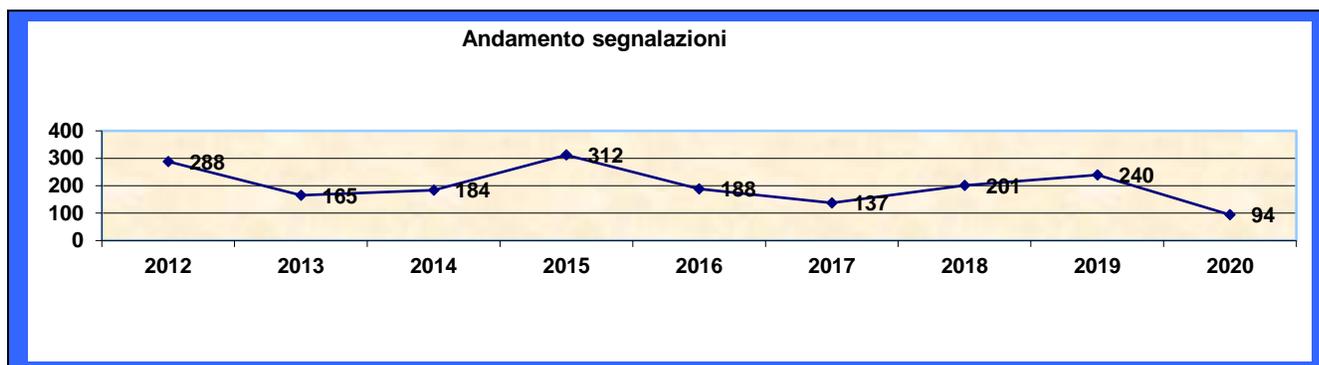
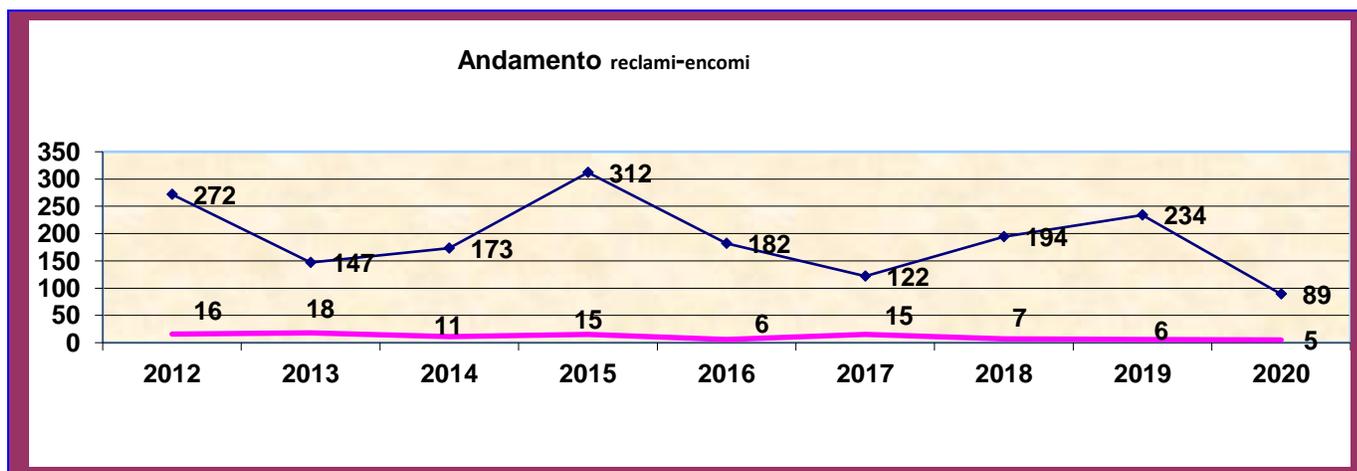


