



Centro di Controllo Direzionale  
Ufficio Relazioni con il Pubblico

## Rapporto Reclami anno 2008

### Territorio ex AS6

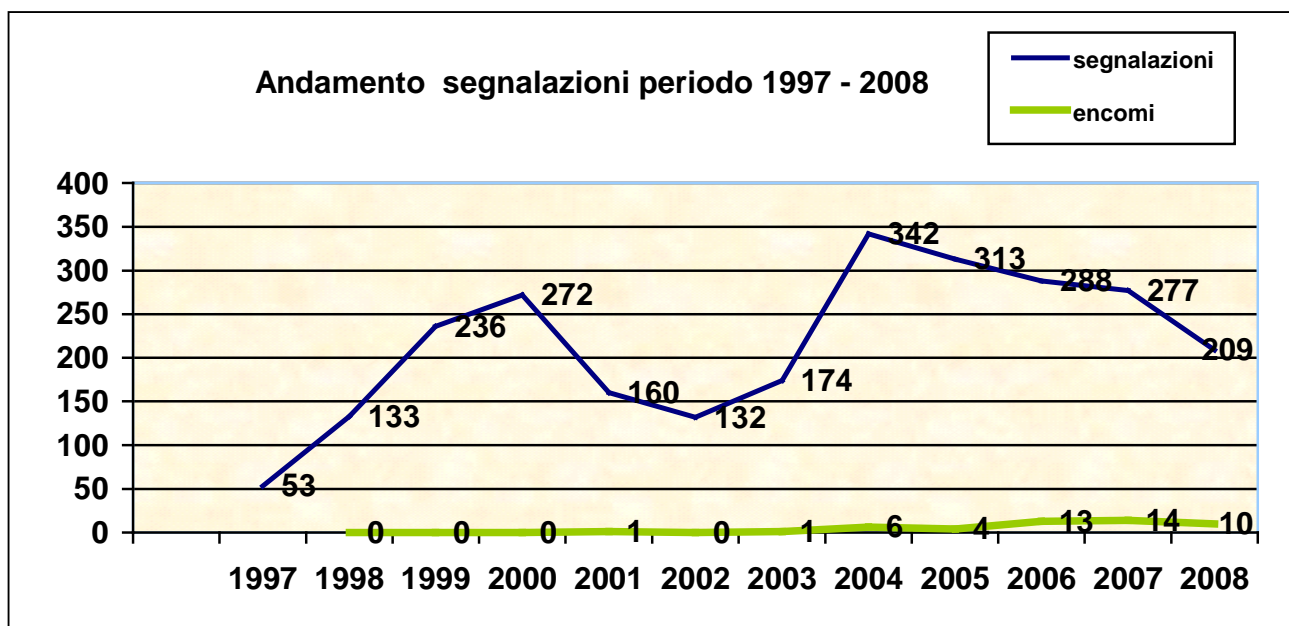
*“Le procedure di reclamo ... devono consentire ai soggetti erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio”*  
D.P.C.M. 27/1/’94 “Principi sull’erogazione dei servizi”

#### 1. Presentazione generale dei dati

Le segnalazioni sulla qualità percepita delle prestazioni sanitarie dell’ASP di CZ erogate sull’ambito Lamentino e pervenute formalmente al relativo URP per l’anno 2008 sono state 209 di cui 10 encomi.

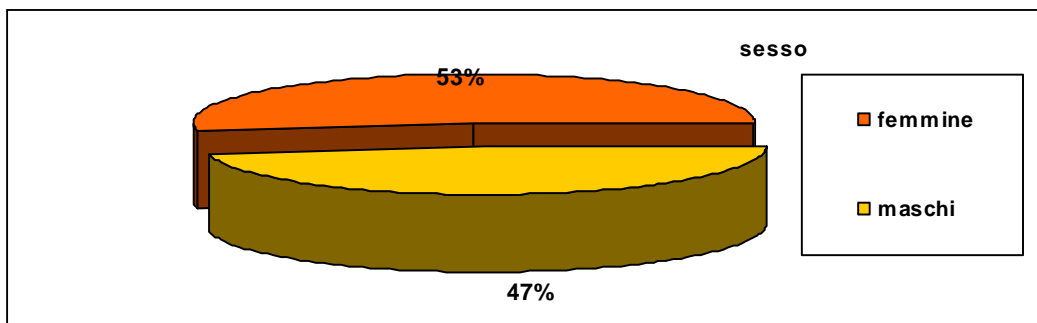
Altre lagnanze sono state ascoltate e risolte dagli operatori URP ma non sono state formalizzate nel rispetto della volontà degli utenti. Si tratta comunque di problemi statisticamente frequenti ed esaminati nel rapporto.

