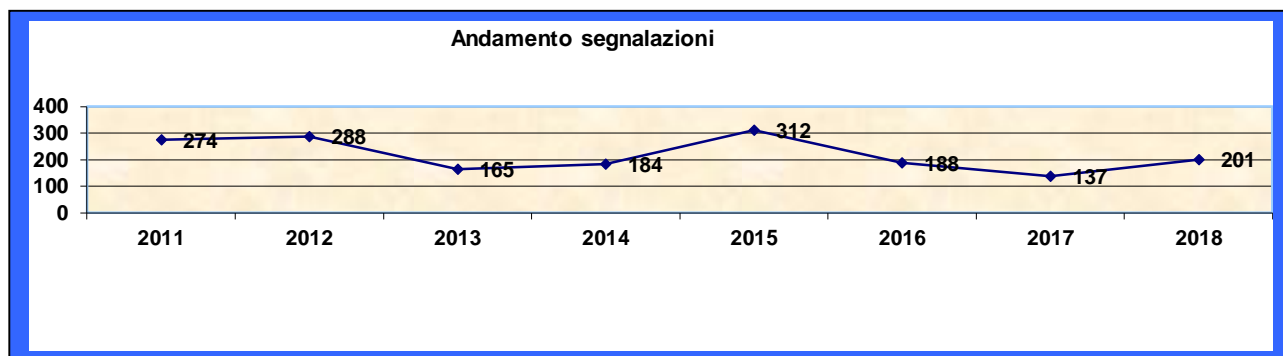
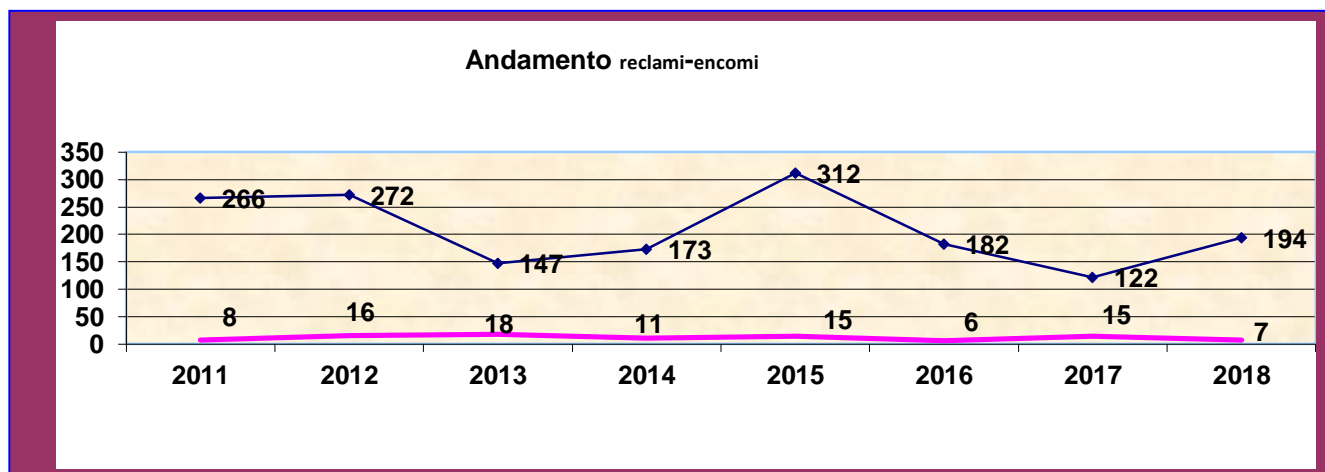


Segnalazioni-Reclami-Encomi

Rapporto 2018 ASP CZ



“Le procedure di reclamo ... devono consentire ai soggetti erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio”
D.P.C.M. 27/1/’94 “Principi sull’erogazione dei servizi”



“Un reclamo è qualunque espressione di insoddisfazione che richieda una risposta.”