## Segnalazioni-Reclami-Encomi

### Rapporto 2020 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

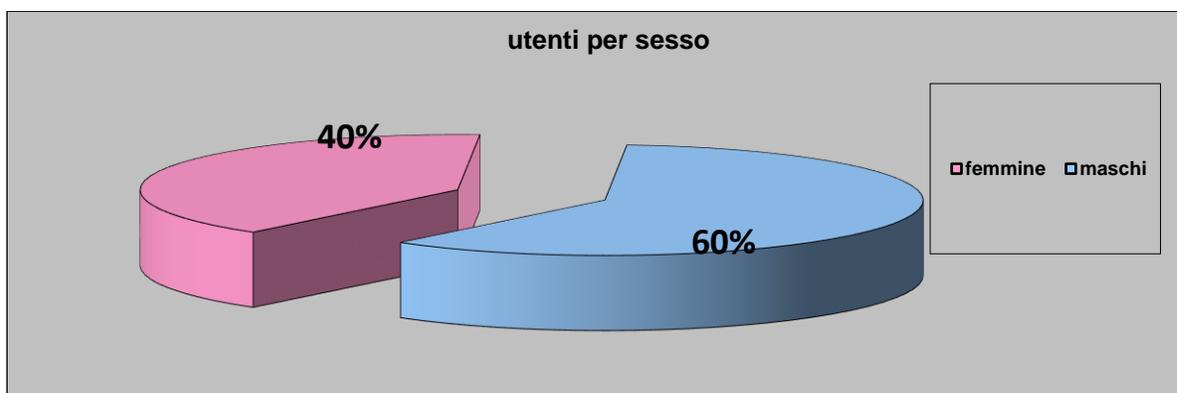
Nell'anno 2020 le segnalazioni pervenute sulle prestazioni sanitarie rese dalla nostra ASP, **sono state complessivamente 94**, di cui 89 reclami/segnalazioni (97,5%) e 5 encomi (2,5%).

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 60% dei casi (56) e donne nel 40% dei casi (38). 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 93% dei casi cittadini residenti nei comuni della provincia.

Sono 9 i residenti nell'ambito del Distretto S.S. di Catanzaro (10%),

- 15 i residenti nell'ambito del Distretto S.S. di Lamezia Terme (16% degli utenti),
- 6 residenti nei comuni dell'ambito del Distretto S.S. di Soverato (6%),
- 36 residenti nel comune di Lamezia Terme (38%),
- 21 residenti nel comune di Catanzaro (22%),
- 7 residenti in altre regioni (7%).

## 2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni sono state presentate prevalentemente attraverso il colloquio diretto (37) e la posta elettronica con la responsabile dell'URP (37): per un totale di 74 utenti (78,5% dei casi). Hanno scelto la modalità telefonica 20 utenti (21,5%).

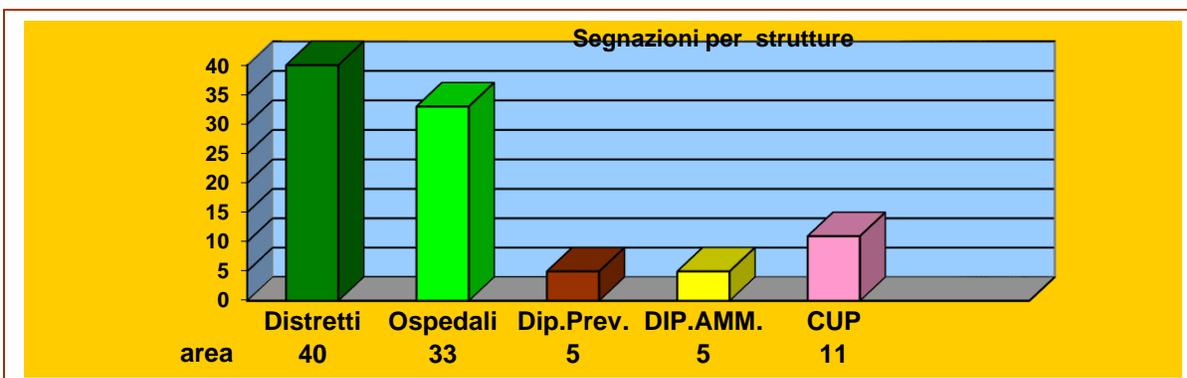
## 3- SEGNALAZIONI PER STRUTTURE

Le segnalazioni ricevute fanno riferimento nel 43% dei casi (40) a prestazioni erogate presso i Distretti;

nel 35,5 % dei casi (33 segnalazioni) sono relative alle prestazioni erogate presso i Presidi Ospedalieri.

Le segnalazioni afferenti al Dipartimento di Prevenzione sono state 5 (5%).