Relativamente all’andamento negli anni, si evidenzia una progressiva flessione dei reclami negli ultimi tre anni e, nello stesso periodo, un lieve aumento nella tendenza a porgere encomi.



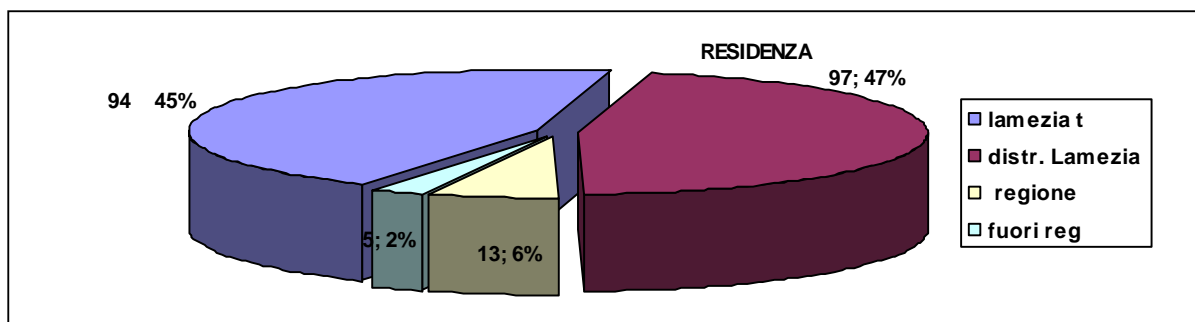
## GLI UTENTI

Gli utenti che hanno inteso usare lo strumento della comunicazione per la tutela dei diritti e la partecipazione alla verifica della qualità delle prestazioni sanitarie nel 2008 sono stati 209 di cui 110 maschi e 99 femmine . Ovvero 53 % di uomini e 47% di donne .



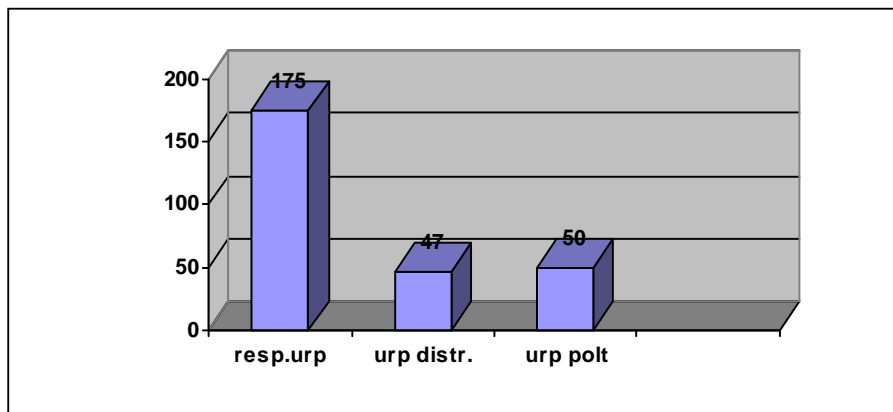
### LA RESIDENZA.

Tra quanti hanno presentato le segnalazioni i residenti nel comune di Lamezia Terme sono 94 , 97 sono residenti in altri comuni ricadenti nel Distretto del Lametino , nei comuni fuori ambito sono 13 , e residenti in altre regioni 5.



## MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Il 45 % degli utenti totali , ovvero 95 , hanno scelto di rappresentare le loro istanze direttamente al responsabile dell'URP ( utenti attraverso un colloquio diretto e attraverso colloquio telefonico ) . E' un dato in continuo aumento negli anni che rappresenta il bisogno di ascolto e di attenzione diretta, la fiducia nella possibilità di rappresentare il problema in termini umani e personali e meno in termini burocratici e di contenzioso .

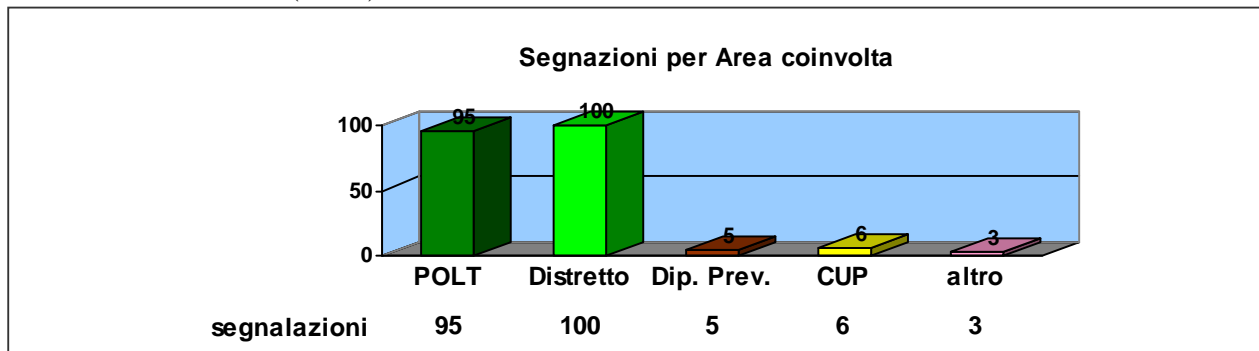


Il 29 % degli utenti,(62) hanno fatto segnalazione presso lo sportello URP del Distretto del Lamentino compilando l'apposita scheda con l'ausilio dell'operatore URP e il 19 %, 39utenti, si sono rivolti allo sportello URP del presidio ospedaliero.

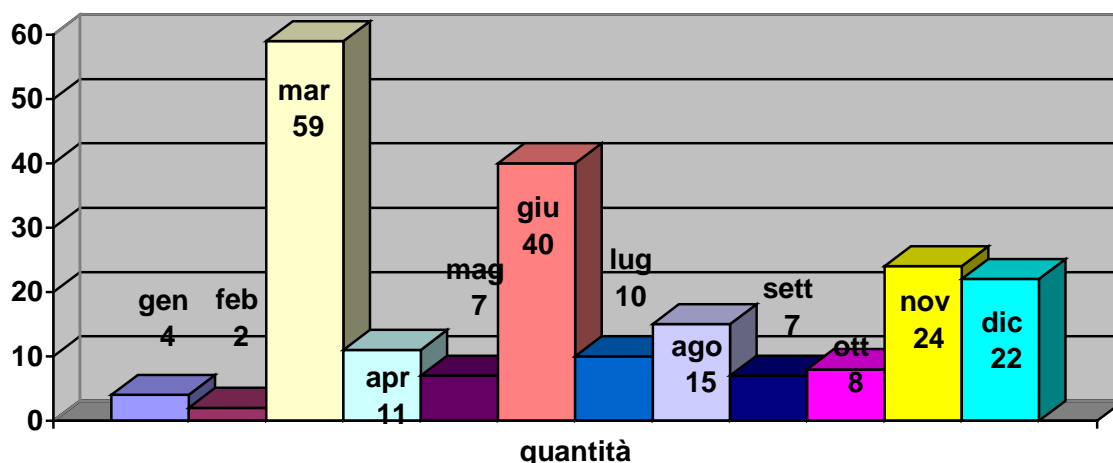
13 reclami sono stati inoltrati per il tramite di associazioni dei cittadini ovvero il 6% .

