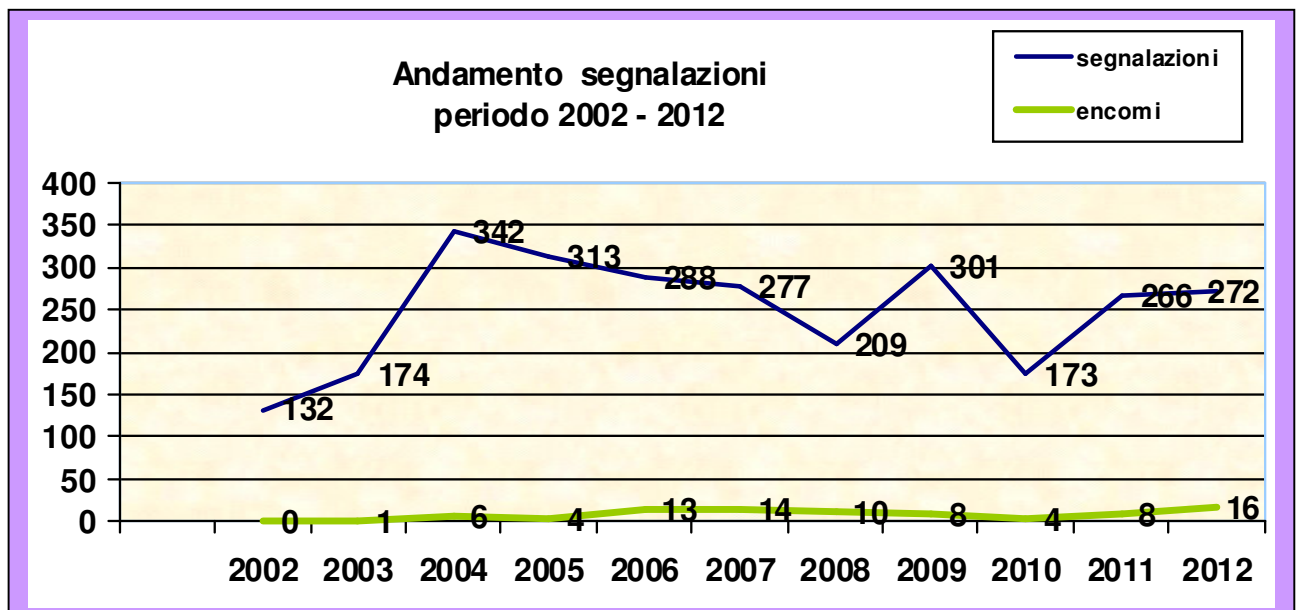


Rapporto Reclami anno 2012

Ambito Distretto di Lamezia (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”



PRESENTAZIONE GENERALE DEI DATI

Le segnalazioni sulla qualità percepita delle prestazioni sanitarie dell'ASP di CZ erogate sull'ambito Lamentino pervenute formalmente al nostro URP per l'anno 2012 sono state 288 di cui 272 reclami (95%) e 16 encomi (15%).

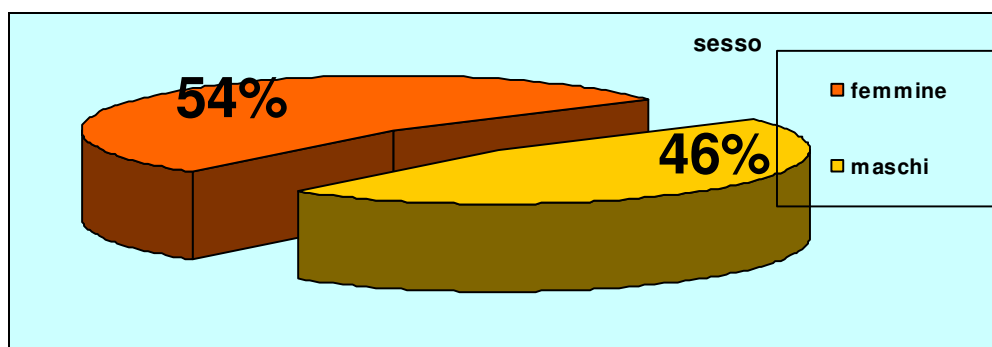
Positivo l'incremento percentuale degli encomi : è il tasso più elevato mai registrato negli scorsi anni.

