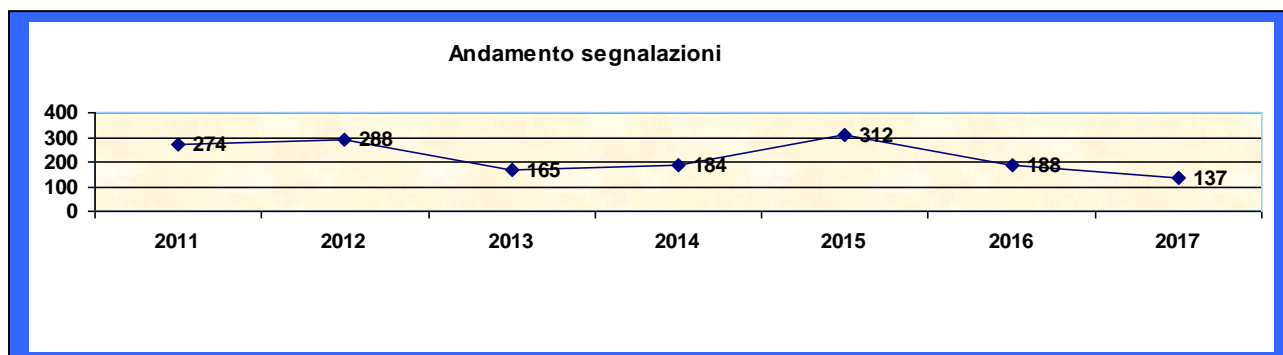
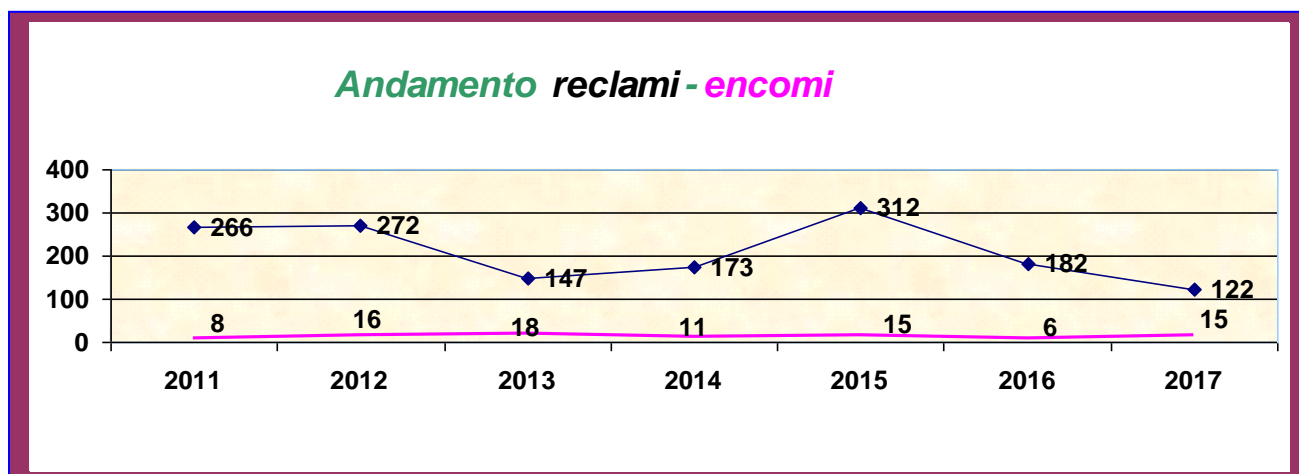


Rapporto Reclami-Encomi 2017

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 2017 le segnalazioni pervenute sulle prestazioni sanitarie rese dalla nostra ASP, sono state complessivamente 137 di cui 122 reclami (89 %) e 15 encomi (11 %).