### Le segnalazioni PER AREE

Sono 95 ( 45 %) le segnalazioni relative a prestazioni ricevute presso il Presidio Ospedaliero di Lamezia Terme , 100 ( 48%) sono collegate a servizi e prestazioni rese dal Distretto del Lametino; 5 sono rivolte al Dipartimento di Prevenzione, 6 sono invece riferite al funzionamento del Centro Unico di Prenotazioni (CUP )



### ANDAMENTO MENSILE



- 1- Sull'andamento mensile si può osservare che le segnalazioni sono distribuite su tutti i mesi , e con **picchi** sensibilmente più elevati in **marzo** e **giugno** per effetto di reclami collettivi relativi ad uffici di massimo accesso .

### TRATTAMENTO

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

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 per avviare gli accertamenti conseguenti e, ottenute le risultanze, si è data comunicazione dell'esito.

### TEMPI DI RISPOSTA

### **I reclami ricevuti nell'anno hanno ottenuto risposta nella totalità dei casi.**

L'URP in fase di trattamento dei reclami pervenuti, nella forma ammessa dal regolamento di pubblica tutela e scelta dall'utente, ha contattato telefonicamente gli utenti reclamanti per una prima informazione sullo stato del procedimento del reclamo. Nei casi di reclami posti con scheda, prima dell'avvio del procedimento, sono stati contattati gli utenti per ascoltare e comprendere più ampiamente i motivi della segnalazione, contenere ansie e preoccupazioni, rassicurarli e ristabilire la fiducia ed il dialogo, riconciliandoli con l'azienda.

Relativamente ai tempi di risposta, come si può evincere dalla tabella riassuntiva, **112 reclami** ovvero **il 53,5% dei casi, hanno avuto una risposta ed una risoluzione rapida**: in tempo reale 20, il 9,5%, entro 3 giorni. E' stato possibile dare la risposta entro una settimana in 27 casi (13%), in 39 casi, 18%, i reclami sono stati espletati in 15 giorni ed altri due casi ovvero l'1% in 30 giorni.

Gli Encomi non prevedono tempi di risposta per l'utente ed hanno avuto un tempo di inoltro alle UU.OO. interessate: in media entro 15 giorni sono stati trasmessi con lettera della direzione generale agli operatori coinvolti ed agli uffici del personale per tenerne conto in fase di valutazione dei risultati.

#### **TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI**

<b>Immediatamente</b>	<b>1-3 gg.</b>	<b>7gg.</b>	<b>15gg</b>	<b>30gg.</b>	<b>Oltre</b>
<b>112</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

#### **RISOLUZIONE E LIVELLI DI SODDISFAZIONE**

Nei casi non immediatamente risolti, a conclusione del procedimento, è stata data a tutti gli utenti comunicazione prevalentemente telefonica sulla soluzione adottata ringraziandoli per aver fornito all'Azienda, con la loro segnalazione, l'opportunità di migliorare la qualità dell'erogazione dei servizi.

**In 60 reclami pur avendo risolto il problema specifico non è stato possibile trovare una procedura di miglioramento per la prevenzione della criticità a cui facevano riferimento i reclami.**

Gli utenti che hanno inteso ringraziare e manifestare soddisfazione spontaneamente sono stati 203, ovvero il 97% circa. Per la risposta avuta si sono dichiarati molto soddisfatti 102 utenti, e 101 soddisfatti. Hanno inteso ringraziare anche per la gentilezza del personale URP e per l'attenzione dimostrata nei confronti del loro problema, alcuni utenti hanno inteso dimostrare il loro apprezzamento recandosi direttamente presso la direzione dell'URP, quanti hanno utilizzato l'email per inoltrare le loro segnalazioni hanno scritto per ringraziare, si tratta di parenti che vivono al nord o in paesi della comunità europea e che assistono a distanza nostri anziani utenti.

#### **TIPOLOGIA DEI RECLAMI PER AREE DI DIRITTO E SOLUZIONI ADOTTATE**

##### **AREA( codici A) : Diritto all' ACCESSIBILITÀ DELLE PRESTAZIONI.**

Tale area A registra 60 reclami.