Come ogni anno le segnalazioni formalmente presentate rappresentano solo una parte dei problemi esposti all'URP e quindi affrontati e risolti. Molti utenti ,senza produrre istanza di reclami, segnalano infatti ripetutamente i disservizi già noti all'URP tramite i reclami formali.

L'andamento delle segnalazioni per anno, è in linea con la media annuale, nel recente passato la carenza di personale impediva il pieno funzionamento dell'URP che nel 2012, grazie alla presenza di volontari dell'AVO e di giovani in servizio civile, mantiene attivo il Front Office del presidio di Lamezia, presso cui gli utenti porgono agevolmente i loro bisogni e problemi .

1. GLI UTENTI

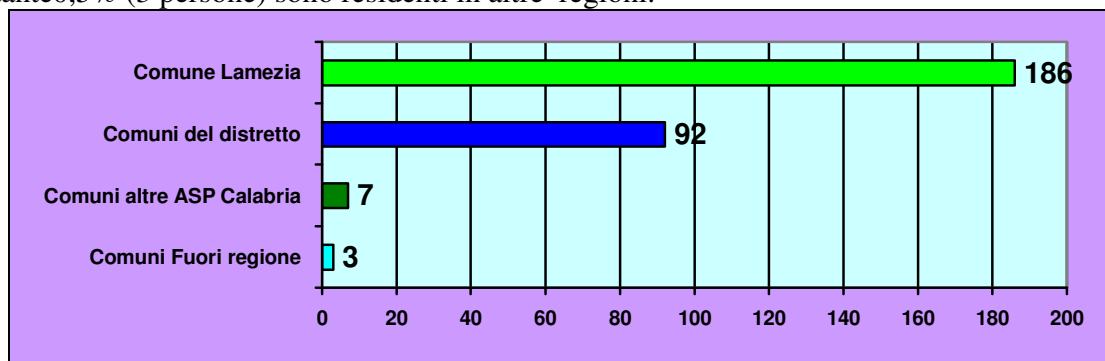
Gli utenti che nel 2012 hanno partecipato al processo di verifica della qualità percepita, attraverso le loro segnalazioni sulle prestazioni fruite, sono stati 288; di cui 156 femmine (ovvero 54,0 %) ed 132 maschi (ovvero 46,0 %).



1.2 DISTRIBUZIONE PER RESIDENZA GEOGRAFICA

Nella distribuzione degli utenti per luogo di residenza, si evidenzia che le segnalazioni sono inoltrate nel 64,5 % dei casi, dai cittadini del comune di Lamezia Terme(186 utenti).

Il 32% proviene da altri comuni dell'ambito Lametino, (92 utenti), nessun utente dell'area dei distretti di Catanzaro , il 2,5% (7 utenti) sono residenti calabresi di altre ASP mentre il restante0,5% (3 persone) sono residenti in altre regioni.



2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE ISTANZE

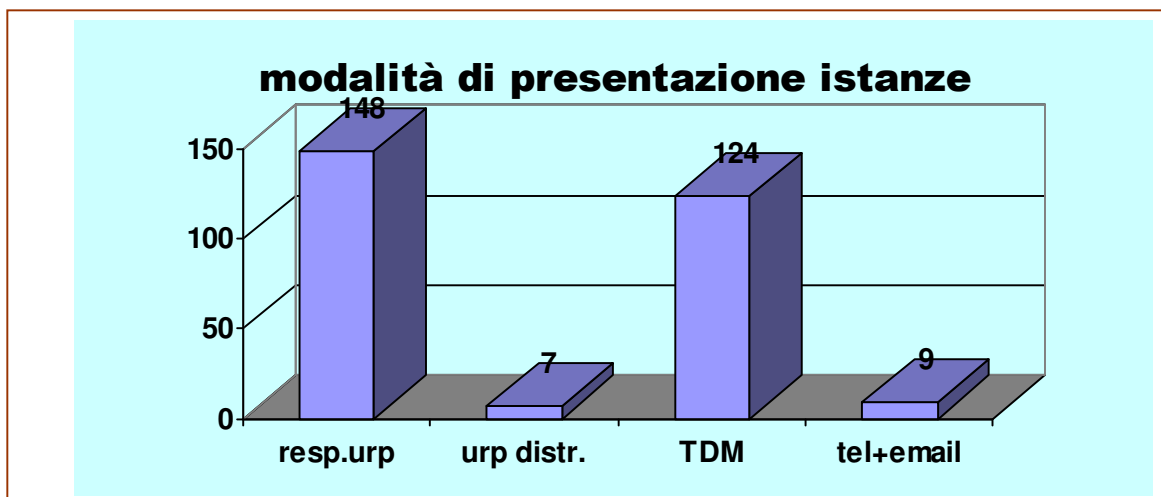
Nell'anno 2012, generalmente gli utenti hanno inteso presentare le loro segnalazioni direttamente al responsabile URP, 148 utenti, ovvero il 51 % dei casi; prevalentemente hanno utilizzato il colloquio con il responsabile URP ma nel 5,8% dei casi hanno anche usato il colloquio telefonico o la lettera inoltrata con posta elettronica.