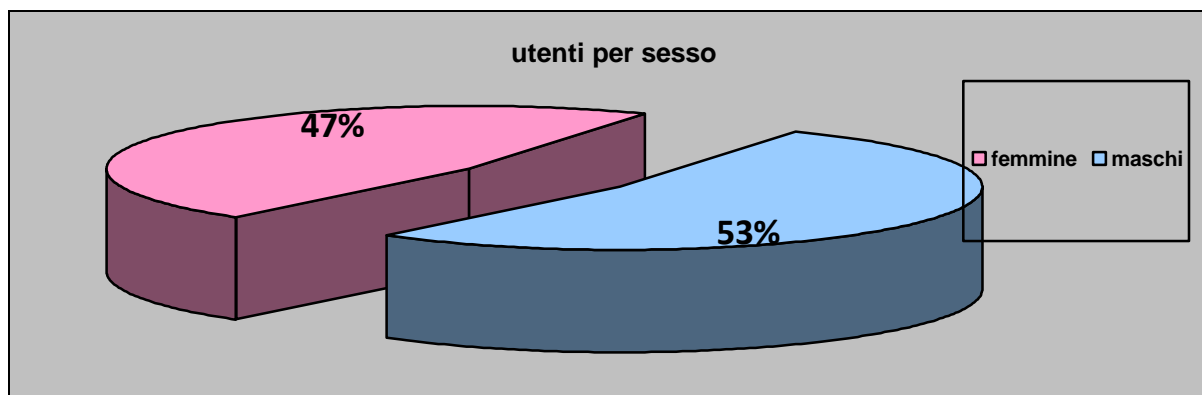
Le segnalazioni, protocollate in apposito registro, sono state formalmente presentate all'URP dai cittadini fruitori della prestazione o da loro familiari.

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 formalizzare il reclamo.

L'andamento delle segnalazioni per l'anno 2017 è in diminuzione rispetto al 2016 ed al di sotto della media decennale .

1. GLI UTENTI

Gli utenti (137) che hanno inteso porgere segnalazioni sono in prevalenza uomini 72 e rappresentando il 53 % degli utenti totali e 65 donne ovvero il 47 % .



Nella tendenza a porgere segnalazioni, nel 2017, si registra un leggero prevalere dei maschi.

1.2 DISTRIBUZIONE UTENTI PER RESIDENZA GEOGRAFICA

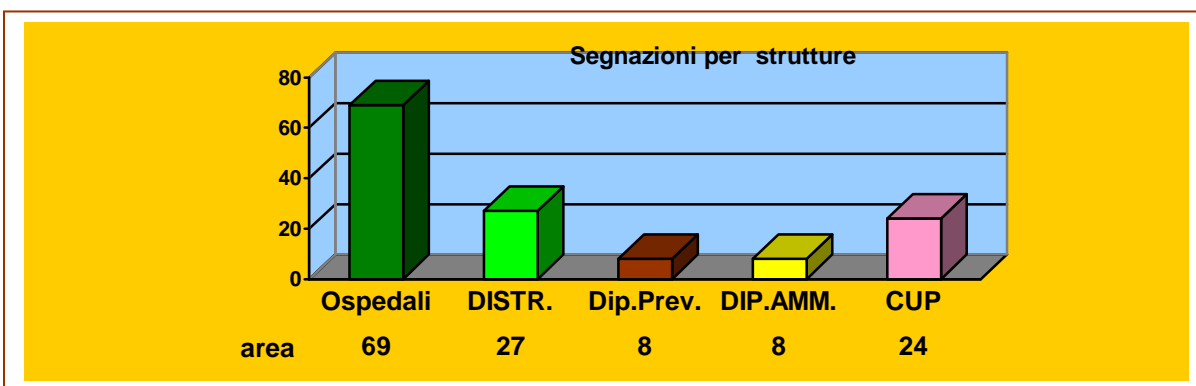
Nella distribuzione degli utenti per luogo di residenza, si evidenzia che le segnalazioni sono nel 50 % dei casi (68 utenti) di cittadini residenti nel comune di Lamezia Terme, nel 20 % di utenti dei comuni dell'ambito Lametino (28 utenti), nel 17 % sono residenti in altri distretti (23 utenti) e nel 13 % sono utenti provenienti da altre provincie (18 utenti) .

2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Le segnalazioni sono state presentate prevalentemente attraverso il colloquio diretto con la responsabile dell' URP od altri operatori dell'ufficio : 93 (68% dei casi). Hanno scelto la modalità telefonica e/o la posta elettronica 44 utenti (32% dei casi).

