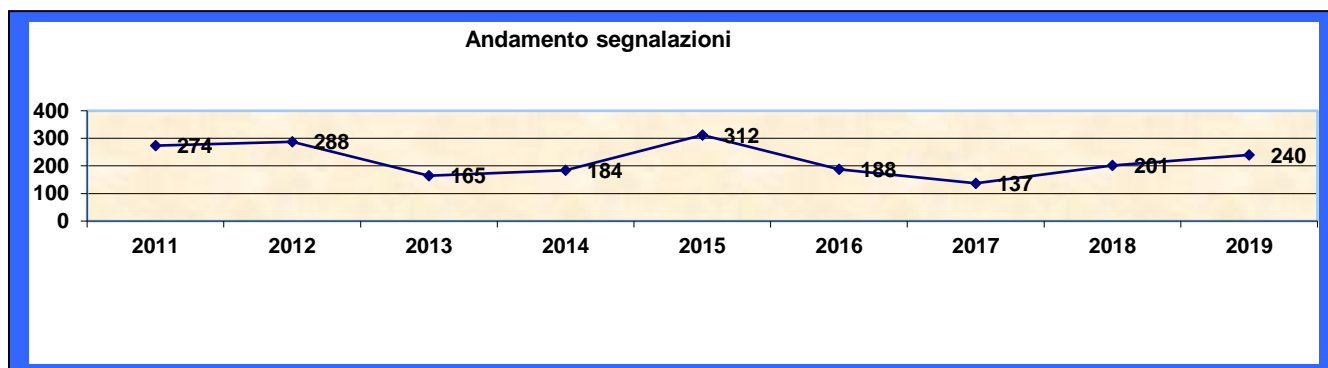
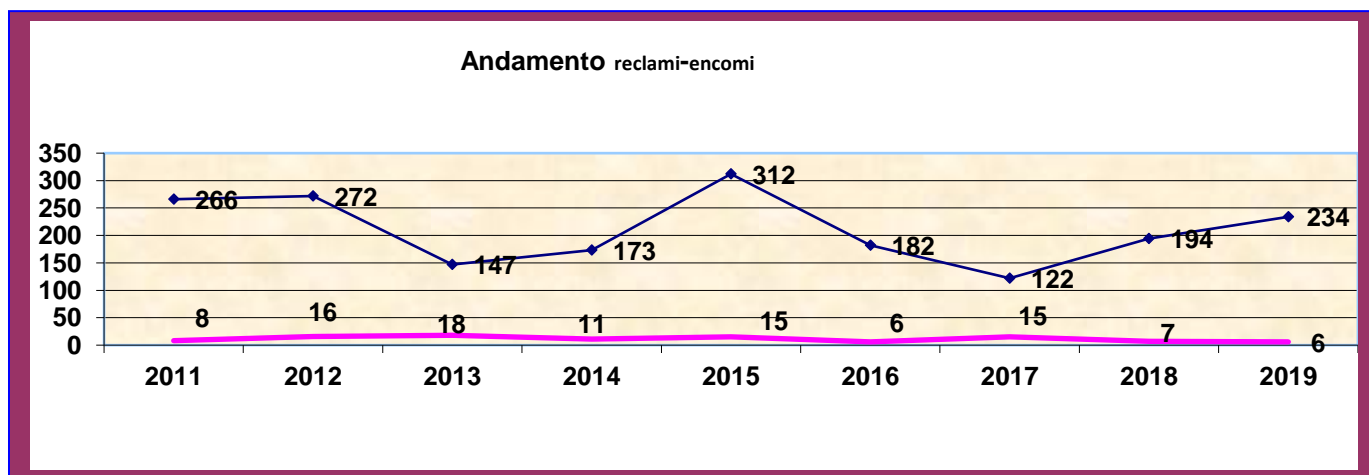