E' una tendenza, quella di riferire il reclamo direttamente al responsabile dell'URP, già registrata nel corso degli anni precedenti che evidentemente rappresenta il bisogno di ricevere ascolto, attenzione e considerazione in senso umano e non solo istituzionale.

I cittadini esprimono fiducia nella possibilità di rappresentare le loro istanze in senso umano e personale, certi di poter ottenere maggiore attenzione rispetto alle altre modalità più asettiche e fredde.

Nel 2,5% dei casi, ovvero 7 persone, hanno fatto segnalazione presso lo sportello URP del Distretto del Lamentino, compilando l'apposita scheda con l'ausilio dell'operatore.

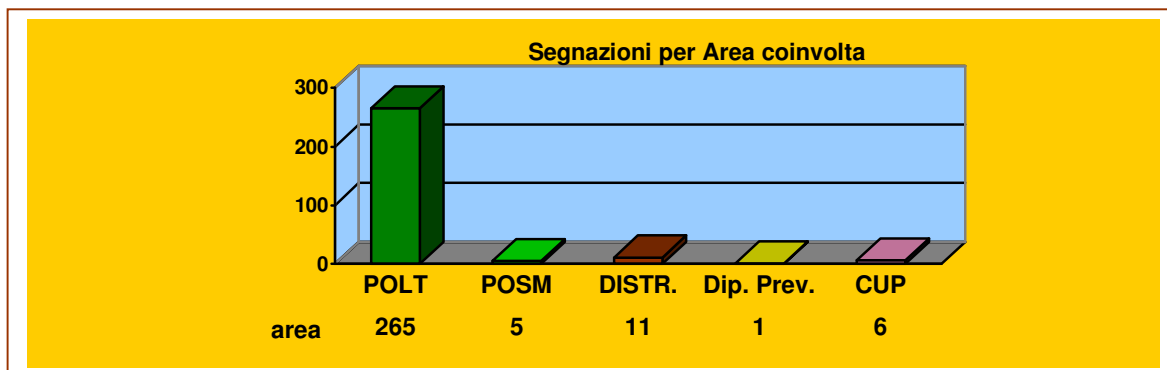
Nel 2012 è stato molto attivo nell'identificare motivi di lagnanza il TDM, che ha stimolato la presentazione collettiva di reclami, sono pervenuti infatti un reclami collettivi per altri 124 utenti.



3. SEGNALAZIONI PER AREE DI SERVIZIO

Tra le segnalazioni ricevute 265, pari al 93 %, fanno riferimento a prestazioni erogate presso il Presidio Ospedaliero di Lamezia Terme (POLT); 5 segnalazioni per i presidio di Soveria Mannelli (POSM).

