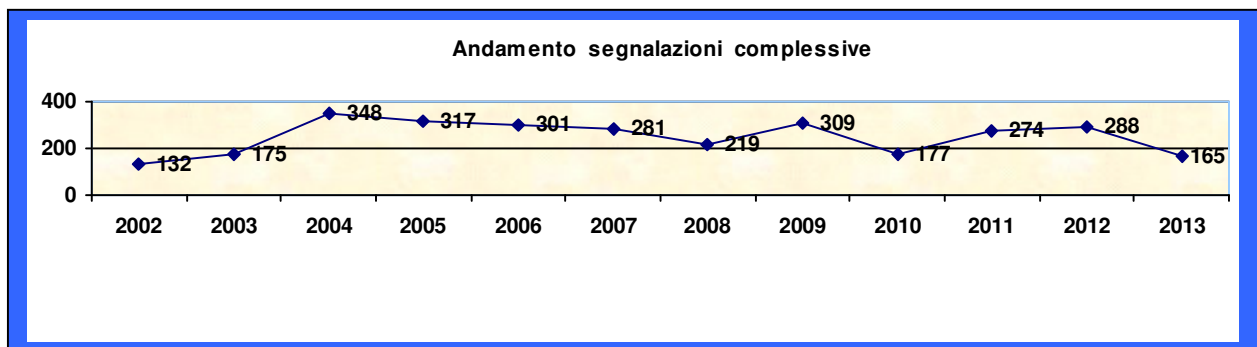


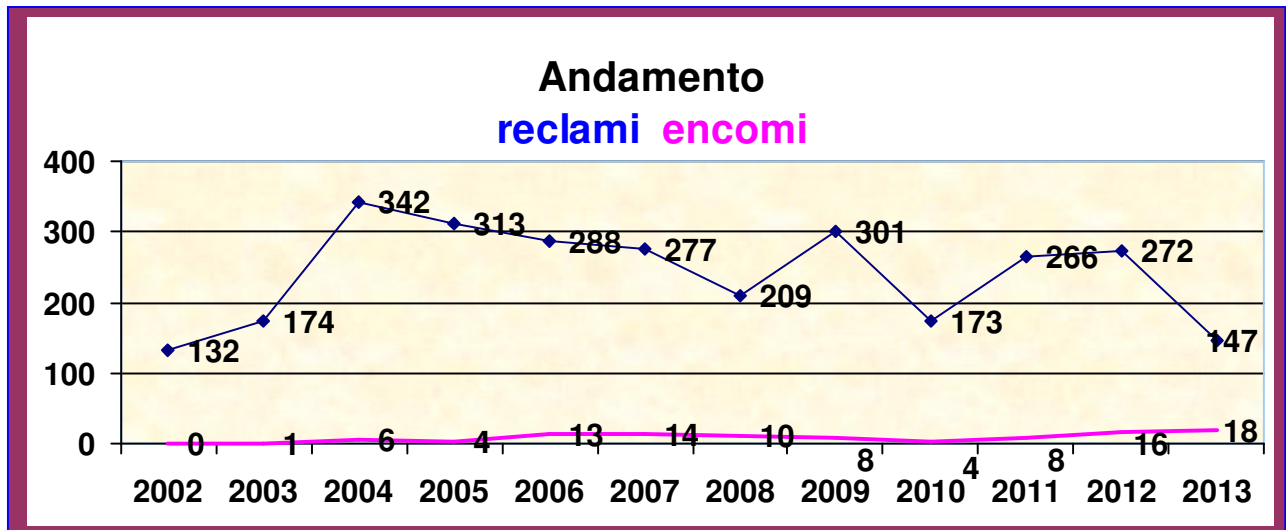
Regione Calabria
Azienda Sanitaria Provinciale di Catanzaro
Centro di Controllo Direzionale
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Rapporto Reclami anno 2013

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”



