



**Centro di Controllo Direzionale
Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Rapporto Reclami anno 2009

Territorio ex AS6

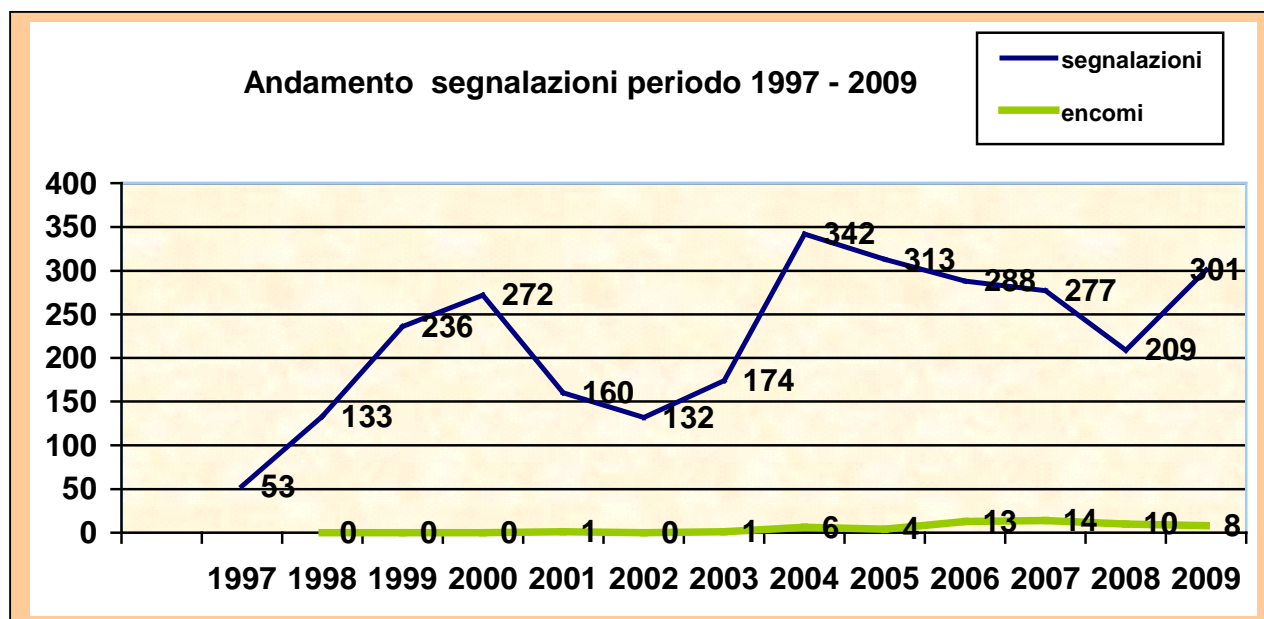
“Le procedure di reclamo ... devono consentire ai soggetti erogatori di tenere conto delle doglianze degli utenti al fine del miglioramento della qualità del servizio”
D.P.C.M. 27/1/’94 “Principi sull’erogazione dei servizi”

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 2009 sono state 309 di cui 8 encomi .

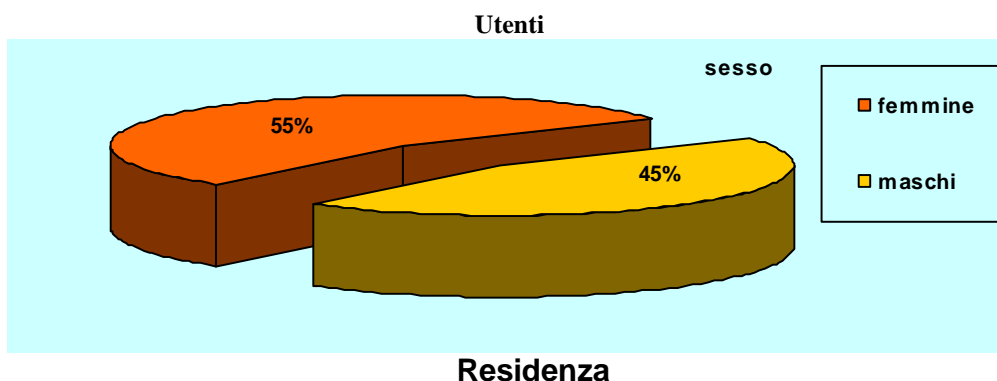
Altre lagnanze sono state ascoltate e risolte dagli operatori URP ma non sono state formalizzate nel rispetto della volontà degli utenti. Si tratta comunque di problemi statisticamente frequenti ed esaminati nel rapporto.