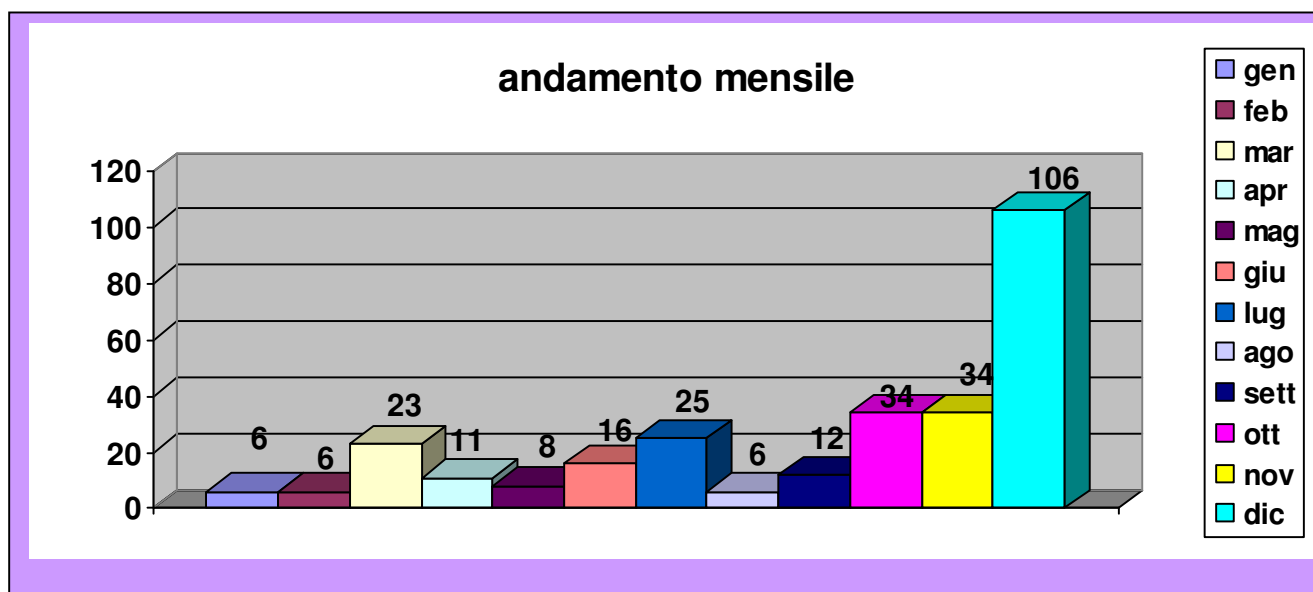
Altre 11 segnalazioni, pari al 4 %; sono invece riferite a prestazioni erogate dal Distretto del Lamentino. Una sola segnalazione afferisce al Dipartimento di prevenzione, pari. Le segnalazioni che si riferivano al CUP sono state 6.



4. 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 nel mese di marzo luglio e soprattutto dicembre notevolmente più bassi ad agosto e gennaio-febbraio.

Si tratta evidentemente di criticità : sono intervenute infatti sostanziali variazioni nel sistema di prenotazione delle analisi di laboratorio e nel sistema di applicazione dei ticket(nuove norme) con conseguente disagio e disorientamento dei cittadini .



TRATTAMENTO DEI RECLAMI

“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. I reclami in tali casi permettono di avviare miglioramenti delle prassi prese in esame congiuntamente, attraverso la revisione e la semplificazione delle criticità e segnalate.

1. TEMPI DI RISPOSTA

Le 288 segnalazioni ricevute hanno ottenuto ,nei tempi previsti dalla norma (30 giorni dal ricevimento) la necessaria risposta nella totalità dei casi. Nel 78% dei casi la risposta è stata tempestiva.

Relativamente ai **tempi** , come si può evincere dalla tabella riassuntiva, hanno avuto **risposta:**

182 segnalazioni con **risoluzione in tempo reale (63 % dei casi);**

43 segnalazioni **risoluzione rapida**, tra uno e tre giorni(**15%**) ;

12 reclami entro 7 giorni (4% dei casi)

25 casi entro 15 giorni (8,7 % dei casi)

26 entro 30 giorni (9%)

Gli Encomi non prevedono tempi di soluzione per l'utente a cui comunque si dà comunicazione dell'iter e ringraziandolo per il valore della segnalazione per l'ASP e per gli operatori e le strutture encomiate.

Le UU.OO. interessate dagli encomi hanno ricevuto la lettera della direzione generale che prende atto dell'encomio trasmettendolo agli operatori coinvolti, all'Ufficio Risorse Umane ed alle direzioni sovra ordinate, perché siano tenuti in conto in fase di valutazione dei risultati e nei curriculum dei dipendenti.

TEMPI DI RISPOSTA AI RECLAMI					
Tempo	Tempo reale	1-3 gg.	7gg.	15gg	30gg.
N° casi	182	43	12	25	26

L'URP, in fase di trattamento dei reclami pervenuti, nella forma scelta dall'utente e ammessa dal regolamento di pubblica tutela, ha ricontattato gli utenti reclamanti per una prima informazione sullo stato del procedimento avviato o per la comunicazione della soluzione trovata.