## Segnalazioni - Reclami - Encomi

### Rapporto 2019 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

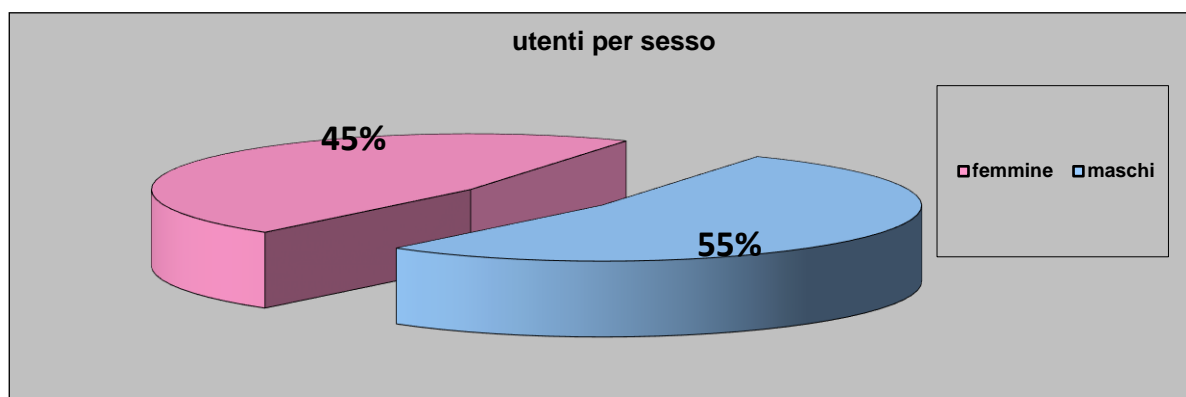
Nell'anno 2019 le segnalazioni pervenute sulle prestazioni sanitarie rese dalla nostra ASP, **sono state complessivamente 240**, di cui 234 reclami/segnalazioni (97,5%) e 6 encomi (2,5%).

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 (131) e donne nel 47% dei casi (109). 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 30 i residenti nell'ambito del Comune e Distretto S.S. di Catanzaro (12,50%),

- 179 i residenti nell'ambito del Comune e Distretto S.S. di Lamezia Terme (74,58% degli utenti),
- 16 residenti nei comuni dell'ambito del Distretto S.S. di Soverato (6,67%),
- 13 residenti in altre provincie della regione (5,42%)
- 2 residenti in altre regioni (0,83%).

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: 205 (85.42% dei casi).

Hanno scelto la modalità telefonica 16 utenti (6.67%), o per posta elettronica 15 utenti (6.25% dei casi) e 4 utenti dal TDM (1.67%)

## 3. SEGNALAZIONI PER STRUTTURE

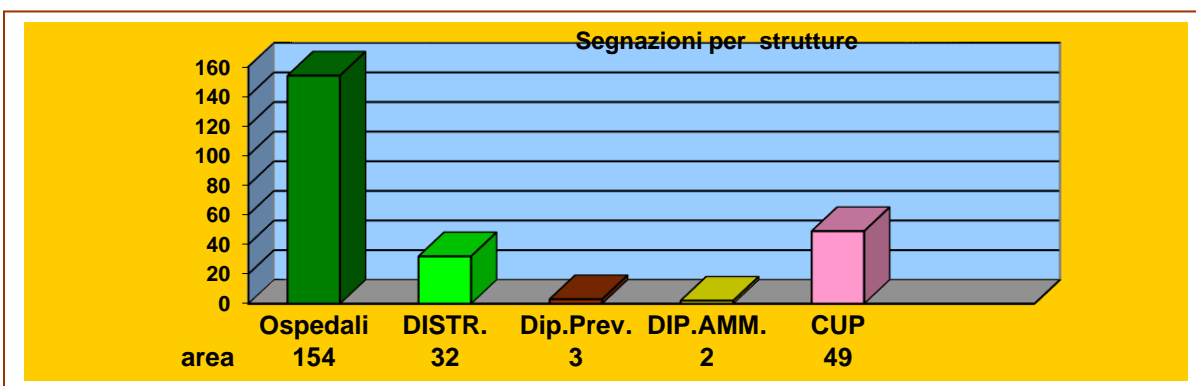
Le segnalazioni ricevute fanno riferimento nel 64% dei casi (154) a prestazioni erogate presso i Presidi Ospedalieri; nel 13% dei casi (32 segnalazioni) sono relative alle prestazioni erogate dai Distretti:

- 10 nel Polo Sanitario di Catanzaro Centro,
- 5 nei Poli di Soverato,
- 17 nei Poli di Lamezia Terme,

Le segnalazioni afferenti al Dipartimento di Prevenzione sono state 3.

Le segnalazioni riferibili al sistema di prenotazione CUP sono state 49

Per l'Area Amministrativa 2



## 4. ANDAMENTO MENSILE DELLE SEGNALAZIONI

Relativamente all'andamento mensile si può osservare che le segnalazioni sono distribuite su tutti i mesi con impennata a ottobre per presentazione di reclami collettivi.