Analizzando l’andamento delle segnalazioni per anno, risulta che , dopo una progressiva flessione dei reclami negli ultimi anni, nel 2009 si ha una crescita mentre resta pressoché stabile la tendenza a porgere encomi .



GLI UTENTI

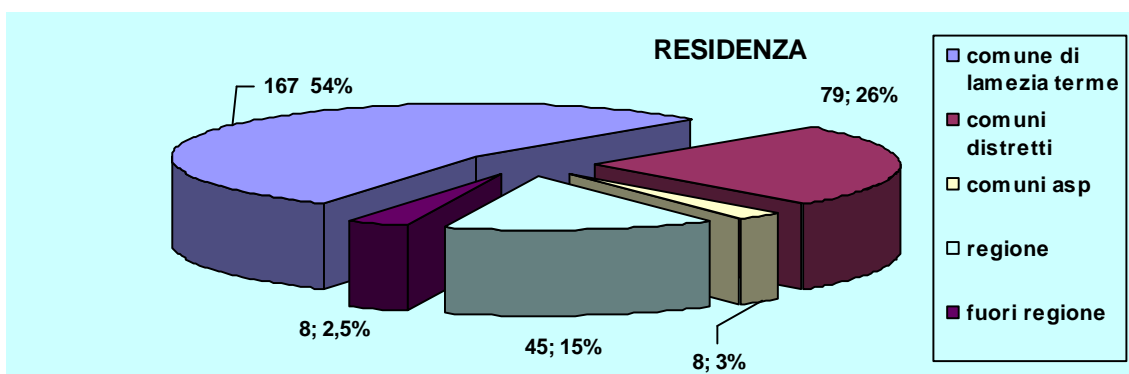
Gli utenti che nel 2009 hanno segnalato disagi o insoddisfazione per le prestazioni erogate nelle strutture aziendali dell'area ex AS6 di Lamezia Terme, partecipando al processo di verifica della qualità sono stati 309 di cui 138 maschi e 171 femmine. Ovvero 45 % di uomini e 55 % di donne .



DISTRIBUZIONE PER RESIDENZA GEOGRAFICA

Nella distribuzione degli utenti per luogo di residenza, si evidenzia che le segnalazioni sono inoltrate, nel 54% dei casi, dai cittadini del comune di Lamezia Terme, ovvero 167 utenti.

Altri 79 utenti, risiedono in altri comuni dell'ambito ex AS6, mentre i restanti 8 abitano nei comuni della provincia di CZ. I residenti in altri comuni della regione sono 45, 10 hanno sede in altre regioni.



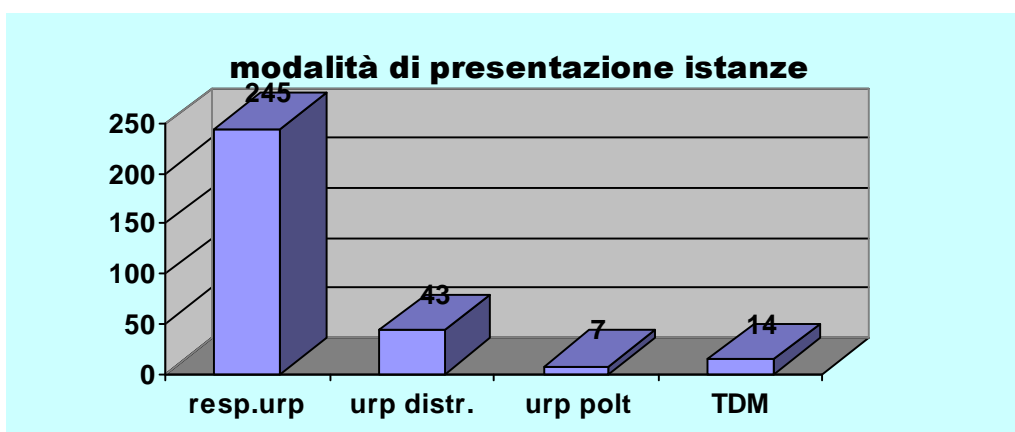
MODALITÀ PRESCELTE PER L'INVIO DELLE SEGNALAZIONI

E' in aumento la tendenza a presentare direttamente al responsabile dell'URP le proprie problematiche nel rapporto con i servizi. Nell'anno 2009 hanno fatto uso del rapporto diretto con il responsabile 245 utenti ovvero il 79% dei casi; alcuni attraverso colloquio diretto, altri a mezzo posta elettronica, altri con comunicazione telefonica. Due segnalazioni telefoniche sono pervenute da Linea Amica del Ministero della Funzione Pubblica.