“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 “ Pag. 23

PRESENTAZIONE DEI DATI

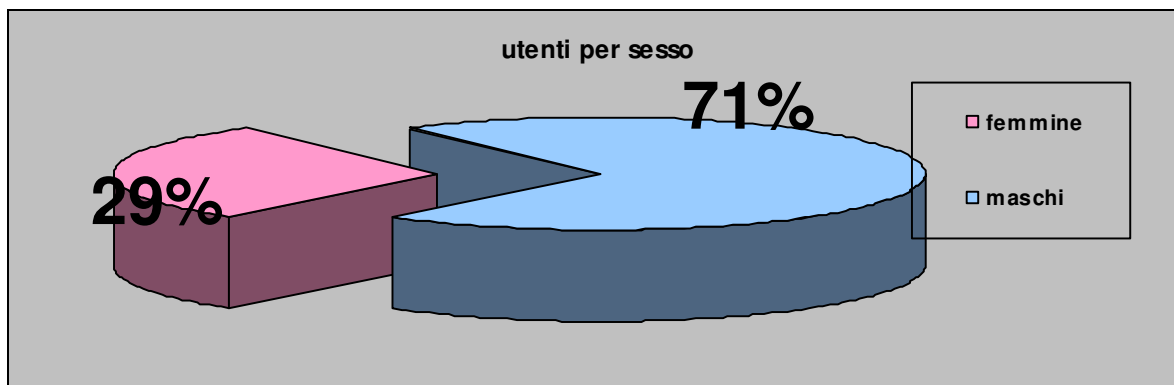
Nell'anno 2013 le osservazioni sulla qualità percepita dagli utenti, relativamente alle prestazioni sanitarie rese dalla nostra ASP nell'area del lametino, sono state complessivamente 165 di cui 147 reclami (89%) e 18 encomi (11%). Osservazioni formalmente presentate all'URP competente per area direttamente dai cittadini fruitori della prestazione o da loro familiari.

Le segnalazioni formalmente presentate sono, come ogni anno, solo una parte dei problemi esposti, affrontati e risolti dall'URP. E' ancora diffusa l'abitudine degli utenti a lagnarsi dei disservizi rinunciando a presentare il reclamo e questo avviene per atteggiamenti timorosi, culturalmente diffusi, o perché ricevendo dall'URP opportuni chiarimenti o ausilio si ritengono soddisfatti.

L'andamento delle segnalazioni per l'anno 2013 mostra un calo rispetto alla media annuale. Positivo anche per quest'anno l'incremento percentuale degli encomi.

1. GLI UTENTI

Gli utenti che hanno partecipato al processo di verifica della qualità percepita, attraverso le loro segnalazioni sono stati 165; di cui 48 femmine (ovvero 29%) e 117 maschi (ovvero 71%).



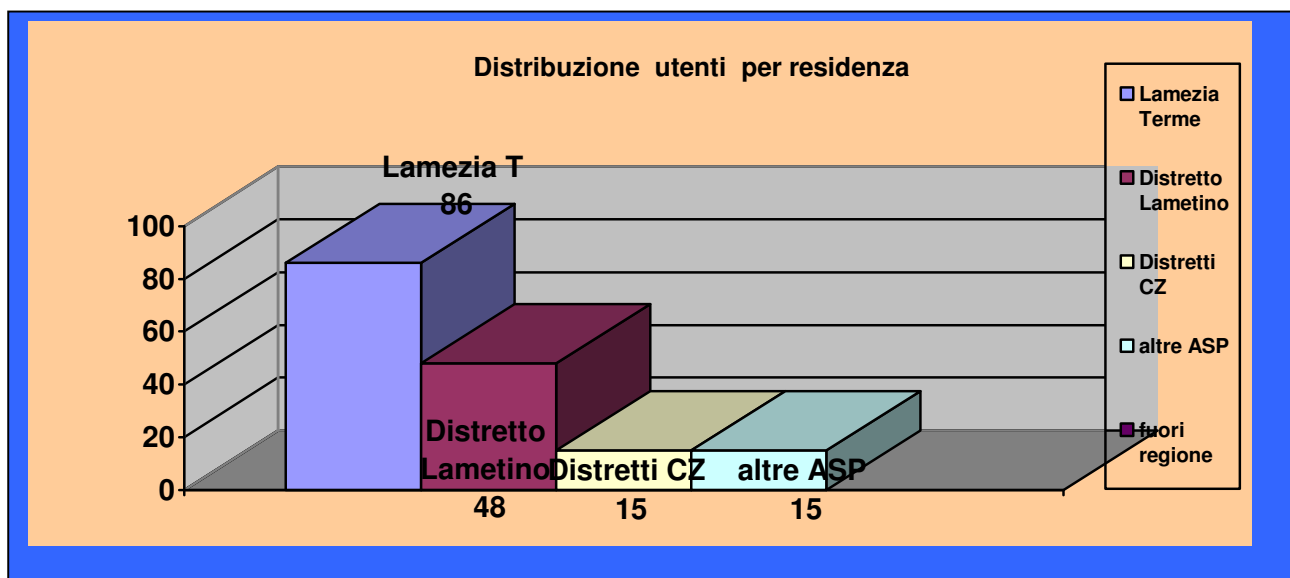
Nel corso degli ultimi anni è un fenomeno in costante aumento **la maggiore tendenza dei maschi a reclamare** rispetto alle donne, tanto da arrivare ad invertire la proporzione.