**Impossibilità a prenotarsi telefonicamente( A1 e A2) : 5 casi segnalano l'impossibilità a mezzo CUP telefonico di prenotare visite per linea telefonica non funzionante.** Un problema segnalato però ripetutamente anche senza formalizzazione dovuto a problemi TELECOM ancora non risolti.

**L'Impossibilità a contattare telefonicamente gli Uffici è stato segnalato con un solo reclamo ma il problema della difficoltà a mettersi in contatto telefonico è stato evidenziato più volte sia per l'Ufficio invalidi che per la commissione invalidi civili.** Un disagio frequente che si trasforma in

richiesta di aiuto all'URP che media il bisogno . La scarsità di operatori non più affiancati dai volontari del servizio civile ,messi a disposizione nei precedenti anni dall'URP , rende impossibile agli uffici fornire un servizio telefonico di informazione.

**I lunghi tempi di attesa per prestazioni specialistiche (A3) sono stati 9** ( nel 2007 erano 37 reclami ) con un netto miglioramento generale .

Il problema si è invece acuito nello specifico della Cardiologia per **sospensione temporanea del calendario mensile** .

**I reclami sui tempi di attesa sono i seguenti:**

**lunghi tempi di attesa per risonanza magnetica ,1 caso**

“ “ “ **per ecodoppler 1 caso**

“ “ “ **per prestazioni cardiologiche (Holter ed ECG) 6 casi**

“ “ “ **per Holter pressorio in medicina 1**

**Il codice A5 lunghi tempi di attesa è risultato il più critico e riporta a ben 40 reclami che insistono sullo sportello scelta e revoca del medico.** L'Ufficio ha personale insufficiente a coprire la domanda di scelta o revoca o di rinnovo e rilascio della tessera sanitaria “TEAM“ in tempi accettabili. Le ore di apertura nelle giornate attive dello sportello creano file interminabili . Solo 25 utenti in coda ottengono il numero mentre gli altri sono costretti a ritornare in altra giornata. Il malcontento è grave e si assiste ad episodi di rabbia ed aggressività conseguente.

**Il problema dei tempi di attesa per erogazione di ausili per invalidi (A7) sono stati 6 casi ,** che rispetto agli anni precedenti portano in evidenza , con forte protesta, **il lungo iter burocratico** di approvazione della delibera pur rapidamente istruita dall'Ufficio Invalidi. Da segnalare che i casi trattano **AUSILI SALVA VITA** .

Nella categoria **leggi disattese e difficoltà burocratiche riportano (A9)due casi : in un caso un utente per omonimia ha avuto problemi sul codice sanitario e un utente non residente ASP non ha potuto avvalersi del diritto al medico di base in aree limitrofe al luogo di residenza.**

L' Impossibilità ad ottenere una cartella clinica nei tempi previsti (30 giorni) è stato oggetto di un solo reclamo collegato al reparto di broncopneumologia .

**AREA( codici B) : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE .**

**Rientrano in quest'area i reclami su prestazioni non ottenute o erogate con scarsa qualità percepita da parte dell'utenza .**

**I reclami in quest'area sono stati 71 ed è la più critica del 2008** analogamente all'anno 2007 .

Nel codice **B1, 4 casi** rientrano le prestazioni non effettuate per mancanza di materiale e/o farmaci : 3 segnalano la mancata assistenza per carenza di apparecchiature odontoiatriche; ed uno per mancanza di ferri sterili in chirurgia.

Nel codice **B2** rientrano **5 casi** : in due casi **la prestazione non è stata effettuata per apparecchiatura non funzionante di ecocardio e prova da sforzo**, ormai vecchi. Un problema che si ripresenta ciclicamente;

ancora 2 reclami **TAC rotta** ancora un' **apparecchiatura vecchia** in radiologia;

un caso in distretto per Computer rotto all' ufficio prelievi.

Nel codice **B3** rientrano **2 casi di assenza del medico** ; intervento chirurgico non effettuato per assenza di anestesista e una prestazione ambulatoriale non ricevuta per assenza di broncopneumologo.