E' un dato 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; tuttavia il notevole incremento nel 2009 è da rapportare soprattutto alla chiusura del front office dell'ospedale di Lamezia, per carenza di personale addetto, e presso il quale si accoglievano istanze degli utenti.

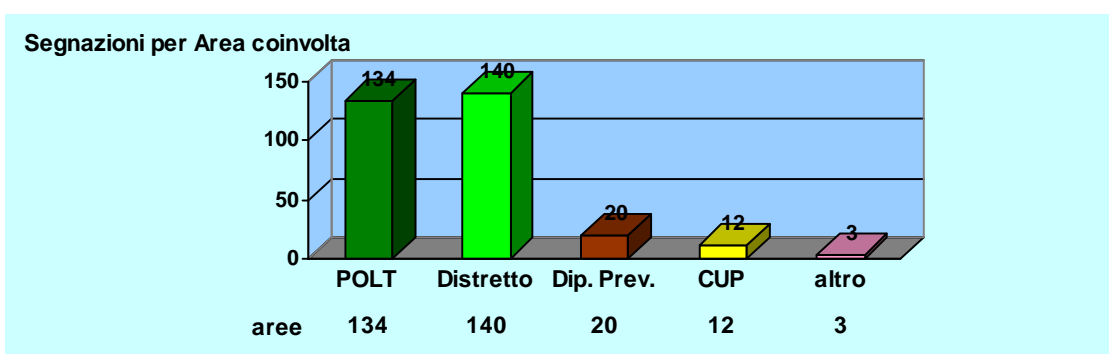
Il 14 % degli utenti, ovvero 43, hanno fatto segnalazione presso lo sportello URP del Distretto del Lamentino, compilando l'apposita scheda con l'ausilio dell'operatore e 7 si sono rivolti allo sportello URP del presidio ospedaliero nel periodo di attività, dato analogo al precedente anno.

Ne sono pervenuti 14 attraverso la direzione d'ambito inoltrati dall' associazioni dei cittadini(TDM) che ha un suo sportello nell'ospedale di Lamezia Terme..



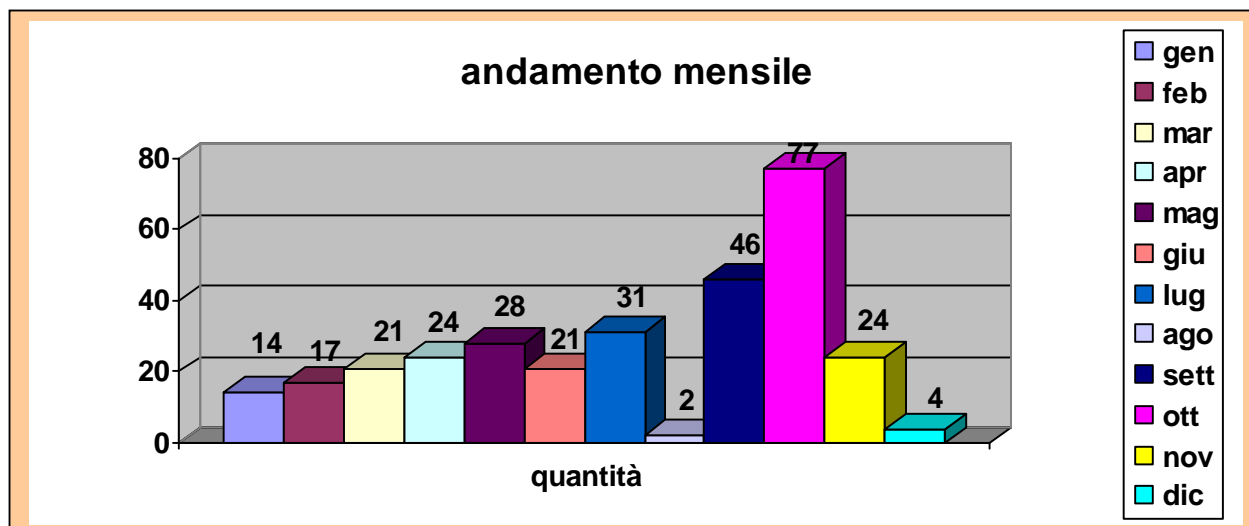
LE SEGNALAZIONI PER AREE DI SERVIZIO

Sono state ricevute 134 segnalazioni riferite al Presidio Ospedaliero di Lamezia Terme; quelle riferite a prestazioni erogate dal Distretto del Lamentino sono state 140 (45 %); 12 segnalazioni sono riferite al funzionamento del Centro Unico di prenotazione; le segnalazioni che si riferivano a problemi del dipartimento di prevenzione sono state 20; solo 1 è da ascrivere al presidio di Soveria Mannelli e 2 al distretto del Reventino.