“The citizen’s charter complaint task force”: Ministero della Sanità, Dipartimento della Programmazione, quaderno “ il sistema di gestione dei reclami

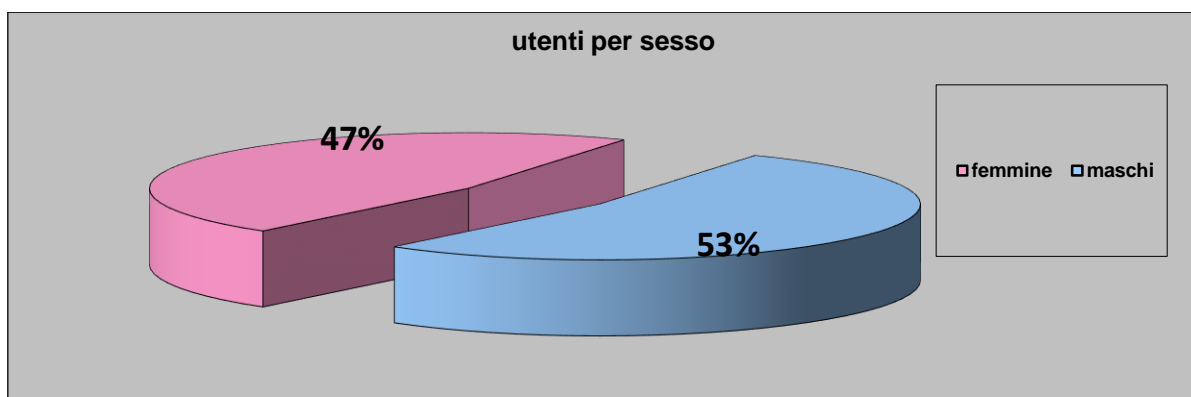
PRESENTAZIONE DEI DATI

Nell'anno 2018 le segnalazioni pervenute sulle prestazioni sanitarie rese dalla nostra ASP, **sono state complessivamente 201**, di cui 194 reclami/segnalazioni (96,5%) e 7 encomi (3,5 %). Le segnalazioni, protocollate in apposito registro, sono state presentate all'URP dai cittadini fruitori della prestazione o da loro familiari.

I problemi esposti nei reclami rappresentano una parte di quelli affrontati e risolti dall'URP poiché, come ogni anno, vari utenti espongono i disservizi ma non intendono formalizzarli con il reclamo.

1. GLI UTENTI

Gli utenti che hanno inteso porgere segnalazioni sono uomini nel 53% dei casi (107) e donne nel 47 % dei casi (94). Una percentuale che conferma il dato del precedente anno e quello tendenziale.



1.2 DISTRIBUZIONE UTENTI PER RESIDENZA GEOGRAFICA

Nella distribuzione degli utenti per luogo di residenza, si evidenzia che le segnalazioni sono nel 99 % dei casi cittadini residenti nei comuni della provincia.

Sono 28 i residenti nell'ambito del Distretto S.S. di Catanzaro (14%),

- 142 i residenti nell'ambito del Distretto S.S. di Lamezia Terme (72% degli utenti),
- 3 residenti nei comuni dell'ambito del Distretto S.S. di Soverato(1,5%),
- 7 residenti in altre provincie della regione(3,5%)
- 21 residenti in altre regioni(10,6%).

La prevalenza dei cittadini del distretto di Lamezia Terme è legata alla presenza di due front office URP nelle strutture sanitarie del Lametino a fronte di una sola postazione per l'aria Catanzaro Soverato : nel 2018 non erano ancora presenti i front office URP attivi dal Marzo 2019 nei Distretti di Soverato e Catanzaro e nel Presidio Ospedaliero di Soverato .

2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni sono state presentate prevalentemente attraverso il colloquio diretto con la responsabile dell'URP od altri operatori dell'ufficio: 137 (68,5% dei casi).

Hanno scelto la modalità telefonica 40 utenti (20,5%), o per posta elettronica 21 utenti (1% dei casi).