Nel codice **B4** , **20 reclami**, rientrano le prestazioni non ottenute per mancanza di operatori ;

3 casi di mancato intervento sociale a scuola per **assenza di Assistenti Sociali**. Un disagio prodotto da riconfigurazioni e spostamenti degli operatori del servizio scolastico per l'Handicap. Un caso nel servizio sociale in periodo di ferie.

**14 casi** riportano all'ufficio di scelta e revoca chiuso per ferie del personale

**1** assenza archivistica in radiologia , **2** assenza assistenza di infermieri e OSS in ortopedia

Nel codice **B5 sulle disfunzioni organizzative** rientrano **17 casi**

Per mancanza di stanze riservate ai bambini, nel reparto di Otorino trasferito da anni in locali insufficienti, un piccolo paziente è stato ricoverato in altro reparto non idoneo tra malati sofferenti ; in un caso un medico di base segnala la mancata prescrizione di cure in pronto soccorso per utente extracomunitario non in regola . ed ancora mancanza di lenzuola in riabilitazione, carenza di personale in ambulatorio di ortopedia a fronte di tantissimi utenti.

IL **terminale non collegato** dell'ufficio scelta e revoca è stato segnalato in altri **10 casi** ed in altri 3 casi nel CUP ed in un caso nell'ufficio invalidi.

Il codice **B6 rileva 3 disfunzioni CUP** ovvero errata comunicazione di orari e giorni e non registrazione prenotazione .

Nel codice **B7 si rilevano 19 casi** . 11 reclami per carenza di assistenza infermieristica nell'ambulatorio prelievi del distretto , 1 in pronto soccorso, 1 in amb ortopedia ,1 in ambulatorio staccato di ecografia, 1 per carenza di assistenza medica in chirurgia, 2 in urologia , uno per scarsa qualità dell' assistenza del 118, ed uno in cardiologia .

Nel codice **B8 si rilevano 2 casi di pagamenti non dovuti. Pronto soccorso e medicina di base .**

#### **AREA( codici C) : Umanizzazione , Diritto alla cortesia**

**I reclami in questa area sono stati 16.**

**C1** La scortesia è percepita **in 4 casi** , **un infermiere di malattia infettiva, un medico di chirurgia, uno di ortopedia, uno di medicina**

**C2** Comportamento scorretto del personale amministrativo o paramedico sono stati **5casi.**

**4 casi allo sportello CUP , radiologia .**

In tutti questi casi la critica al comportamento scorretto è stata posta in modo costruttivo per esaminare le cause emotive e relazionali per gestire e risolvere il conflitto tra operatori ed utenti con le dovute scuse che spesso sono state reciproche .

**C3 Mancato avviso e scarsa informazione** ricevuta 4 casi , in 2 casi per mancato avviso variazione e sospensione procedura di visita in pazienti allettati ed in assistenza domiciliare, uno in medicina per sospensione ambulatorio di osteoporosi, ed uno in ufficio invalidi .

**C4 Procedure poco chiare** 2 casi : 1 in pronto soccorso (codici colori) 1 ufficio prelievi mancato rispetto procedura .

**C5** Segnaletica insufficiente 1 per il rispetto della privacy ufficio Ticket .

#### **AREA(codici D): Ambiente e Confort**

**I reclami in questa area nel 2008 sono stati 53**, in aumento rispetto al 2007 .

**D1** Sono riferite in 13 casi a **pessima igiene:**

**12 casi per i bagni utenti sporchi , al piano terra del POLT , 1 scarsa igiene nella sala d' attesa per PAP TEST POLT**

**D3** sono stati **28 casi** su non accessibilità dei percorsi auto e bus nel perimetro ospedaliero di cui **7** casi pongono il problema dei percorsi: e 21 casi segnalano che i parcheggi riservati per portatori di handicap e per dializzati sono stati impropriamente occupati;

**D4** un caso di segnalazione di sassaiola in area parcheggio limitrofa a campo Rom .

**D5** Risamento ambientale 8 casi : 4 di interesse del dipartimento di prevenzione (cani randagi in parcheggio POLT, presenza di api, cuccioli ammalati , randagismo abbandonati ) bagno non attivo in laboratorio , pericolosità paletto dinanzi polt , bagno rotto in chirurgia, finestre e tapparelle rotte in chirurgia .