3- SEGNALAZIONI PER STRUTTURE

Le segnalazioni ricevute fanno riferimento nel 51% dei casi (69) a prestazioni erogate presso i Presidi Ospedalieri; nel 20 % dei casi (7 segnalazioni) sono relative alle prestazioni erogate dai Distretti (27) . Le segnalazioni afferenti al Dipartimento di Prevenzione sono state 8 (6%). Le segnalazioni che si riferivano al sistema di prenotazione CUP sono state 24 (17 %). Infine 8 segnalazioni, circa il 6 % dei reclami , sono relative all'Area Amministrativa, infine una segnalazione(encomio sul presidio ospedaliero di Soverato).



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	11	22	7	6	11	9	15	4	10	12	8	7	122
encomi	1	0	1	1	0	3	1	1	0	1	2	4	15
Totali	12	22	8	7	11	12	16	5	10	13	10	11	137

TRATTAMENTO DEI RECLAMI

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

TEMPI di RISPOSTA

Le **122 istanze di reclamo** 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 : 86 casi (70,5 %) ;

risposta con rapida risposta, 14 casi (da uno e tre giorni) (11,5 %) ;

risposta entro 7 giorni 9 casi (7 %)

risposta entro 15 giorni 13 casi (10 %)

risposta entro 30 giorni 0 casi

TEMPI DI RISPOSTA ALLE ISTANZE

Tempo	Tempo reale	1-3 gg.	7gg.	15gg	30gg.
N° casi	86	14	9	13	0

ITER

I reclami sono stati trattati in forma diretta dall'Ufficio nelle situazioni immediatamente risolvibili, mentre nei 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 analizzarne le aspettative e spiegare loro l'iter del reclamo e le possibili soluzioni .

Successivamente sono stati informati sullo stato del procedimento, ed infine è stata data comunicazione agli utenti 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.

Le unità operative interessate hanno ricevuto la lettera del Direttore Generale che prende atto dell'encomio trasmettendolo alle Unità Operative interessate, agli operatori citati, alle direzioni sovra ordinate ed all'Ufficio Risorse Umane perché siano inseriti negli atti per la valutazione dei dipendenti.

SODDISFAZIONE ESPRESSA

Gli utenti nella totalità dei casi hanno inteso ringraziare l'URP spontaneamente o manifestare soddisfazione per la risposta ricevuta in tutte le segnalazioni.

Si sono dichiarati **molto soddisfatti** 83 utenti, ovvero il **70 %**;

si sono dichiarati **soddisfatti** in 54, ovvero il restante **30%**.

E' stata apprezzata in particolare 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 createsi in occasione delle loro segnalazioni. Quanti hanno utilizzato la posta elettronica hanno inoltrato con lo stesso mezzo il messaggio di ringraziamento.

RECLAMI PER AREE DI DIRITTO

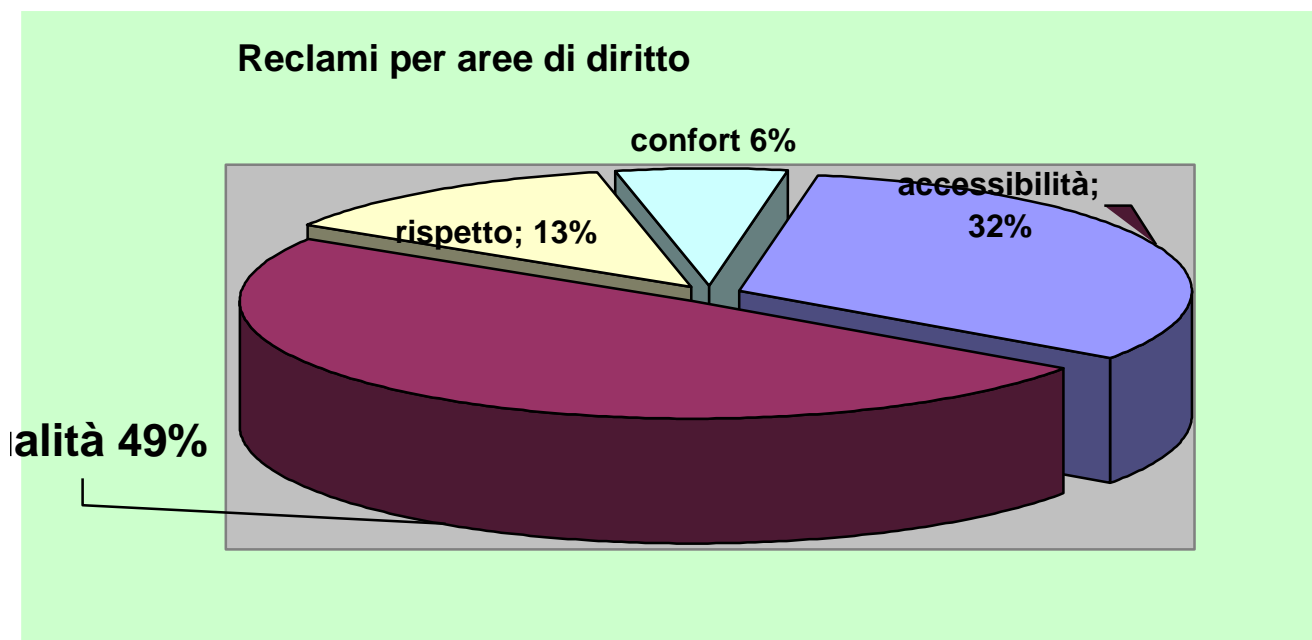
I reclami sono stati classificati in relazione al diritto esigibile dall'utente percepito come leso lungo l'erogazione della prestazione.