3- SEGNALAZIONI PER STRUTTURE

Le segnalazioni ricevute fanno riferimento nel 65% dei casi (131) a prestazioni erogate presso i Presidi Ospedalieri ;

nel 18 % dei casi (36 segnalazioni) sono relative alle prestazioni erogate dai Distretti :

20 nel Polo Sanitario di Catanzaro centro,

nei Poli di Lamezia 11 segnalazioni ,

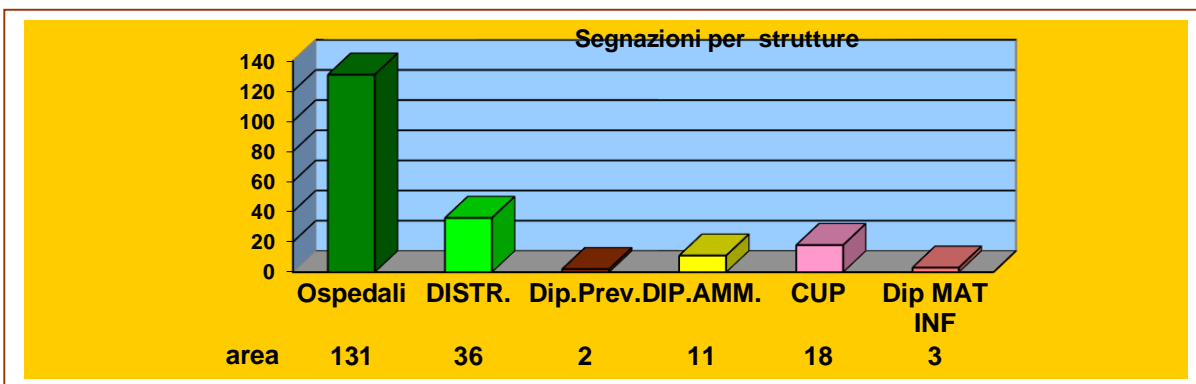
5 nei Poli di Soverato .

le segnalazioni afferenti al Dipartimento di Prevenzione sono state 2.

le segnalazioni riferibili al sistema di prenotazione CUP sono state 18 (9 %).

per il Dipartimento Materno Infantile (Consultori) tre casi,

per l'Area Amministrativa 11(5,5%).



4. ANDAMENTO MENSILE DELLE SEGNALAZIONI

Relativamente all' andamento mensile si può osservare che le segnalazioni sono distribuite su tutti i mesi con flessione da luglio a Dicembre.

PROSPETTO MENSILE

Tipo segnale	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Sett.	Ott.	Nov.	Dic.	TOT
reclami	13	7	7	10	17	22	19	10	19	24	36	10	194
encomi	0	3	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	7
Totali	13	10	8	10	17	22	20	11	20	24	36	10	201

TRATTAMENTO DEI RECLAMI

“Un reclamo è qualunque espressione di insoddisfazione che richieda una risposta .”

TEMPI di RISPOSTA

Le istanze ricevute, per come previsto dalla norma, hanno ottenuto la necessaria risposta entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento.

Nel dettaglio i tempi di risposta sono stati i seguenti :

risposta in tempo reale : 157 casi (78,5 %) ;

risposta rapida : 25 casi (da uno e tre giorni) (11,5 %);

risposta entro 7 giorni 9 casi (7 %)

risposta entro 15 giorni 9 casi (10 %)

risposta entro 30 giorni 1 caso

TEMPI DI RISPOSTA ALLE ISTANZE

Tempo	Tempo reale	1-3 gg.	7gg.	15gg	30gg.
N° casi	157	25	9	9	1

ITER

I reclami sono stati trattati in forma diretta dall'Ufficio nelle situazioni ritenute immediatamente risolvibili, i casi di più complessa risoluzione sono stati affrontati con le Unità Operative competenti, e quando necessario con la direzione aziendale.

Gli utenti sono stati ascoltati con attenzione, con vari contatti, per comprendere i motivi della segnalazione, per contenere ansie e preoccupazioni, per comprendere le aspettative e spiegare loro l'iter del reclamo e le possibili soluzioni .

Nei casi di soluzioni differite sono stati informati sullo stato del procedimento e fornita comunicazione sull'esito del reclamo e sulle eventuali procedure di miglioramento che si è inteso avviare sulle prassi risultate critiche.