### **ENCOMI**

#### **9 utenti hanno inteso porgere encomi . :**

Gli encomi sottolineano la professionalità , la cortesia e la disponibilità apprezzata in operatori di vari reparti :

Un encomio al servizio ADI , due per l'URP ,uno per lo screening , quattro per la cardiologia , uno per il Centro di Salute Mentale di San Pietro a Maida

In questi casi l'encomio è stato valorizzato dalla direzione aziendale con lettera di apprezzamento formale da inserire nei fascicoli per la valutazione del personale .

### **AZIONI SVOLTE IN SEGUITO ALLE SEGNALAZIONI**

- Parcheggi riservati : progetto di nuove aree di parcheggio a pagamento e non differenziate per tipologie di utenti ed operatori che nel 2009 saranno controllate nell'accesso a tutela dei soggetti aventi diritto.
- Apparecchiatura non funzionante : sollecitato e monitorato l'iter di riparazione con chiamate anche alle ditte ed informativa agli utenti. Sollecitato l'iter di riparazione o riacquisto dell'attrezzatura .
  - CUP problema delle liste sature e tempi di attesa : intervento continuo sulle UU.OO. per monitorare il bisogno e ampliare proporzionalmente l'offerta di prestazioni.
- CUP problema accessibilità e cortesia personale : Attivato un numero verde con personale interno oltre al Call Center esterno .
- Scarsa informazione in vari casi : preparazione nuovi modelli sulle procedure e locandine informative negli ambulatori .
- Scortesia del personale : intervento di discussione ed analisi dei casi con il dirigente e gli operatori indicati e richiamo ad un ascolto più attento;
- Scarsa igiene : sollecito potenziamento sistema , analisi situazione e soluzioni specifiche.
- Prestazioni non ottenute per disfunzioni : nei casi di assenza di personale medico o infermieristico si sono garantite in breve le prestazioni .
- Prestazione non ottenuta per errata valutazione : rivalutate le procedure e posti in essere i correttivi.
- Iter approvazione delibere ausili per invalidi , in elaborazione nuove procedure standard annuali che dovrebbero prevenire il problema .

### **NOTE CONCLUSIVE**

La cittadinanza continua ad utilizzare la segnalazione confida nei possibili miglioramenti che l'URP può sollecitare . L'atteggiamento è normalmente di critica costruttiva c'è intenzionalità da parte dei cittadini a partecipazione al cambiamento della sanità anche e soprattutto a vantaggio di altri cittadini meno consapevoli ed informati, perché non debbano vivere analoghi disagi.

Tutti i reclami hanno permesso all'Azienda di analizzare ,in collaborazione con le UU.OO. a cui si riferivano, i punti critici del percorso degli utenti, gli aspetti problematici da affrontare e superare, mediando sempre le esigenze degli utenti.

Resta in molti utenti la tendenza a richiedere l'ascolto dell'URP ed un possibile aiuto sui problemi riscontrati ma senza formalizzare il problema per atteggiamenti di chiusura o timore.

Per far crescere la cultura del diritto e del dovere ad ogni cittadino ascoltato dall'URP viene fornito un pieghevole di illustrazione delle sue funzioni di tutela svolte dall'URP perché possano sentire l'istituzione vicina alle loro istanze. .

Gli utenti apprezzano il servizio di ascolto e di risposta ai problemi in sanità esprimendo soddisfazione per la tempestività e la cortesia degli operatori che hanno trattato i reclami . L'ascolto attento e l'esito positivo favorisce la fidelizzazione degli utenti che esprimono il timore che l'area della ex AS6 venga penalizzata a causa dell'accorpamento e dei problemi economici in cui versa la sanità .

Il Responsabile URP  
Dott. Annamaria Bruni