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.

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, al processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Ogni reclamo ha infatti la capacità di evidenziare criticità di procedure favorendo la loro revisione. Spesso si tratta di snellimento di iter o di coordinamento tra servizi coinvolti, o di potenziamento delle comunicazioni o di introduzione di nuovi criteri più consoni alle esigenze degli utenti.

Nei casi di reclamo per carenza di personale si è proceduto a spiegare la congiuntura attuale, ovvero il blocco delle assunzioni imposto da severe norme europee e nazionali (piano di rientro).

1.2 SODDISFAZIONE ESPRESSA

Gli utenti nella totalità dei casi hanno inteso ringraziare spontaneamente e manifestare soddisfazione per la risposta comunque ricevuta.

Si sono dichiarati molto soddisfatti 207 utenti, ovvero 72%, si sono dichiarati soddisfatti in 81 ovvero il restante 18%.

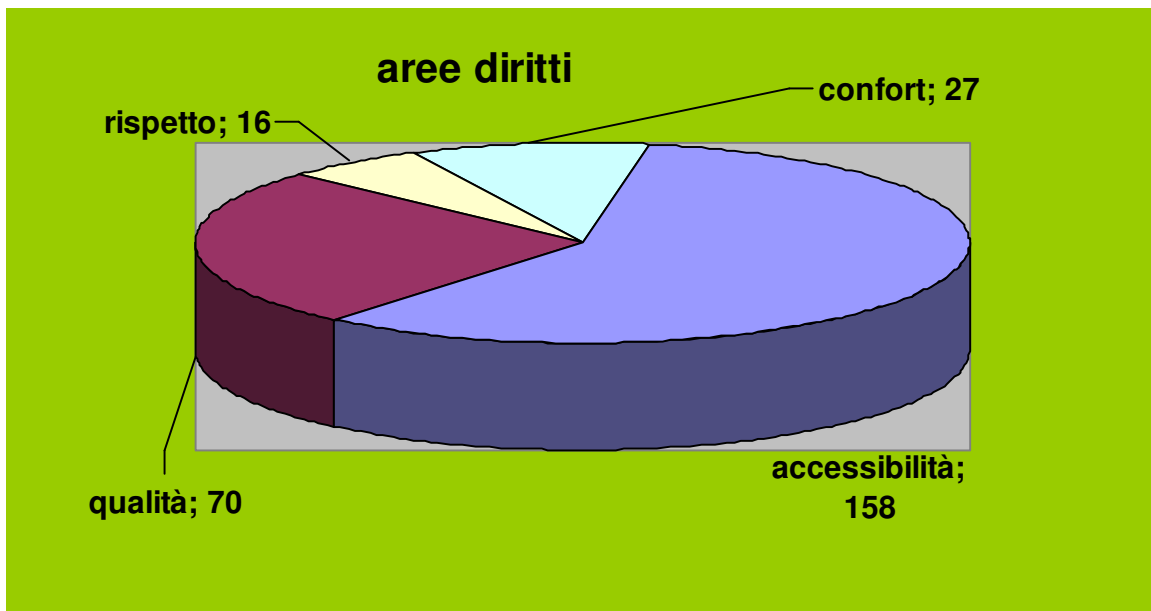
E' stata apprezzata in particolare la gentilezza del personale URP e l'attenzione dimostrata nei confronti del loro problema.

E' stato frequente il ritorno all'URP, in occasione di accessi in ospedale, per manifestare personalmente il loro apprezzamento per lo stile professionale riscontrato nel procedimento.

Molto apprezzate anche le volontarie del servizio civile per lo slancio e l'umanità dimostrata. Quanti hanno utilizzato l'email per inoltrare le loro segnalazioni hanno inviato un messaggio di ringraziamento.

I RECLAMI PER AREE DI DIRITTO

I reclami vengono scomposti ed analizzati per categorie indicanti il diritto che il cittadino ritiene sia stato leso, secondo i principi di qualità percepibile. Nel dettaglio sono analizzati nelle tabelle incluse nel rapporto.



