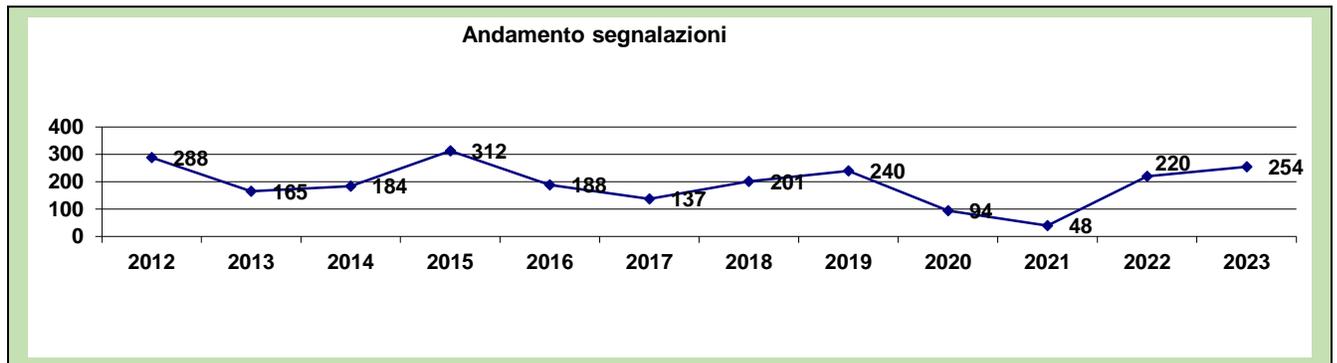
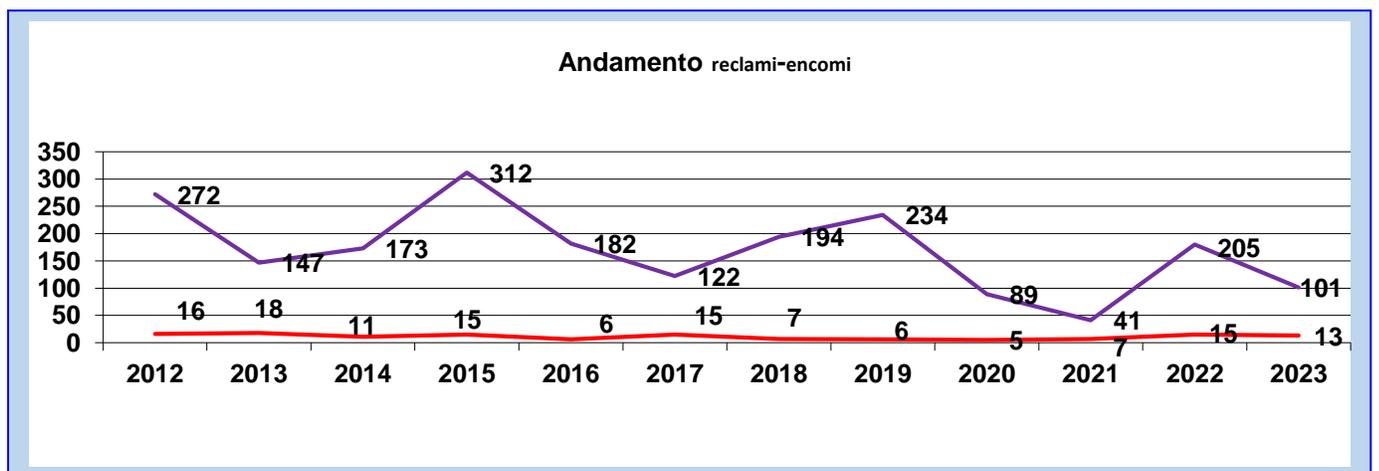