Ogni utente è stato ringraziato per aver contribuito, con la segnalazione, al processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Nei casi in cui i reclami siano scaturiti da problemi di carenza del personale si è proceduto a spiegare la congiuntura attuale, ovvero il blocco delle assunzioni imposto da severe norme europee e nazionali (piano di rientro) che rappresentano un vincolo al superamento del problema non dipendente dalla nostra ASP.

Per gli encomi, che non richiedono tempi di soluzione per l'utente, l'iter prevede la comunicazione al cittadino di ringraziamento per il valore che la segnalazione assume nel premiare e sostenere la qualità professionale degli operatori e delle strutture a cui sono diretti, nonché per l'Azienda nel suo complesso.

SODDISFAZIONE ESPRESSA

Gli utenti hanno inteso ringraziare l'URP o manifestare soddisfazione per la risposta ricevuta alla segnalazione.

Si sono dichiarati **molto soddisfatti** 107 utenti, ovvero il **53 %**;
si sono dichiarati **soddisfatti** in 94, ovvero il restante **47 %**.

E' stata apprezzata molto spesso la gentilezza del personale URP e l'attenzione dimostrata nei confronti del loro problema.

Molti utenti in occasione di nuove prestazioni sanitarie, sono ritornati all'URP per salutare e ringraziare per la cura a loro riservata, consolidando la relazione fiduciaria.

Quanti hanno utilizzato la posta elettronica hanno inoltrato con lo stesso mezzo il messaggio di ringraziamento.

RECLAMI PER AREE DI DIRITTO

I reclami sono stati classificati in relazione al diritto esigibile dall'utente percepito come lesa l'erogazione della prestazione.

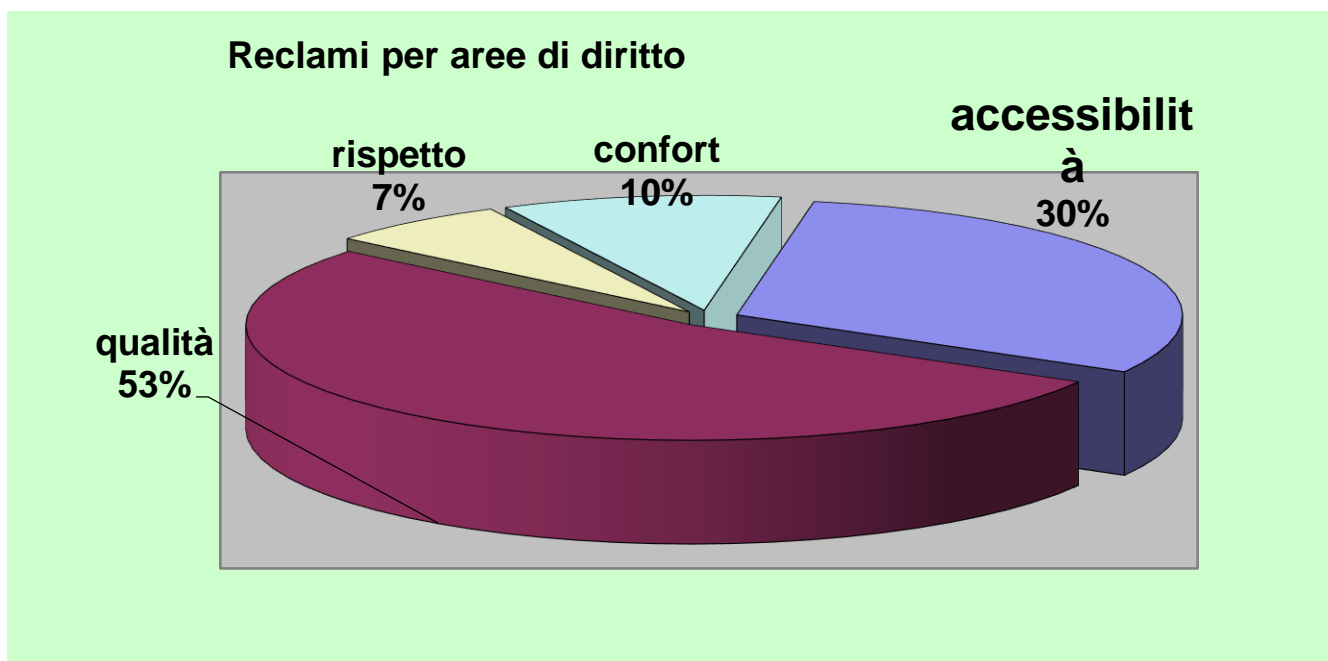
Nel 2018 l'area più segnalata dai reclami, è l'area del diritto **alla PRESTAZIONE e QUALITÀ** (codici B) con 103 reclami, **il 53%** (In rialzo rispetto al 2017 = 49%);

