



*Regione Puglia*  
Sito ufficiale

## **PRESS Regione**

Data : Ven, 26 Ottobre 2007 @ 18:27

Categoria : Comunicati S. Stampa Giunta

### **Ares Puglia su sistema reclami in sanità e nuovi modelli degli Urp delle Asl**

Ares Puglia sul sistema dei reclami in sanità: pubblichiamo di seguito una nota da parte dell'Agenda regionale sanitaria. "Il sistema di raccolta dei reclami e delle segnalazioni da parte degli utenti è uno dei più diffusi e utili strumenti per promuovere la qualità dei servizi sanitari. Esso rappresenta uno dei pilastri su cui si basa la normativa sanitaria per la garanzia dei diritti dei cittadini. Questo importante sistema di analisi della qualità dei servizi può funzionare, tuttavia, solo se viene stimolata la partecipazione degli stessi utenti per la raccolta dei segnali di disservizio. L'Agenda Regionale Sanitaria della Puglia ha definito, insieme a poche altre regioni, le procedure per la raccolta dei reclami già da qualche anno e ne ha promosso l'adozione attraverso gli URP delle Aziende sanitarie. La capacità di raccolta dei reclami, all'interno delle stesse aziende, infatti, è stata progressivamente sviluppata attraverso la diffusione dei punti informativi, la distribuzione dei moduli per la presentazione dei reclami, l'informazione sul diritto e sull'effettiva possibilità data ai cittadini a reclamare per ciò che non funziona, in un'ottica di collaborazione al superamento del problema segnalato. Lo scorso anno si è realizzato un processo di formazione delle Associazioni del Volontariato e di Tutela dei cittadini per dare un senso ed un ruolo concreto agli organismi di consultazione e di confronto con gli organi di direzione delle Aziende sanitarie. In quei corsi, il sistema dei reclami è stato presentato come uno degli strumenti, insieme alle indagini di gradimento, per la raccolta di informazioni sulla qualità percepita. Insieme a questo importante impegno per la promozione della partecipazione civica, la Puglia ha attivato, prima in Italia, l'Audit civico con Cittadinanza attiva ed i Comitati Consultivi Misti in tutte le ASL ed AO, con l'obiettivo di misurare fenomeni rilevanti che riguardano la sicurezza, l'accoglienza, la comunicazione e l'organizzazione dei servizi, affinché, insieme agli stessi cittadini, possano essere individuate le criticità da rimuovere. Le Conferenze dei Servizi non saranno più inutili appuntamenti rituali ma rappresenteranno le sedi in cui questi problemi saranno discussi e affrontati con proposte di miglioramento. Ciò che è cambiato, effettivamente, nel periodo 2004-2006 è la consapevolezza dei cittadini: essi hanno percepito che non è più un rischio, un'azione controproducente oppure un inutile sfogo segnalare ciò che non funziona. I cittadini stanno comprendendo che si tratta di un atto di responsabilità civica, perché contribuisce a focalizzare l'attenzione del sistema verso la soluzione dei problemi. Tecnicamente, quanto maggiore è la capacità del sistema di intercettare i segnali di disservizio, tanto più significativi saranno gli indicatori che se ne potranno ricavare. L'aumento dei reclami deve, quindi, essere interpretato come un indice di attenzione del sistema verso i cittadini e di sviluppo dei processi partecipativi. Sarebbe stupefacente se esso fosse utilizzato strumentalmente in una polemica politica, che otterrebbe, come unico risultato, quello di mortificare un impegno così diffuso e svilire uno degli strumenti più rilevanti per promuovere politiche di miglioramento della qualità.

L'AReS, tra i suoi compiti, garantisce quello di elaborare, attraverso un procedura di classificazione omogenea, i reclami raccolti dagli URP, ne sintetizza i dati in un Report annuale che invia al Ministero della salute, come adempimento per la garanzia dei Livelli Essenziali di Assistenza, ed alle direzioni aziendali per l'analisi dei risultati e per le conseguenti azioni di miglioramento. Chiunque può accedere in modo trasparente a queste informazioni, per comprenderne il senso. Un'attenta lettura dei dati di confronto nel triennio 2004-6, peraltro, segnala che sono migliorati i processi organizzativi interni alle aziende sanitarie, a riscontro del fatto che si siano attivate azioni di cambiamento su ciò che si può migliorare in tempi più brevi, mentre aumentano, in modo relativo, le segnalazioni relative agli aspetti strutturali, che, ovviamente, richiedono un tempo maggiore per essere migliorati”.