Le segnalazioni riferibili al sistema di prenotazione CUP sono state 11 (11,5%), per l'Area Amministrativa 5 (5%).



## 4. ANDAMENTO MENSILE DELLE SEGNALAZIONI

Relativamente all'andamento mensile si può osservare un numero di segnalazioni minore rispetto agli anni passati a causa dell'emergenza pandemica.

### PROSPETTO MENSILE 2020

Tipo segnale	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Sett.	Ott.	Nov.	Dic.	TOT
reclami	14	22	3		11	5	5	8	5	5	7	4	89
encomi		1			1	1		1	1				5
<b>Totali</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>3</b>		<b>12</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>94</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 : 54 casi (59% );**

**risposta rapida : 27 casi (da uno e tre giorni)(29%);**

**risposta entro 7 giorni 10 casi(8 %)**

**risposta entro 15 giorni 2 casi (2,5%)**

**risposta entro 30 giorni 1 caso (1,5%)**

#### TEMPI DI RISPOSTA ALLE ISTANZE

Tempo	Tempo reale	1-3 gg.	7gg.	15gg	30gg.
N° casi	54	27	10	2	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 37 utenti, ovvero il 40%;**

**si sono dichiarati soddisfatti in 57, ovvero il restante 60%.**

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

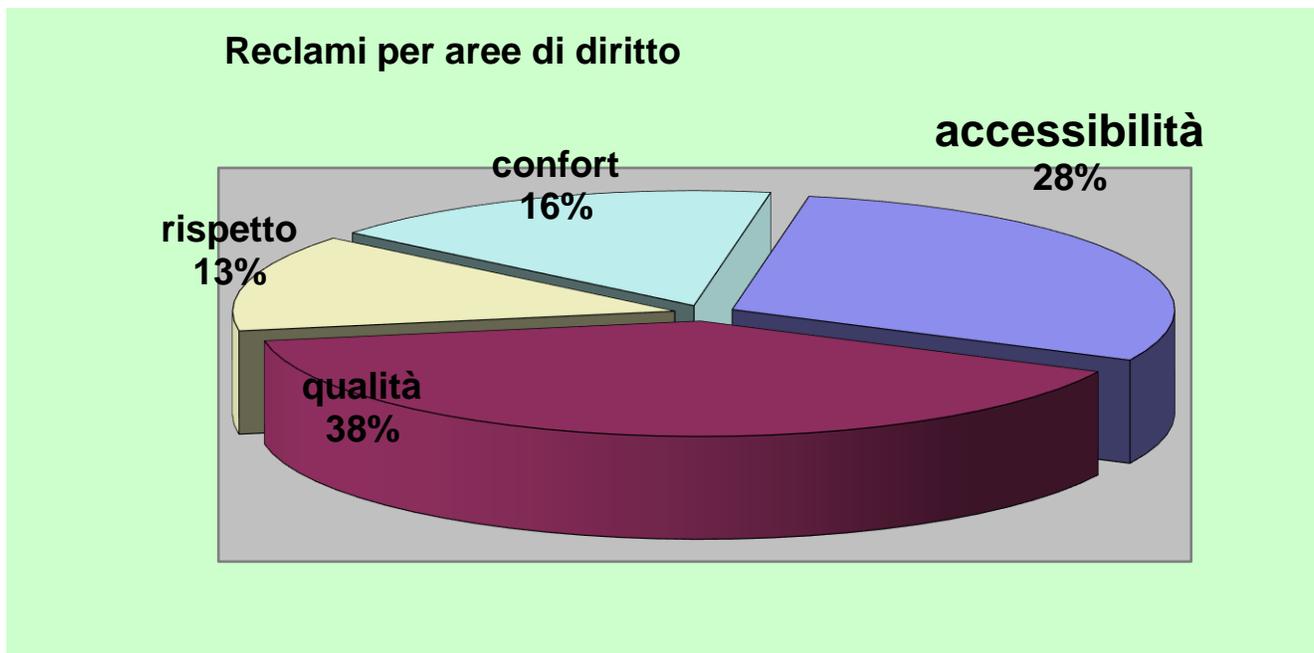
I reclami sono stati classificati in relazione al diritto esigibile dall'utente percepito come leso lungo l'erogazione della prestazione.