Segnalazioni-Reclami-Encomi

Rapporto 2023 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

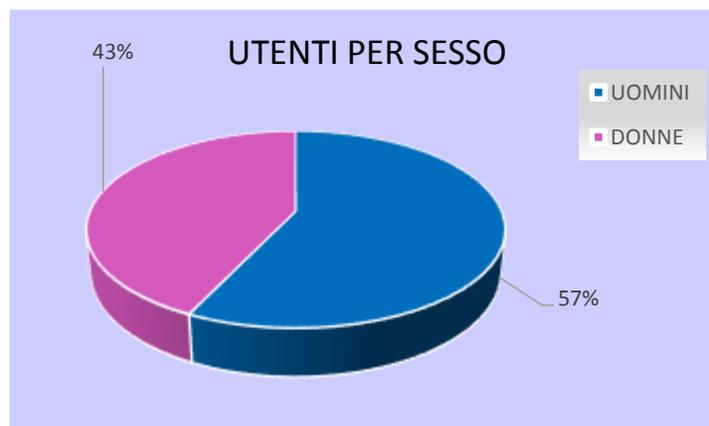
Nell'anno 2023 le segnalazioni pervenute sulle prestazioni sanitarie rese dalla nostra ASP, **sono state complessivamente 254**, di cui 101 reclami (40%) e 13 encomi (5%).

I problemi esposti nei reclami rappresentano solo una parte di quelli affrontati e risolti dall'URP poiché, capita che vari utenti, durante l'anno, espongono i disservizi ma non intendono formalizzarli con il reclamo. Questi rientrano genericamente nelle segnalazioni (140)55%

ASSENZA DEL FRONT OFFICE URP, CON CALO DELLE ISTANZE A CAUSA DEL CALO DELLE PRESTAZIONI, DISORIENTAMENTO DEL

1. GLI UTENTI

Gli utenti che hanno inteso porgere segnalazioni sono uomini nel 57% dei casi (145) e donne nel 43% dei casi (109). Una percentuale che modifica leggermente il dato del precedente anno e quello tendenziale, in quanto sono pervenute maggiori segnalazioni da utenti di sesso maschile.



1.2 DISTRIBUZIONE UTENTI PER RESIDENZA GEOGRAFICA

Nella distribuzione degli utenti per luogo di residenza, si evidenzia che le segnalazioni sono nel 100% dei casi cittadini residenti nei comuni della provincia. Nel dettaglio:

- 132 i residenti nell'ambito del Distretto S.S. di Lamezia Terme (52% degli utenti);
- 82 i residenti nell'ambito del Distretto S.S. di Catanzaro (31%);
- 33 residenti nei comuni dell'ambito del Distretto S.S. di Soverato (12%);
- 7 residenti nel comune di Chiaravalle (3%).

2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni sono state presentate prevalentemente (65%) attraverso la modalità telefonica e il Personale

dell'URP 170 utenti. Hanno scelto il colloquio diretto 15 utenti (5%) e la modalità la posta elettronica 78 utenti (30%).

3. SEGNALAZIONI PER STRUTTURE

Le segnalazioni ricevute fanno riferimento nel 19% dei casi (50 segnalazioni) a prestazioni erogate presso i Distretti.

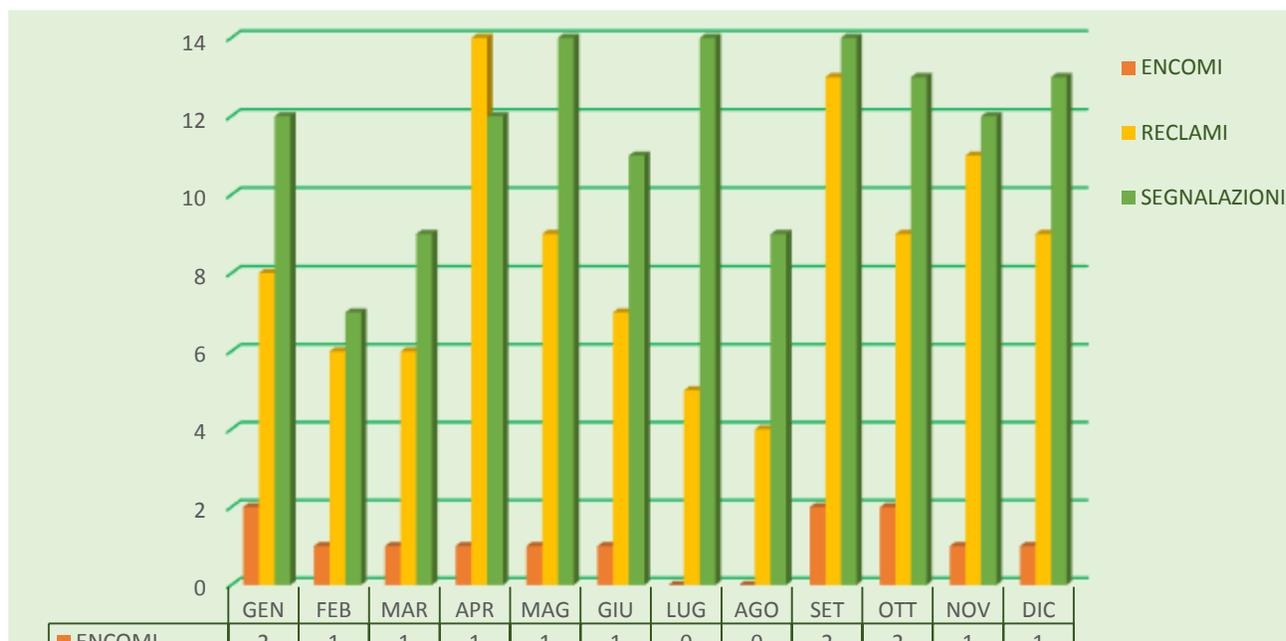
Nel 58 % dei casi (148 segnalazioni) sono relative alle prestazioni erogate presso i Presidi Ospedalieri.