### PROSPETTO MENSILE 2019

Tipo segnale	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Sett.	Ott.	Nov.	Dic.	TOT
reclami	8	7	9	22	30	22	21	18	10	67	13	7	234
encomi					1	1	2					2	6
<b>Totali</b>													

## 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: **133 casi (55,40 % )**;

risposta rapida (da uno e tre giorni): **35 casi (15%)**;

risposta entro 7 giorni: **15 casi(6%)**

risposta entro 15 giorni: **53 casi (22%)**

risposta entro 30 giorni: **4 casi (1,67%)**

#### TEMPI DI RISPOSTA ALLE ISTANZE

Tempo	Tempo reale	1-3 gg.	7gg.	15gg	30gg.
N° casi	133	35	15	53	4

## 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** 44 utenti, ovvero il 18%;

Si sono dichiarati **soddisfatti** 196 utenti, ovvero il restante 82%.

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

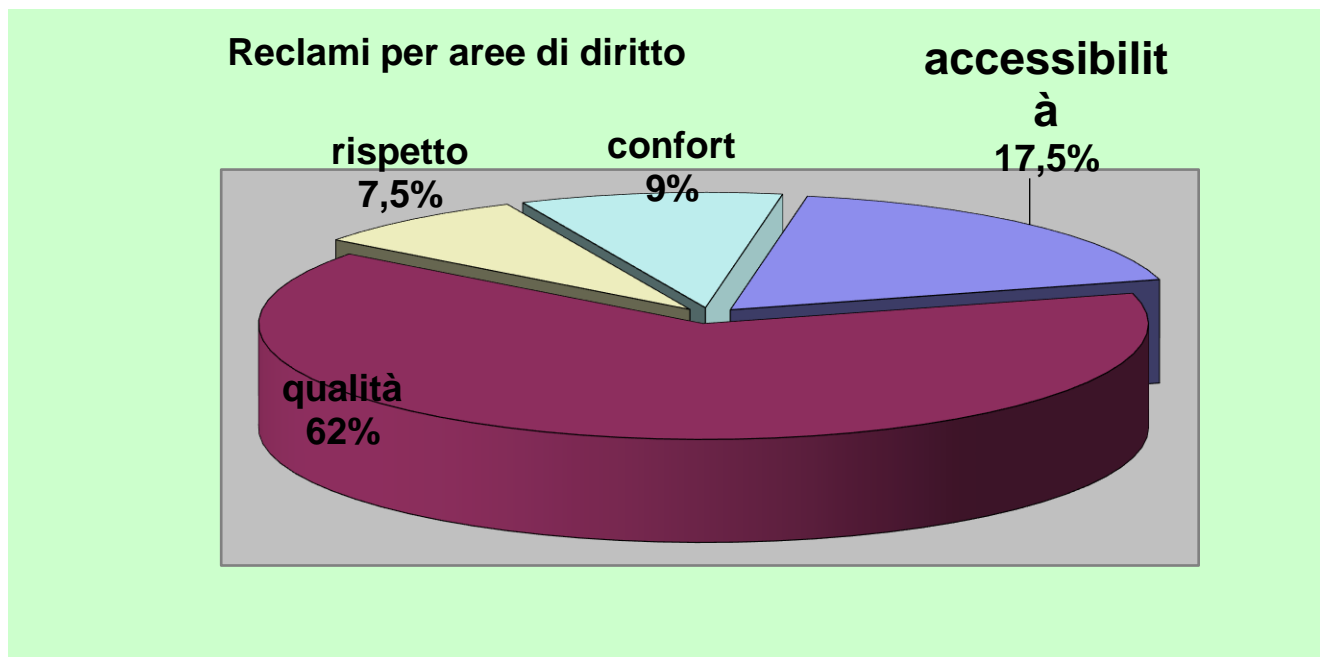
I reclami sono stati classificati in relazione al diritto esigibile dall'utente percepito come leso lungo l'erogazione della prestazione.

Nel 2019 l'area più segnalata dai reclami, è l'area del diritto alla **PRESTAZIONE e QUALITÀ** (codici B) con 146 reclami, **il 61%**;

segue l'area del diritto all'**ACCESSIBILITÀ** delle prestazioni (Codici A) con 42 reclami, pari al **17,50%**

segue l'area del **CONFORT ed AMBIENTE** segnalato come leso da 22 reclami ovvero nel **9%** dei casi infine per i reclami sul diritto a informazione, cortesia e **RISPETTO** (codici C), ovvero i fattori dell'umanizzazione, sono pervenuti 18 reclami pari al **7,50%**.

**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 2019 sono stati 6** e rappresentano il 2,5% dei cittadini che hanno inoltrato segnalazioni nell'anno.

Un encomio per il personale dell'URP per la rapida risoluzione del suo problema, per la competenza e per la disponibilità.

Un encomio ai volontari del servizio civile per l'attenzione rivolta agli utenti non autonomi.

