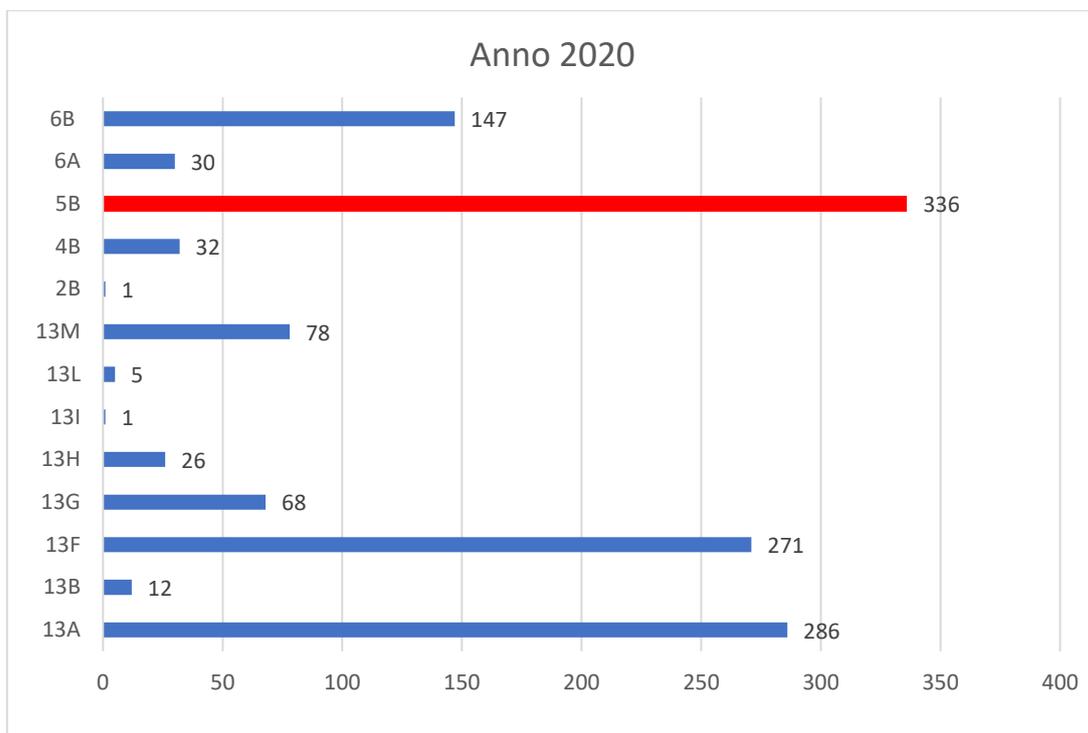
Altro aspetto rilevante riguarda gli "Interventi Strutturali" e gli "Errori Medici" si evidenzia una serie di critiche negative relative:

- all'esposizione del personale alla possibilità di contrarre il virus;
- alla mancanza di strumenti per il personale (carenza di DPI soprattutto nella prima fase pandemica)

- alla carenza, del personale medico, infermieristico e di altra natura, nello specifico per alcune branche mediche.

Infine l' "Area Donazioni" presenta un numero significativo di articoli dovuto all'incremento delle donazioni da parte dei cittadini e delle Associazioni in questo *complesso* momento storico.

*Grafico n. 18 Distribuzione di frequenza assoluta distinta per numero di articoli per Area di Classificazione per l'anno 2020.*



## **ANALISI SWOT**

L'analisi SWOT, è uno strumento che permette di individuare 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 che ha coinvolto anche gli Organi di Stampa.

**Tabella N.4 Analisi Swot-Rassegna Stampa**

<b>PUNTI FORZA</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• concentrazione da parte della stampa sugli aspetti e le notizie riguardanti la gestione dell'Emergenza Epidemiologica da Covid 19.</li><li>• la creazione delle Strutture Ospedaliere dell'Asl Napoli 3 Sud dedicate esclusivamente al trattamento dei pazienti Covid 19;</li><li>• la riorganizzazione e la creazione di nuove strutture, come la nuova apertura della UOC di Rianimazione presso il P.O. di Boscotrecase-Covid Hospital;</li><li>• l'analisi dei flussi dei dati relativi ai contagi;</li><li>• la gestione delle attività di prevenzione, tamponi, test sierologici.</li><li>• incremento delle donazioni da parte dei cittadini e delle Associazioni.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• esposizione del personale alla possibilità di contrarre il virus.</li><li>• mancanza di strumenti per il personale (carenza di DPI soprattutto nella prima fase pandemica).</li><li>• carenza, del personale medico, infermieristico e di altra natura, nello specifico per alcune branche mediche.</li></ul>
<b>OPPORTUNITA'</b>	<b>MINACCE</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• la riorganizzazione continua delle strutture sanitarie e sociosanitarie;</li> <li>• maggiore concentrazione della Stampa sugli aspetti dell'Umanizzazione e dell'Accoglienza con l'incremento degli articoli sull'argomento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sospensione e riorganizzazione del sistema di erogazione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) sanitaria e sociosanitaria.</li> </ul>
--	---

### **Conclusioni**

Nell'anno 2020 l'attività de Vari Mezzi di informazione (carta stampata, televisione, radio, new-media) è stata completamente assorbita dalle notizie relative alla pandemia.

Il Rapporto con gli organi di Stampa ha messo in luce la capacità dell'Asl Napoli 3 Sud di fornire informazioni univoche evitando *fughe in avanti* di persone che parlano a nome dell'Azienda senza averne titolo o competenza.

L'azione principale è stata quella di combattere una vera e propria *infodemia*, ovvero la propaganda incontrollata di informazioni dalla *elevata pericolosità sociale*.

Questa questione è stata sollevata più volte alla Direzione Generale che a tal proposito ha invitato il personale aziendale a non parlare in prima persona con gli Organi di Stampa senza consultare la Direzione e senza un confronto con l'Ufficio Stampa dell'Asl Napoli3 Sud.

L'obiettivo è stato quello di gestire la divulgazione delle notizie e informazioni che possano aiutare il cittadino a comprendere la situazione complessa in corso e quindi mettere in atto tutte le misure informative-determinanti a supportare le istituzioni nel difficile compito da affrontare.

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

***Dr.ssa Angela Improta***