segue l'area del diritto all'**ACCESSIBILITÀ** delle prestazioni (Codici A) con 58 reclami, pari al **30 %** (In flessione sul 2017 = 32 %),

segue l'area del **CONFORT ed ambiente** segnalato come lesa da 20 reclami ovvero nel **10 %** dei casi, (In aumento rispetto al 2017 = 6 %.)

infine per i reclami sul diritto a informazione, cortesia e **RISPETTO** (codici C), ovvero i fattori dell'umanizzazione, sono pervenuti 13 reclami pari al **7%**. (In lieve rialzo rispetto al 6% del 2017).

Nelle tabelle in fondo al rapporto sono analizzati i reclami pervenuti per aree di diritto ed altre variabili.



ENCOMI

Gli utenti che hanno inteso porgere encomi nell'anno 2018 sono stati 7 e rappresentano il 3,5% dei cittadini che hanno inoltrato segnalazioni nell'anno.

Un encomio allo staff della S.C. di Ginecologia ed Ostetricia del Presidio di Lamezia Terme per la qualità umana e professionale percepita nel reparto;

Due encomi allo Staff del Pronto Soccorso di Lamezia Terme: uno in cui si sottolinea la gratitudine per la qualità dell'assistenza ricevuta da parte di tutti gli operatori ed uno in cui si elogia un infermiere del triage.

Un encomio per il Pronto Soccorso di Soverato per la gentilezza del personale e la buona organizzazione osservata.

Un encomio per la S.C. di Pediatria del Presidio di Lamezia Terme rivolto a tutto lo Staff .

Un encomio al Servizio Psichiatrico D.C. di Lamezia Terme per la preparazione e la gentilezza di tutto il personale .

Infine un encomio, rivolto ai reparti di Ortopedia e Terapia Intensiva Cardiologica del presidio di Lamezia, esprime il ringraziamento a tutti gli operatori umani e professionali , che hanno salvato la vita del congiunto.

NOTE CONCLUSIVE

Nell'anno 2018 gli utenti che hanno inteso contribuire al processo di miglioramento della qualità presentando le loro istanze all'URP sono stati 201: a tutti loro va un apprezzamento per aver voluto sostanziare il principio di cittadinanza attiva e di partecipazione alla qualità .

Il numero delle segnalazioni, reclami ed encomi presentati per l'anno 2018 è in leggero aumento rispetto al 2017, complessivamente è in linea tendenziale con la media degli ultimi 8 anni .

Questo dato è da rapportare in particolare alle criticità di alcuni servizi attinenti alla prenotazioni di prestazioni specialistiche ed analisi che hanno subito vari processi di cambiamento non sempre graditi dai cittadini .

Gli utenti reclamanti sono stati ascoltati con considerazione umana e per loro l'URP è stato un luogo di comprensione e di rassicurazione. Dalla protesta si è passati all'incontro: ogni persona è capace di ascoltare le spiegazioni offerte sui problemi e di comprendere come si agirà per superarli.

L'atteggiamento degli utenti pian piano assume le vesti di una critica costruttiva e di una relazione comunicativa ed educativa sui diritti e i doveri .

L'ascolto attento, la comunicazione assertiva e l'esito positivo dei reclami ha permesso di fidelizzare nuovamente gli utenti alla nostra azienda.

Le istanze presentate, pur con tutti i limiti dell'attuale contesto sanitario, ha reso possibile, anche quest'anno, apportare alcuni miglioramenti perchè ogni reclamo ci aiuta a riflettere sul nostro operato e sul come agire sui fattori di umanizzazione e di organizzazione dei nostri servizi.