Le segnalazioni afferenti al Dipartimento di Prevenzione sono state l'10% (25 segnalazioni)

Alla Direzione Medica è stata riferito il 2% (6 casi)

Le segnalazioni riferibili all'URP sono state il 10% (25 casi)

4. ANDAMENTO MENSILE DI ENCOMI – RECLAMI - SEGNALAZIONI



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: 180 casi (71%);

risposta rapida: 63 casi (da uno e tre giorni) (25%);

risposta entro 7 giorni: 7 casi (3%)

risposta entro 30 giorni: 4 casi (1%)

TEMPI DI RISPOSTA ALLE ISTANZE

Tempo	Tempo reale	1-3 gg.	7gg.	30gg.
N° casi	180	63	7	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.

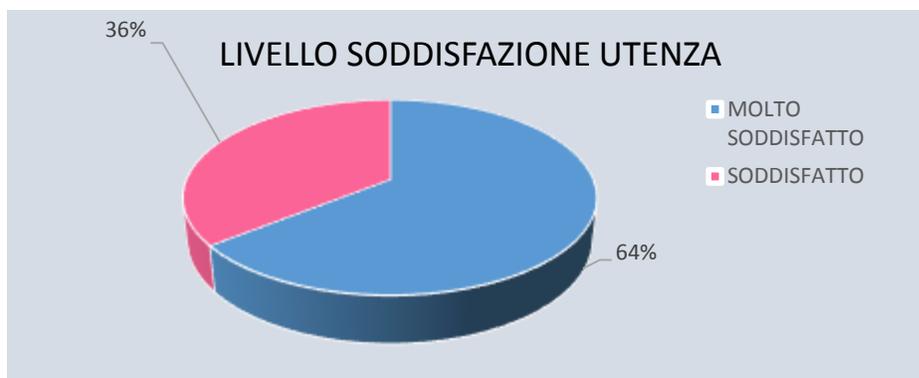
Si sono dichiarati **molto soddisfatti** 53 utenti, ovvero il 64%;

si sono dichiarati **soddisfatti** 25 utenti, ovvero il restante 36%.

È 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.