Un encomio allo staff dell'U.O. di Ginecologia ed Ostetricia del Presidio di Lamezia Terme per la qualità umana e professionale percepita nel reparto;

Un encomio al responsabile del Pronto Soccorso Codice Bianco di Lamezia Terme, per la comprensione, la cura e l'attenzione ricevuta e per la competenza dimostrata nella diagnosi.

Un encomio per lo Staff di Medici e Sanitari dell'OBI di Lamezia Terme per la professionalità e l'umanità dimostrate durante la degenza del paziente.

Un encomio per il primario dell'U.O. di Cardiologia del Presidio di Lamezia Terme per la disponibilità e per la professionalità riscontrate

## NOTE CONCLUSIVE

Nell'anno 2019 gli utenti che hanno inteso contribuire al processo di miglioramento della qualità presentando le loro istanze all'URP sono stati 240: 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 2019 è in leggero aumento rispetto al 2018, 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 perché 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 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 2019**

<b>Classificazione del reclamo</b>	<b>Codice</b>	
<b><u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u></b>	<b>A</b>	<b>42</b>
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	2
Impossibilità a prenotarsi o disdire telefonicamente	A2	1
Lunghi tempi di attesa per <b>prestazioni sanitarie</b>	A3	10
Lunghi tempi di attesa per <b>uffici e ambulatori</b>	A4	3
Orari sportelli inadeguati	A5	3
Lunghi tempi di attesa per file <b>sportelli</b>	A6	18
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	2
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	1
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	2
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>	<b>B</b>	<b>146</b>
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	2
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	10
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	13
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	1
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	24
Disfunzioni CUP	B6	87
Carenza o mancata assistenza medica e infermieristica	B7	3
Pagamento non dovuto	B8	5
Negata prestazione per errata valutazione	B9	1
<b><u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u></b>	<b>C</b>	<b>22</b>
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	5
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	4
Mancato avviso o scarsa informazione ricevuta	C3	3
Procedure poco chiare	C4	5
Segnaletica insufficiente	C5	1
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>	<b>D</b>	<b>22</b>
Ambiente non idoneo (arredi – spazi- distributori)	D1	3
Presenza di persone non autorizzate	D2	3
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi, carrozzelle)	D3	4
Sicurezza (furti, vandalismo ecc)	D4	1
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	3
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	4
<b>Segnalazione Bisogni</b>	<b>D7</b>	<b>4</b>
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>234</b>
<b><u>E: ENCOMI AL PERSONALE</u></b>		<b>6</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>240</b>



## QUADRO RIASSUNTIVO SEGNALAZIONI anno 2019

<b>SEGNALAZIONI COMPLESSIVE 240</b> <b>ENCOMI: 6      RECLAMI: 234</b>				
<b>RESIDENZA UTENTI</b>				
<b>DISTRETTO S.S. di Catanzaro</b> <b>30</b>		<b>DISTRETTO SS. DI Lamezia Terme</b> <b>179</b>		
<b>3</b>	<b>DISTRETTO S.S. di Soverato</b> <b>16</b>		<b>Comuni fuori ambito ASP in Calabria</b> <b>13</b>	
<b>Comuni ricadenti in ALTRE REGIONI</b> <b>2</b>				
<b>UTENTI</b>				
<b>UOMINI</b> <b>131</b>			<b>DONNE</b> <b>109</b>	
<b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI</b>				
<b>Telefono: 16</b>			<b>Email: 15</b>	
<b>Colloquio diretto: 205</b>			<b>TDM: 4</b>	
<b>SEGNALAZIONI PER AREE</b>				
<b>Presidio Ospedaliero Unico</b> <b>139</b>		<b>Distretto CZ 10</b> <b>Distretto Lamezia 17</b> <b>Distretto Soverato 5</b>		
<b>Dipart. Amministrativo.</b> <b>2</b>		<b>Dip. Prevenz.</b> <b>3</b>		<b>CUP</b> <b>49</b>
<b>RECLAMI SOLUZIONE</b>				
<b>RISOLTI</b> <b>234</b>			<b>IRRISOLTI</b> <b>0</b>	
<b>TEMPI DI RISPOSTA</b>				
<b>Tempo reale</b> <b>133</b>	<b>Entro tre gg.</b> <b>35</b>	<b>Entro 7 gg.</b> <b>15</b>	<b>Entro 15 gg.</b> <b>53</b>	<b>Entro 30 gg.</b> <b>4</b>
<b>Soddisfazione ESPRESSA dagli utenti</b>				
<b>SODDISFATTI</b> <b>196</b>			<b>MOLTO SODDISFATTI</b> <b>44</b>	