ANDAMENTO MENSILE DELLE SEGNALAZIONI

Relativamente all' andamento mensile si può osservare che le segnalazioni sono distribuite su tutti i mesi, con **picchi** sensibilmente più elevati **in autunno** .



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. Vari reclami hanno permesso di avviare miglioramenti attraverso la revisione o l'introduzione di nuove procedure.

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, 212 reclami ovvero **il 70% dei casi**, hanno avuto una risposta ed una **risoluzione rapida**: in tempo reale 163 o entro 3 giorni in 49 casi.

E' stato possibile dare la risposta entro una settimana in 14 casi, in altri 58 casi i reclami sono stati espletati in 15 giorni ed altri 25 casi risolti entro un mese, termine previsto dalla norma.

Gli Encomi non prevedono tempi di soluzione per l'utente che viene informato sull'iter e il valore che la segnalazione ha per l'ASP e per gli operatori e le strutture encomiate.

Le UU.OO. interessate hanno ricevuto entro 15 giorni, in media, e sono stati trasmessi con lettera della direzione generale agli operatori coinvolti ed agli uffici del personale perché siano tenuti in conto in fase di valutazione dei risultati e nei curriculum dei dipendenti

TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI

Immediatamente	1-3 gg.	7gg.	15gg	30gg.	Oltre
163	49	14	58	25	0

RISOLUZIONE E LIVELLI DI SODDISFAZIONE

Nei casi non immediatamente risolti, si è avviata la procedura di trattamento ed al termine del procedimento, è stata data agli utenti la comunicazione della soluzione del reclamo con modalità prevalentemente telefonica. Ogni utente è stato ringraziato per aver contribuito con la loro segnalazione, l'opportunità di migliorare la qualità dell'erogazione dei servizi ASP, potendo aggiornare procedure favorendone lo snellimento o adottando nuovi sistemi più consoni alle esigenze prese in considerazione.

Non è stato possibile trovare soluzione definitiva al problema segnalato nei casi in cui gli stessi riportano a vincoli non superabili nel breve periodo. Come nei casi di reclamo per carenza di personale agli sportelli, di carenza medici o di non funzionamento di attrezzatura obsoleta da sostituire.

Gli utenti nel 97% circa dei casi hanno inteso ringraziare spontaneamente e manifestare soddisfazione per la risposta comunque ricevuta. Si sono dichiarati molto soddisfatti 112 utenti, e 197 soddisfatti.

E' stata apprezzata in particolare la gentilezza del personale URP e l'attenzione dimostrata nei confronti del loro problema, alcuni utenti hanno inteso ritornare personalmente dal responsabile URP in occasione di accessi in ospedale per manifestare il loro apprezzamento. Quanti hanno utilizzato l'email per inoltrare le loro segnalazioni hanno inviato un messaggio di ringraziamento.

L'URP ha inoltre ricevuto **apprezzamento** anche da **LINEA AMICA del Ministero della Funzione Pubblica** per aver accolto e risolto due casi a loro attenzionati.

Per le modalità tempestive e la completezza della risposta il nostro URP è stato inserito nei riferimenti territoriali della LINEA AMICA con autorizzazione ad apporre il link nel nostro sito aziendale.

TIPOLOGIA DEI RECLAMI PER AREE DI DIRITTO E SOLUZIONI ADOTTATE

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

Tale area A registra 123 reclami. Ovvero la più critica nell'anno 2009

A1 Impossibilità a mettersi in contatto telefonicamente con i servizi: 4 casi (CUP)

Un disagio attinente a problemi tecnici connessi a guasti sulla linea telecom ed all'assenza di un dispositivo di attesa quando le linee sono sature.

A3 I lunghi tempi di attesa per prestazioni specialistiche sono stati 24 (nel 2008 erano 9) con un aumento rispetto al precedente anno. Nell'anno 2009 il calendario chiuso ripetutamente di Ecocardio nel reparto di Lamezia è stato particolarmente sentito dagli utenti .