Molti i ringraziamenti e gli attestati di stima ricevuti dagli operatori URP dai nostri utenti, tanti i sorrisi scambiati e le voci soddisfatte al telefono.

Alcuni ritornano per salutare e ringraziare ancora in occasione di altre prestazioni.

Sono gli utenti a darci la motivazione a lavorare bene e a gratificarci anche e soprattutto quando sfidano la nostra professionalità.

Un anziano utente a cui abbiamo ampiamente chiarito prassi e norme sulle prestazioni e fornito soluzione al suo problema, non essendo residente nell'ASP CZ, ha inteso inviarci per posta una

scatola di Baci Perugina accompagnata da una dedica “ *Il nome segna il percorso della vita e lo firma e la consegna al futuro “ con infinita stima ...”*”.

Un ringraziamento va dunque a tutti i cittadini che hanno inoltrato una segnalazione, agli operatori dell'URP, dipendenti e volontari, ai responsabili dei servizi che si interfacciano con noi nella soluzione dei problemi e che manifestano un sincero desiderio di migliorare i servizi.

In conclusione è bene ribadire che il reclamo è uno strumento a forte valenza strategica, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può infatti divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica dell'azienda.

Il reclamo rappresenta per l'ASP una sorta di “carburante” indispensabile per mettere in moto processi di adeguamento della qualità dei servizi.

Il rapporto annuale è reso noto pertanto doverosamente, e per come previsto dalle norme , attraverso la sua pubblicazione sul nostro sito perché divenga anche strumento di socializzazione e trasparenza amministrativa.

Il Responsabile URP
Dott. Annamaria Bruni



URP - RAPPORTO RECLAMI
TOTALI SEGNALAZIONI ANNO 2018

Classificazione del reclamo	Codice	
<u>A: ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>	A	58
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	18
Impossibilità a prenotarsi o disdire telefonicamente	A2	2
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	6
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	1
Orari sportelli inadeguati	A5	1
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	24
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	4
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	2
<u>B: DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>	B	103
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	2
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	4
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	25
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	2
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	45
Disfunzioni CUP	B6	18
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	2
Pagamento non dovuto	B8	3
Negata prestazione per errata valutazione	B9	2
<u>C: DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>	C	13
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	1
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	3
Mancato avviso o scarsa informazione ricevuta	C3	7
Procedure poco chiare	C4	1
Segnaletica insufficiente	C5	1
<u>D: CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>	D	20
Ambiente non idoneo (arredi – spazi- distributori)	D1	3
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	6
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	2
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	1
Segnalazione Bisogni	D7	8
TOTALE RECLAMI		194
<u>E: ENCOMI AL PERSONALE</u>		7
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		201

QUADRO RIASSUNTIVO SEGNALAZIONI anno 2018

SEGNALAZIONI COMPLESSIVE 201				
ENCOMI : 7 RECLAMI : 194				
RESIDENZA UTENTI				
DISTRETTOS.S. di Catanzaro 28		DISTRETTO SS. DI Lamezia Terme 142		
DISTRETTOS.S. di Soverato 3		Comuni fuori ambito ASP in Calabria 7		
Comuni ricadenti in ALTRE REGIONI 21				
UTENTI				
UOMINI 107		DONNE 94		
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI				
Telefono 40		Email 21		
Colloquio diretto 137		TDM 3		
SEGNALAZIONI PER AREE				
Presidio Ospedaliero Unico 131	Distretto CZ 20 Distretto Lamezia 11 Distretto Soverato 5		Dipartimento Materno I. 3	
Dipart. Amm. 11	Dip. Prevenz. 2		CUP 18	
RECLAMI SOLUZIONE				
RISOLTI 194		IRRISOLTI 0		
TEMPI DI RISPOSTA				
Tempo reale 157	Entro tre gg. 25	Entro 7 gg. 9	Entro 15 gg. 9	Entro 30 gg. 1
Soddisfazione ESPRESSA dagli utenti				
SODDISFATTI 94		MOLTO SODDISFATTI 107		