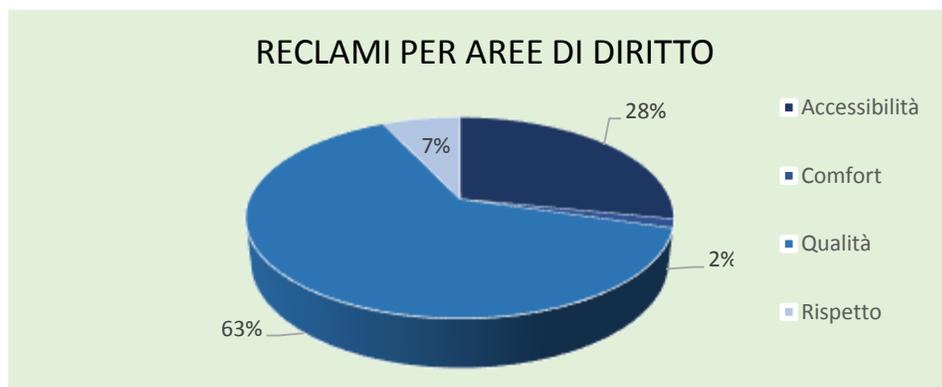


RECLAMI PER AREE DI DIRITTO

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

Nel 2023 l'area più segnalata dai reclami, è l'area del diritto all'**ACCESSIBILITA'** delle **PRESTAZIONI (Codici A)** con 52 reclami, ovvero il 20% ; segue l'area del diritto alla **PRESTAZIONE e alla QUALITA' (Codici B)** con 21 reclami, pari all'8%, seguono l'area del **COMFORT ed AMBIENTE** segnalato come leso da 3 reclami (1% dei casi), l'area sul diritto a informazione, cortesia e **RISPETTO (Codici C)** ovvero i fattori dell'umanizzazione, sono pervenuti 12 reclami pari al 5%.

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 2023 sono stati 13 e rappresentano il 5 % dei cittadini che hanno inoltrato segnalazioni nell'anno. Cinque encomi allo staff del personale URP per la gentilezza e la professionalità ricevuta. Quattro encomi per il personale infermieristico impiegato nelle attività sanitarie per la gentilezza ricevuta. Quattro encomi equamente distribuiti nei vari Distretti Sanitari.

NOTE CONCLUSIVE

Nell'anno 2023 gli utenti che hanno inteso contribuire al processo di miglioramento della qualità presentando le loro istanze all'URP sono stati 254: a tutti loro va un apprezzamento per aver voluto sostanziare il principio di cittadinanza attiva e di partecipazione alla qualità.

Il dato di maggior rilievo è riferito alle disfunzioni organizzative rilevate lungo le prestazioni.

Gli utenti reclamanti sono stati ascoltati con considerazione umana e per loro l'URP è stato un luogo di comprensione e di assicurazione. Dalla protesta si è passati alla risoluzione adattandosi alle difficoltà contestuali dovute alla pandemia.

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, ancora più critico per l'impossibilità di accesso ai servizi, hanno reso possibile, anche quest'anno, apportare alcuni miglioramenti poiché 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 rivolti agli operatori URP dai nostri utenti.

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 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 e
Comunicazione
Dott. Mario Camerino



URP - RAPPORTO RECLAMI
TOTALI SEGNALAZIONI ANNO 2023

Classificazione del reclamo	Codice	N°
<u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>	A	52
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	31
Impossibilità a prenotarsi o disdire telefonicamente	A2	3
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	9
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	1
Orari sportelli inadeguati	A5	
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	3
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	5
<u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>	B	21
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	1
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	4
Disfunzioni CUP	B6	16
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	
Pagamento non dovuto	B8	
Negata prestazione per errata valutazione	B9	
<u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>	C	12
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	4
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	3
Mancato avviso o scarsa informazione ricevuta	C3	1
Procedure poco chiare	C4	4
Segnaletica insufficiente	C5	
<u>D : COMFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>	D	3
Ambiente non idoneo (arredi – spazi- distributori)	D1	
Presenza di persone non autorizzate	D2	
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi, carrozzelle)	D3	
Sicurezza (furti, vandalismo ecc..)	D4	
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	2
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	1
Segnalazione Bisogni	D7	
TOTALE RECLAMI		88
<u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u>		13
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		101

QUADRO RIASSUNTIVO SEGNALAZIONI anno 2023

SEGNALAZIONI COMPLESSIVE 254 ENCOMI: 13 RECLAMI: 101 SEGNALAZIONI: 140			
RESIDENZA UTENTI			
DISTRETTO S.S. di Catanzaro 82		DISTRETTO SS. DI Lamezia Terme 132	
DISTRETTO S.S. di Soverato 33		Comune di Chiaravalle 7	
UTENTI			
UOMINI 145		DONNE 109	
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI			
Telefono 56		Email 174	
Colloquio diretto 24			
SEGNALAZIONI PER AREE			
Presidio Ospedaliero Unico 148	Distretti 50		
Direzione Medica 6	Dip. Prevenzione 25		URP 25
RECLAMI SOLUZIONE			
RISOLTI 90		IRRISOLTI 0	
TEMPI DI RISPOSTA			
Tempo reale 180	Entro 3 gg. 63	Entro 7 gg. 7	Entro 30 gg. 4
Soddisfazione ESPRESSA dagli utenti			
SODDISFATTI 76		MOLTO SODDISFATTI 32	