I reclami sui tempi di attesa sono i seguenti:

oculistica POLT 1
accertamento invalidità 2
cardiologia EcoCardio 10
gastroscopia 2
Mammografia 1
TAC 1
Medicina dello sport 2

Visita reumatologica 1
Visita urologia 1
Ecoanca in TIN 1
Ecodoppler 2

A5 lunghi tempi per l'accesso ad uffici registra 21 reclami .

Le segnalazioni e le proteste mettono in evidenza la non osservanza degli orari degli uffici di massimo accesso degli utenti. Si riferiscono tutti all'Ufficio Invalidi civili. Come già avvenuto nell'anno 2008, gli utenti hanno fatto presente che si apre in ritardo ed a volte anche se aperto rimane sguarnito di personale.

La conseguenza è l'allungamento della fila e del tempo di attesa. L'Ufficio risente della carenza del personale, insufficiente a coprire la domanda in tempi accettabili. Il malcontento è grave.

A6 lunghi tempi di attesa in fila agli sportelli

In tale area sono compresi 47 reclami riferiti a:

Sportello esenzione per patologia 21; Sportello scelta e revoca medico 20 ,Sportello ticket 5
Sportello accettazione esami di laboratorio 2.

Con tali reclami gli utenti portano all'attenzione dell'Azienda il disagio dell'attesa in piedi per ore davanti agli sportelli, la rabbia per la mancanza di sistemi elimina coda ed il timore di non poter eseguire l'esame specialistico nell'orario prenotato, nei casi di fila allo sportello ticket.

L'aumento nell'anno 2009 dei reclami allo Sportello esenzione per patologia (21) è avvenuto in conseguenza della nuova normativa regionale di esenzione emanata a metà anno.

Molti utenti precedentemente esenti per reddito hanno dovuto attestare la loro condizione patologica per usufruire di prestazioni gratuite..

Analogamente è cresciuto il numero dei paganti allo sportello ticket, con ridotto personale, che non riesce a sopperire rapidamente alla richiesta di pagamento.

L'aumento dei paganti è anche conseguenza del dovere di esibizione il modello ISEE (desunto dalla dichiarazione dei redditi) per avere l'esenzione della prestazione, ovvero non basta più l'autocertificazione della condizione socio economica, precedentemente abusata da parte di non aventi diritto oggi paganti.

I 20 reclami per l'attesa allo sportello scelta e revoca medico conferma i disagi annosi degli utenti in fila allo sportello con 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.

A7: tempi di attesa e difficoltà per erogazione di ausili e pratiche invalidi

Il problema è fatto presente in 7 reclami , analogamente al 2008 . Alcuni reclami evidenziano errori nella fornitura di pannoloni (3),per una protesi e un caso per lungaggini nell'erogazione di un ventilatore polmonare; l'iter infatti, dopo la confluenza nell'ASP di CZ, ha subito un aumento dei tempi per il passaggio degli atti burocratici , predisposti dall'ufficio Invalidi di

Lamezia , a Catanzaro e da qui a Soverato, dove è allocata la struttura responsabile ; la pratica fa poi ritorno con processo inverso all'ufficio. Un tempo intollerabile per quanti hanno diritto ad ausili salvavita.

Due casi sono riferiti ai tempi dell'accertamento della commissione per avere diritto ad agevolazioni per invalidi: l'utente sollecita la possibilità di attestare attraverso gli atti già in possesso la propria condizione piuttosto che fare varie visite in commissioni diverse composte comunque da stessi operatori. Un caso (A8) lamenta i tempi lunghi per accertamento dell'invalidità.

A9 : leggi disattese e difficoltà burocratiche

Totale 6 casi : in un caso un utente oncologico lamenta i lunghi tempi della prassi per l'erogazione di farmaci ; un caso lamenta l'iter non rispettato per il ritiro della cartella clinica, dovuta al mancato invio da reparto; un utente segnala la difficoltà al ritiro del referto mammografico per sopraggiunta applicazione della norma che, la esclude per età dal target regionale indicato per lo screening e le impone conseguentemente a pagare la prestazione precedentemente garantita; un caso raccoglie la lagnanza per la nuova normativa regionale di esenzione, ritenuta ingiusta in quanto disattende il diritto alla cura per gli anziani di basso reddito; un utente lamenta la non applicazione da parte della Regione Calabria e quindi dell'ASP della normativa sulla tessera/carta dei servizi elettronica, che viene applicata funzionalmente in altre regioni. Un ultimo caso, a fine anno, riguarda i dubbi sulla procedura di presentazione della domanda online di accertamento dell'invalidità ancora poco nota ed entrata in vigore nel gennaio 2010 che abroga la modalità cartacea.