Nel 2020 l'area più segnalata dai reclami, è l'area del diritto alla **PRESTAZIONE e QUALITÀ** (codici B) con 36 reclami, **il 38%** ;

segue l'area del diritto all'**ACCESSIBILITÀ** delle prestazioni (Codici A) con 26 reclami, pari al **28%**,

segue l'area del **CONFORT ed ambiente** segnalato come leso da 15 reclami ovvero nel **16%** dei casi , infine per i reclami sul diritto a informazione, cortesia e **RISPETTO** (codici C), ovvero i fattori dell'umanizzazione, sono pervenuti 12 reclami pari al **13%**.

**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 2020 sono stati 5** e rappresentano il 5% dei cittadini che hanno inoltrato segnalazioni nell'anno.

Due encomi allo staff del personale URP, con particolare riferimento ai volontari del Servizio Civile del Presidio di Lamezia Terme per la professionalità dimostrata;

Un encomio per lo staff del 118 di Girifalco per la gentilezza e la professionalità ricevuta.

Un encomio allo Staff del Dipartimento di Prevenzione per la celerità nell'effettuazione del tampone.

Un encomio per l' U.O. di Pediatria del Presidio di Lamezia Terme per la soddisfazione del servizio di ricevuto, per la cura, per l'attenzione distinta da professionalità e dall'umanità difficile da riscontrare nelle strutture pubbliche .

## NOTE CONCLUSIVE

Nell'anno 2020 gli utenti che hanno inteso contribuire al processo di miglioramento della qualità presentando le loro istanze all'URP sono stati 94: 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 2020 si è dimezzato rispetto al 2019 a causa della situazione emergenziale che ha coinvolto l'intero Paese.

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 rassicurazione. 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.

12 marzo 2021

Il Responsabile URP  
Dott. Annamaria Bruni



**URP - RAPPORTO RECLAMI**  
**TOTALI SEGNALAZIONI ANNO 2020**

<b>Classificazione del reclamo</b>	<b>Codice</b>	<b>N°</b>
<b><u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u></b>	<b>A</b>	<b>26</b>
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	8
Impossibilità a prenotarsi o disdire telefonicamente	A2	5
Lunghi tempi di attesa per <b>prestazioni sanitarie</b>	A3	2
Lunghi tempi di attesa per <b>uffici e ambulatori</b>	A4	1
Orari sportelli inadeguati	A5	
Lunghi tempi di attesa per file <b>sportelli</b>	A6	
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	5
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	5
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>	<b>B</b>	<b>36</b>
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	6
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	1
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	1
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	15
Disfunzioni CUP	B6	5
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	2
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>12</b>
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	1
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	
Mancato avviso o scarsa informazione ricevuta	C3	3
Procedure poco chiare	C4	8
Segnaletica insufficiente	C5	
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>	<b>D</b>	<b>15</b>
Ambiente non idoneo ( arredi – spazi- distributori)	D1	2
Presenza di persone non autorizzate	D2	2
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	1
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	D4	1
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	1
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	
Segnalazione Bisogni	D7	8
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>89</b>
<b><u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u></b>		<b>5</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>94</b>

## QUADRO RIASSUNTIVO SEGNALAZIONI anno 2020

SEGNALAZIONI COMPLESSIVE 94 ENCOMI : 5 RECLAMI: 89				
RESIDENZA UTENTI				
DISTRETTO S.S. di Catanzaro 9		DISTRETTO SS. DI Lamezia Terme 15		
DISTRETTO S.S. di Soverato 6		Comuni fuori ambito ASP in Calabria 7		
Comune di Lamezia Terme 36		Comune di Catanzaro 21		
UTENTI				
UOMINI 56		DONNE 38		
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI				
Telefono 20		Email 37		
Colloquio diretto 37				
SEGNALAZIONI PER AREE				
Presidio Ospedaliero Unico 33	Distretti 40			
Dipart. Amm. 5	Dip. Prevenz. 5		CUP 11	
RECLAMI SOLUZIONE				
89				
RISOLTI 89		IRRISOLTI 0		
TEMPI DI RISPOSTA				
Tempo reale 54	Entro tre gg. 27	Entro 7 gg. 10	Entro 15 gg. 2	Entro 30 gg. 1
Soddisfazione ESPRESSA dagli utenti				
SODDISFATTI 57		MOLTO SODDISFATTI 37		