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

L' area A , ovvero diritto all'accessibilità delle prestazioni nel 2012 risulta molto critica rispetto ai precedenti anni: sono state registrate **158 segnalazioni** su 272 totali; ovvero rappresentano il 55% dei reclami

Gli utenti hanno protestato su:

- A3 lunghi tempi di attesa per prenotazioni prestazioni specialistiche

Nell'anno sono stati 7 i reclami per i tempi lunghi di attesa per ottenere un Ecocardiogramma, Mammografie, screening (pap test) un reclamo per i tempi dell'odontoiatria in POLT.

- A4 lunghi tempi di attesa(file) ad uffici ed ambulatori

Le segnalazioni si sono ridotte notevolmente rispetto al precedente anno. Solo 2 reclami uno per il servizio di diabetologia ed uno per l'ambulatorio di medicina.

-A2, A5 segnalano,l'impossibilità a prenotarsi telefonicamente,gl' orari degli sportelli inadeguati alle esigenze dell'utenza e l'impossibilità di pagare con bancomat .

A6 lunghi tempi di attesa in fila agli sportelli

In tale area sono compresi 143 reclami riferiti tutti allo sportello del Centro Prelievi del POLT dove è confluita l'utenza anche del distretto e del Centro trasfusionale con intasamento. La trattazione ha permesso di avviare **procedure di miglioramento** concordate con il Direttore Panella e flessibilmente applicate sulla base di verifica e monitoraggio attuato anche con la collaborazione del TDM.

A7 lunghi tempi iter pratiche

Sono 3 reclami di cui 2 per rilascio cartella clinica e un reclamo per iter ritiro referti TAC effettuata in P.S.

- A9 Difficoltà burocratiche leggi disattese

Il reclamo pervenuto segnala la Commissione Invalidità che non riesce a provvedere, con regolarità, al caricamento del verbale di visita sul software, iter previsto in tempo reale dalla nuova norma (trasmissione all'INPS), con pregiudizio all'utente che vede ingiustamente allungarsi i tempi rispetto ad altri utenti. Il reclamo ha consentito di avviare una **procedura di miglioramento** concordata con il dipartimento.

AREA(codici B) : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE ED ALLA QUALITÀ

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 70, 26% dei reclami , tendenzialmente in calo rispetto ai precedenti rapporti.

B1, prestazioni non ottenute per mancanza di materiali o farmaci . Si è trattato di un caso per un **sussidio salvavita** (pompa infusione in giovane paziente con Parkinson.) Il reclamo ha permesso di attivare una **procedura d'urgenza** , il paziente ha inviato al Direttore Generale un ringraziamento elogiativo per la tempestività, gentilezza e umanità con cui è stato affrontato il suo problema.

B2 prestazione non effettuata a causa di apparecchiatura non funzionante.

Sono stati 20 utenti che hanno reclamato per apparecchiatura non funzionante: 1 per apparecchio audiometrico rotto, per 9 Ecografo rotto per morfologica, 5 per Computer rotti in TICKET e Distretto e POSM ..

B3 prestazione non effettuata per di assenza del medico od infermieri; rientrano in questo codice sono solo 3 casi relativi ad UU.OO. ospedaliere: cardiologia , diabetologia.

B4 prestazioni non ottenute per mancanza di operatori ; Archivista in radiologia , amministrativo in CSM.

B5 reclami su disfunzioni organizzative percepite.

Sono stati 13 reclami ovvero errate ricettazioni mediche in ambulatori, esenzione ticket non indicato, prassi non esistente per prestazioni ad interesse personale e non incluse nei LEA .:In tale casi è stata possibile avviare ed stabilire una prassi,(**procedura di miglioramento**), che ha risolto definitivamente il problema. Priorità non garantita a pazienti aventi diritto.

B6 reclami per disfunzioni CUP

Le 6 lagnanze evidenziano soprattutto le disfunzioni del numero verde: per impossibilità da parte di cittadini anche di altre ASP a prenotare con telefono .

Per ridurre il problema (**procedura di miglioramento**)è stato eliminato la citazione del numero verde in precedenza indicato come modalità di prenotazione sulla stampa della prenotazione poiché generano disorientamento sul sistema che è di prenotazione diretta agli sportelli aziendali e presso le farmacie .

B7 scarsa assistenza medica e infermieristica percepita

Tre soli casi in medicina e chirurgia.

B8 pagamenti non dovuti.

I 18 casi di utenti di Pronto Soccorso che lamentano l'ingiusto pagamento per accessi successivi nelle 24 ore o seguiti da ricovero visti come errori procedurali del Pronto Soccorso.