AREA(codici B) : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE .

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

I reclami dei codici B sono stati 103 .

B1, 4 utenti reclamano e sollecitano la fornitura tempestiva di materiale e farmaci . In due casi gli utenti protestano per la non refertazione di esami oculistici, problema causato dalla mancanza di toner nella stampante dell'apparecchiatura; un utente lamenta la negata prestazione odontoiatrica, presentatosi all'ambulatorio gli è stato riferito che non c'era il materiale sanitario per le cure. Un'altra lagnanza è stata inoltrata per mancata lettura di "pap test" nei tempi dichiarati dallo screening : il reparto di anatomia patologica, non aveva potuto eseguire l'esame citologico per carenza di vetrini. **Tutti casi che riportano ai ritardi nelle procedure di approvvigionamento ASP.**

B2 rientrano **13** casi per **prestazione non effettuata a causa di apparecchiatura non funzionante.**

11 reclami si riferiscono all' apparecchiatura per **ecocardio** e prova da sforzo, ormai obsoleti. Un problema che si ripresenta ciclicamente e su cui giungono segnalazioni frequenti anche se non formalizzate. I restanti due chiamano i causa la **TAC rotta** in radiologia POLT; apparecchiatura usurata dal tempo e sottoposta ad un eccessivo uso in attesa di sostituzione da più di un anno.

B3 rientrano **18** **prestazione non effettuata per di assenza del medico ;**

Un caso per visita **oculista nel POLT** , un caso per **visita otorinolaringoiatria** in POLT, una **visita ortopedica**, per temporanea assenza del medico. La mancata **visita endocrinologia** per 3 utenti della Medicina POLT, rimanda alla carenza di personale medico con conseguente chiusura dell'ambulatorio specifico ed impossibilità per l'utente di riferirsi allo stesso specialista

per il prosieguo della cura. Un caso per la mancata prestazione di **colon-scopia** perché lo specialista ha sopperito, in quella giornata, alla carenza di medici in reparto di Chirurgia POLT rientrando nei turni di reparto. Altri 11 pazienti del reparto di **dialisi** POLT sono stati costretti a migrare in altre strutture aziendali dell'ASP poiché nel POLT non era stata autorizzato il preesistente terzo turno di dialisi.

B4 , 8 reclami, rientrano le prestazioni non ottenute **per mancanza di operatori** ;

Nel dettaglio risultano carenti : personale OSS(carenza cura igienica del ricoverato)nel reparto di medicina POLT, fisioterapisti per l'Assistenza domiciliare 5 casi; carenza di ostetrica in ambulatorio screening ,due casi.

B5 7 reclami per disfunzioni organizzative

Un caso di rinvio di intervento chirurgico, dopo screening mammografico, per errata programmazione in reparto, rinviata due volte l'utente ha rinunciato all'intervento.

Un caso di utente in DH ortopedico che lamenta la mancata prenotazione interna di un rx braccio con conseguente non accettazione in radiologia del paziente.

Un utente lamenta l'orario disatteso per un esame prenotato dal CUP che ledeva il diritto al rispetto dei tempi dell'assistito .

Un caso di mancato cambio lenzuola in medicina POLT per procedure interne disattese, ovvero invio alla lavanderia di un numero inferiore di lenzuola sporche rispetto a quelle da ritirare pulite.

Tre mancate refertazioni ,di un esame radiologico per screening, di una TAC e di una prestazione di pronto soccorso , attinenti a mancato coordinamento o non caricamento dei dati in computer.

B6 8 reclami per disfunzioni CUP

Ovvero errate prenotazioni e scarsa informazione ricevuta da CUP .

B7 3 casi per scarsa assistenza medica e infermieristica

Un paziente sottoposto ad asportazione di fistole ha percepito come poco accurata l'assistenza fornita dal medico in chirurgia POLT; Un utente lamenta la mancata continuità di assistenza logopedia in fisioterapia per trasferimento operatore in altro ufficio, una la non prescrizione di un piano terapeutico in cardiologia che tuttavia va riferito ad una interpretazione della norma difforme da come viene applicata in altre strutture fuori dall'ASP.

B8 si rilevano 11 casi di pagamenti non dovuti.

2 per esami screening , 8 per prestazioni di Pronto Soccorso, 1 per terzo ciclo FKT, che rimandano a procedure non correttamente applicate. 1 farmacia a Lamezia .