Nel 2017 l'area più segnalata dai reclami, è l'area del **diritto alla prestazione e QUALITÀ** con 60 reclami, il **49 % dei casi**;

segue l'area del diritto all'**ACCESSIBILITÀ** delle prestazioni con 39 reclami, pari al **32 %**,

segue l'area del **RISPETTO** della persona segnalato come leso da 16 reclami ovvero nel **13 %** dei infine i casi **CONFORT** dei servizi indicato come carente da 7 reclami, pari al **6 %**.

Nel dettaglio i reclami sono presentati nelle tabelle incluse nel rapporto (allegati).



URP - RAPPORTO RECLAMI
TOTALI SEGNALAZIONI ANNO 2017

Classificazione del reclamo	Codice	
<u>A: ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>	A	39
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	3
Impossibilità a prenotarsi o disdire telefonicamente	A2	4
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	12
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	9
Orari sportelli inadeguati	A5	0
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	4
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	3
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	1
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	3
<u>B: DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>	B	60
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	1
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	7
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	2
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	9
Disfunzioni CUP	B6	23
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	6
Pagamento non dovuto	B8	6
Negata prestazione per errata valutazione	B9	6
<u>C: DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>	C	16
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	7
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	2
Mancato avviso o scarsa informazione ricevuta	C3	5
Procedure poco chiare	C4	1
Segnaletica insufficiente	C5	1
<u>D: CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>	D	7
Ambiente non idoneo (arredi – spazi- distributori)	D1	1
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	0
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	2
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	2
Segnalazione Bisogni		2
TOTALE RECLAMI		122
<u>E: ENCOMI AL PERSONALE</u>		15
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		137

URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI
Gennaio-aprile ANNO 2017

Classificazione del reclamo	Codice	Casi
<u>A: ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>	A	15
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	1
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	3
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	6
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	0
Orari sportelli inadeguati	A5	0
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	2
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	1
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	2
<u>B: DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>	B	25
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	0
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	1
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	2
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	3
Disfunzioni CUP	B6	15
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	2
Pagamento non dovuto	B8	0
Negata prestazione per errata valutazione	B9	2
<u>C: DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>		5
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	3
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	0
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	2
Procedure poco chiare	C4	0
Segnaletica insufficiente	C5	0
<u>D: CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>		0
Ambiente non idoneo (arredi o spazi)	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	
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	
Segnalazione Bisogni		
TOTALE RECLAMI		45
<u>E: ENCOMI AL PERSONALE</u>		3
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		48

URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI
Maggio- Agosto ANNO 2017

Classificazione del reclamo	Codice	Casi
<u>A: ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>	A	13
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	2
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	0
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	7
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	2
Orari sportelli inadeguati	A5	0
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	0
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	2
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	0
<u>B: DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>	B	17
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	1
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	4
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	0
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	0
Disfunzioni CUP	B6	4
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	2
Pagamento non dovuto	B8	3
Negata prestazione per errata valutazione	B9	3
<u>C: DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>	C	6
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	1
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	2
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	2
Procedure poco chiare	C4	1
Segnaletica insufficiente	C5	0
<u>D: CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>	D	3
Ambiente non idoneo (arredi o spazi)	D1	0
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi, carrozzelle)	D3	0
Sicurezza (furti, vandalismo ecc..)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	1
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	1
Segnalazione Bisogni		1
TOTALE RECLAMI		39
<u>E: ENCOMI AL PERSONALE</u>		5
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		44

URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI
Settembre- Dicembre ANNO 2017

Classificazione del reclamo	Codice	Casi
<u>A: ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>		11
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	0
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	1
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	1
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	5
Orari sportelli inadeguati	A5	0
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	2
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	0
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	1
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	1
<u>B: DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>		18
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	0
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	2
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	0
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	6
Disfunzioni CUP	B6	4
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	2
Pagamento non dovuto	B8	3
Negata prestazione per errata valutazione	B9	1
<u>C: DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>		5
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	3
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	0
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	1
Procedure poco chiare	C4	0
Segnaletica insufficiente	C5	1
<u>D: CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>		4
Ambiente non idoneo (arredi o spazi)	D1	1
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	0
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	1
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	1
Segnalazione Bisogni		1
TOTALE RECLAMI		38
<u>E: ENCOMI AL PERSONALE</u>		7
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		45

QUADRO RIASSUNTIVO SEGNALAZIONI anno 2017

SEGNALAZIONI COMPLESSIVE 137 ENCOMI : 15 RECLAMI: 122				
RESIDENZA UTENTI				
Comune di LAMEZIA TERME 68		Comuni ambito DISTRETTO SS. L. TERME 28		
Comuni ambito DISTRETTI S.S. Catanzaro e Soverato 23		Comuni fuori ambito ASP in Calabria 18		
Comuni ricadenti in ALTRE REGIONI 0				
UTENTI				
UOMINI 72		DONNE 65		
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI				
Colloquio diretto con personale URP 93		Tel ed email al responsabile URP 44		
SEGNALAZIONI PER AREE				
UU.O.O. POLT 69	UU.OO Presidio Ospedaliero di Soverato 1		Distretti 27	
Dipart. Amm. 8	Dip. Prevenz. 8		CUP 24	
RECLAMI SOLUZIONE				
RISOLTI 122		IRRISOLTI 0		
TEMPI DI RISPOSTA RECLAMI				
Tempo reale 87	Entro tre gg. 18	Entro 7 gg. 12	Entro 15 gg. 19	Entro 30 gg. 0
Soddisfazione ESPRESSA dagli utenti				
SODDISFATTI 54		MOLTO SODDISFATTI 83		

NOTE CONCLUSIVE

Anche quest'anno la nostra Azienda ha riservato molta attenzione alla gestione dei reclami e dei suggerimenti.

Il numero dei reclami presentati per l'anno 2017, registra una diminuzione della tendenza al reclamo rispetto alla tendenza media degli ultimi anni una netta diminuzione dei reclami sul diritto alla prestazione ed alla qualità (si ridece del 50%)

La segnalazione degli utenti ha consentito di rispondere ai bisogni evidenziati, di analizzare le cause delle criticità rilevate e porre le soluzioni necessarie, quando fattibili, nonché di premiare e sostenere la qualità nei casi di positività encomiate dagli utenti.

Tutti gli utenti reclamanti ,anche quelli più arrabbiati e ipercritici, sono stati ricevuti con grande rispetto e considerazione umana. Abbiamo ascoltato il loro disagio ed accolto le emozioni esperite che, lungo il dialogo, defluiscono e si attenuano sempre, consentendo di percepire con una nuova prospettiva le situazioni difficili segnalate ed in cui ogni giorno agisce il personale dei nostri servizi .

La gentilezza e la capacità di scusarsi, se necessario, divengono alchimia della relazione umana che rigenera fiducia e voglia di sperare nel miglioramento possibile, nell'attuabilità dei diritti e doveri reciprocamente esigibili tra utenti ed operatori, tra Azienda e cittadinanza .

Le restituzioni non mancano per rimotivarci all'ascolto degli problemi dei nostri utenti.

Ogni reclamo e il rapporto annuale sulle segnalazioni aiuta a riflettere sul nostro operato e sul come agire sui fattori di umanizzazione e di organizzazione dei nostri servizi.

Il nostro obiettivo è dunque far crescere la cultura della partecipazione e sviluppare accoglienza ed ascolto delle istanze degli utenti puntando all'ampliamento dei punti di informazione e segnalazione in tutti gli ambiti della nostra ASP .

Maggio 2018

Il Responsabile URP
Dott. Annamaria Bruni