Per il mancato aggiornamento del programma molti utenti venivano segnalati come paganti pur avendo esenzione di tipo reddituale. **La procedura di miglioramento** ha permesso l'aggiornamento .

B9 negata prestazione per errata valutazione . Si è trattato di 6 casi per prestazioni non fornite perché richieste su ricettazioni sbagliate (ad esempio visite per pazienti, prestazioni odontoiatriche) da parte del medico curante o specialista richiedente .

AREA(codici C) : DIRITTO ALLA CORTESIA -UMANIZZAZIONE

I reclami in questa area sono stati 16.

C1 La scortesia del personale sanitario è segnalata in 9 casi, in vari ambulatori e reparti di :Chirurgia, dermatologia, rianimazione,medicina,diabetologia, ostetricia,O.R.L...

C2 Comportamento scorretto personale amministrativo

Due segnalazioni per personale cassa TICKET

C4 Procedure poco chiare 4 casi : foglio prenotazione CUP, procedure P.S., Centro Trasfusionale (dialisi).

AREA(codici D): DIRITTO AL CONFORT

I reclami in questa area sono stati 27.

D1 Scarsa igiene e ambiente poco idoneo .

10 reclami per: sedie danneggiate e pavimento rotto in ambulatori :malattie infettive, ecodoppler . (sono stati rimossi e riparati) mancanza di **climatizzatori** in Oncologia, panche sporche in laboratorio analisi. Mancanza di separè in Terapia intensiva cardiologica.

D2 e D3 Parcheggi e carrozzine per disabili

Sono stati 13 casi per non esistenza di Parcheggi riservati (**procedura di miglioramento**) per tale problema è stata richiesta ed ottenuta dall'URP la donazione e messa in opera dei segnali di riserva , un caso di ascensore non funzionante per l'Handicap presso il distretto.

D4 Diritto alla sicurezza . un caso di buca in ingresso ospedaliero è stata tempestivamente riparata.

D5 2 segnalazioni di randagismo **ed in altro un** bisogno di assistenza complessa per recupero cartella clinica in ospedale del NORD..

ENCOMI

Gli utenti che hanno inteso porgere encomi nell'anno 2012 sono stati 16

Gli encomi inoltrati ai servizi sono relativi a :

Reparto di Psichiatria SPDC 2 encomi, Riabilitazione 5 encomi;, centrale118 , Chirurgia 2 encomi, Broncopneumologia, Ostetricia, Oncologia ; Radiologia ; Terapia Intensiva Cardiologica ; Anestesia e rianimazione

NOTE CONCLUSIVE

Nel corso del 2012 molti utenti hanno richiesto l'aiuto dell'URP per fruire pienamente dei servizi del nostro territorio. Alcuni, con atteggiamenti di chiusura o timore, non hanno voluto però formalizzare la richiesta .

Molti altri, in percentuale di gran lunga maggiore, più positivi , non rassegnati e combattivi, hanno inteso contribuire al processo di miglioramento della qualità sollecitandola attraverso l'importante strumento della partecipazione con reclami, segnalazioni ed encomi .

L'atteggiamento di critica costruttiva è presente nella generalità di questi 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, porgono la loro voce anche per gli altri: perché non debbano vivere analoghi disagi.

Ho ascoltato tanti bisogni ma ho anche raccolto i loro timori, la paura dei cittadini che i servizi sanitari nel lamentino subiscano una battuta di arresto per la perifericità del territorio rispetto al centro direzionale dell'ASP.

L'ascolto attento e l'esito positivo dei reclami favorisce la fidelizzazione degli utenti alla nostra azienda, e non mancano di raccomandare alla scrivente, responsabile dell'ufficio, di far giungere la loro voce al Direttore Generale .

E' **una voce corale** quella degli utenti che pensando anche alla salute delle nuove generazioni. Doverosamente a conclusione la rappresento con una frase:

“Ci sono tanti bravi operatori in questo ospedale; negli ospedali italiani abbiamo conosciuto eccellenti medici calabresi, sono tanti ! Dovrebbero restare da noi. Speriamo che in futuro i politici potenzino i buoni servizi, assumano il personale carente, e acquistino le apparecchiature mancanti. Solo così potrà esserci un futuro sereno nella sanità anche da noi .”

Febbraio 2013

Il Responsabile URP
Dott. Annamaria Bruni