B9 si rilevano 3 casi di negata prestazione per errata valutazione . Due casi di visita ortopedica in pazienti da pronto Soccorso per disattenzione sulla documentazione INAIL ,un caso, uno per mancato caricamento informatico della consulenza richiesta .

AREA(codici C) : Umanizzazione e diritto alla cortesia

I reclami in questa area sono stati 21.

C1 La scortesia è segnalata **in 2 casi**, un medico della cardiologia, un medico dell'Ufficio di medicina legale.

C3 Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta 13 casi. 2 per spostamento intervento in chirurgia, 1 in ambulatorio di oculistica, 2 nel Pronto soccorso non sufficiente orientamento dei pazienti verso il reparto di Chirurgia, 1 ad opera di un medico di base che non aveva spiegato la procedura da seguire, 1 nel centro trasfusionale per incomprensione sulla necessità di portare nuova prescrizione previamente ad un esame di routine per patologia specifica.

C4 Procedure poco chiare 5 casi : Un caso fa rilevare la differenza nel costo per prestazioni, tra ASP di CZ più cara e Azienda Pugliese; 2 casi lamentano la mancanza di procedure chiare sulla fila e la distanza da tenere nel rispetto della privacy e del diritto di precedenza davanti allo sportello TICKET ospedale di Lamezia; Una procedura complessa per la prescrizione piano per diabetici che comporta il passaggio da due specialisti dello stesso reparto, ed infine la procedura di invio da P.S. in Chirurgia in assenza di nuova segnaletica dopo spostamento reparto che riportano anche al **C5** (Segnaletica insufficiente) .

AREA(codici D): Ambiente e Confort

I reclami in questa area nel 2008 sono stati 25, dimezzati rispetto al 2008 .

D1 Ambiente non idoneo e scarsa igiene 4 reclami. Non idoneità dell' ambulatorio screening Pap Test 2 casi; ambiente surriscaldato in ginecologia , un caso ; Broncopneumologia (presenza di un ferretto in cibo) un caso.

D3 sono stati 4 casi su non accessibilità dei percorsi e ambienti
2 non accessibilità del bus nel perimetro ospedaliero; 1 bagno handicap chiuso, 1 mancanza carrozzine in ospedale.

D5 Risamento ambientale 17 casi (raddoppiati rispetto al 2008) : **14 per randagismo, pulci e zecche ; 1 rischio ripetitore antenne, 1 rischio ambientale in parco comunale, 1 odore cucine in vani ospedalieri**

In **ALTRO** si includono **57 segnalazioni del bisogno di assistenza psicologica certa** per alunni delle scuole dell'obbligo. Segnalazioni che hanno inteso portare all'attenzione della direzione Generale la necessità di riconoscere ruoli e compiti professionali onde eliminare il rischio di bloccare un'assistenza essenziale agli alunni diversamente abili o con difficoltà di apprendimento per un inquadramento degli psicologici dell'Equipe in ruolo amministrativo.

Altri due casi chiedono nuove procedure per la validazione di certificati della fisioterapia, e all'introduzione dell'autorizzazione all'accesso all'ingresso per un pulmino di accompagnamento anziani.

ENCOMI

Gli utenti che hanno inteso porgere encomi sono stati otto..

Gli encomi inoltrati ai servizi sono relativi a :

1 Le SS.CC. POLT: Ostetricia , TIN, Anestesia- rianimazione ed Urologia .

L'utente è grato per la coordinazione tra i reparti e la professionalità degli operatori che ha garantito la vita di madre e nascituro.

2 SPDC, reparto di Psichiatria. Gli utenti hanno elogiato l'umanità, la cortesia e la disponibilità degli operatori e del direttore dell'U.O.;

2 S.C. di Ostetricia e Ginecologia POLT apprezzata in tutto il suo personale;

1 S.C. di Ortopedia POLT. L'encomio sottolinea la disponibilità e la dedizione degli operatori, pur in carenza di personale.

1 per l'Ufficio Assistenza Domiciliare. L'utente esprime gratitudine per l'umanità e la professionalità profusa verso il padre assistito a domicilio e per il garbo del dirigente.

1 per l'Ufficio esenzione per patologie. Il cittadino ha inteso premiare la disponibilità dei medici a fronte di un aumento notevole degli utenti.

AZIONI E PROCEDURE MIGLIORATE A SEGUITO DEI RECLAMI

- **Prestazioni non ottenute per disfunzioni** : nei casi di assenza di personale medico o infermieristico si sono garantite a breve le prestazioni accordando il diritto alla riprenotazione diretta con priorità.
- **Prestazione non ottenuta per errata valutazione**: rivalutate le procedure e posti in essere i correttivi. Nei casi di prestazioni urgenti è stata data informazione sul diritto di priorità riconosciuta con procedura ASP, e fornita la prestazione.
- **Prestazione non ottenuta in Dialisi**, dopo le sollecitazioni dei cittadini la direzione aziendale ha autorizzato un terzo turno di dialisi, superando gli ostacoli burocratici, per garantire il diritto alla prestazione nel territorio di residenza.
- **Carenza lenzuola in POLT**, la Direzione Sanitaria ha effettuato le verifiche sull'iter di consegna delle lenzuola ed ha introdotto una check list di controllo da firmare per attestare l'entità dei capi dati e ritirati dai reparti, per evitare la dispersione delle lenzuola lungo l'iter.
- **Pagamenti non dovuti**, sono state verificate le tariffe applicate nei singoli casi e posti i correttivi sollevando l'utente dal pagamento erroneamente richiesto, rilasciandogli l'attestazione corretta.
- **Procedure poco chiare** : esposti cartelli di orientamento visibili agli utenti, predisposto opuscolo informativo sui codici e costi del pronto Soccorso.
- **CUP problema accessibilità telefonica**: dopo la segnalazione è stato attivato ed introdotto come procedura risolutiva un disco di attesa telefonica con diritto di precedenza e certezza di risposta alla chiamata.
- **Accessibilità Parcheggi** : è stata introdotta la procedura di parcheggio a pagamento differenziato con sconto per studenti e corsisti per aree riservate e 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.
- **Scarsa informazione** in vari casi : preparazione di nuovi modelli sulle procedure e locandine informative negli ambulatori : visita alle madri, accesso in reparto per consegna materiale, ingresso Chirurgia DH e ambulatorio; avviso in P:S.; esposto sulle variazioni ubicazionali di ambulatori; locandina nuovo accesso nel perimetro ospedaliero;
- **Leggi disattese** : E' stata inoltrata all' Assessorato una lettera di sollecito congiunta con la organizzazione di tutela utenti per l'accoglimento dei diritti alle prestazioni di Fisiokinesi per diversamente abili : non è pervenuta risposta pur sollecitata.

Sono state accertate le applicazioni delle leggi, su cui si richiedeva chiarezza e data comunicazione delle nuove modalità.

- **Scortesie del personale** : intervento di discussione ed analisi dei casi con il dirigente U.O. interessata e con gli operatori indicati ; invito ad un ascolto più attento, presentazione delle scuse nei casi riconosciuti di reale disattenzione per cause varie e non dipendenti dall'operatore ed infine dettagliate le cause delle incomprensioni nei casi di errata percezione dell'utenza.

- **Scarsa igiene** : sollecito potenziamento sistema pulizie con analisi situazione e soluzioni specifiche;
- **Accessibilità dei bagni per disabili**: apertura garantita con nuova procedura comunicata.
- **Surriscaldamento reparti** indicazioni su variazioni apertura e chiusura in relazione alle condizioni climatiche
- **Risanamento ambientale** : codificata e resa nota agli utenti la procedura di accalappiamento cani, e attivate le misure di risanamento, avviati sopralluoghi.

PROBLEMATICHE APERTE PER NUOVI CASI

- **Liste sature e tempi di attesa** : **difficile risoluzione per carenza personale e apparecchiature**
- **Iter approvazione delibere ausili per invalidi** : **la nuova procedure standard annuale che doveva prevenire il problema non è stata approvata .**

NOTE CONCLUSIVE

Gli utenti nonostante la riduzione del personale di front office e la ridotta visibilità dell'URP continua a indicare la percezione della qualità , inviando reclami, segnalazioni ed encomi. Cresce l' attesa di possibili miglioramenti sollecitati con i reclami .

L'atteggiamento di critica costruttiva è presente nella generalità dei casi, c'è intenzione 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.

Si ascolta e si raccoglie lo sgomento e la paura dei cittadini che i servizi sanitari nel larentino subiscano una battuta di arresto per la perifericità del territorio rispetto al centro direzionale dell'ASP allocato a Catanzaro.

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.

L'ascolto attento e l' esito positivo favorisce la fidelizzazione degli utenti ma a garanzia dei diritti dei cittadini e dell'efficienza del sistema sanitario si attendono decisioni risolutive per il potenziamento del personale sanitario ed amministrativo degli sportelli nonché l'acquisto delle apparecchiature carenti.

Il Responsabile URP
Dott. Annamaria Bruni