Gli uomini presentano i reclami spinti dalla rabbia per i disservizi, le donne invece lo fanno motivate dal bisogno di ricercare una soluzione al problema. Si può pertanto avanzare l'ipotesi che è la **situazione sociale** più negativa che determina l'aumento della rabbia sociale soprattutto nei maschi spingendoli maggiormente a reclamare.

1.2 DISTRIBUZIONE UTENTI PER RESIDENZA GEOGRAFICA

Nella distribuzione degli utenti per luogo di residenza, si evidenzia che le segnalazioni sono state presentate da cittadini residenti nel comune di Lamezia Terme nel 52 % dei casi (86 utenti).

Il 29 % degli utenti proviene da altri comuni dell'ambito Lametino(48 utenti); il 9 % sono utenti residenti nei comuni ricadenti nei distretti di Catanzaro(15utenti); mentre altri 15 restante 9% sono residenti calabresi di altre ASP; un solo cittadino risiede fuori regione.

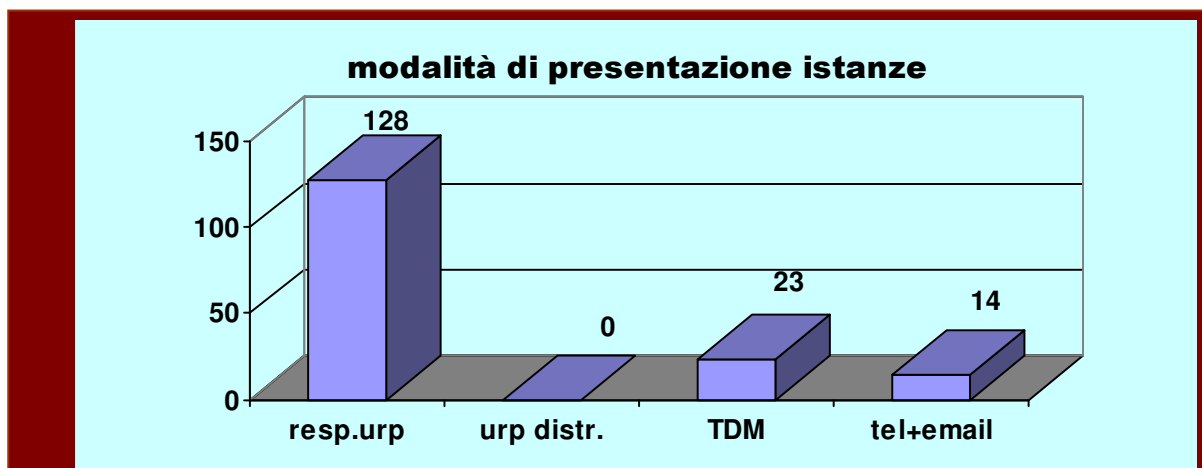


2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Nell'anno 2013, la maggior parte degli utenti hanno presentato le loro segnalazioni attraverso il colloquio diretto con la responsabile dell'URP, 128 utenti ovvero il 77,5 % dei casi ; nell'8% dei casi (14 utenti) hanno usato il colloquio telefonico o la lettera inoltrata con posta elettronica.

E' una tendenza già registrata nel corso degli anni precedenti indicativa del bisogno di ricevere ascolto, attenzione e considerazione umana oltre che istituzionale.

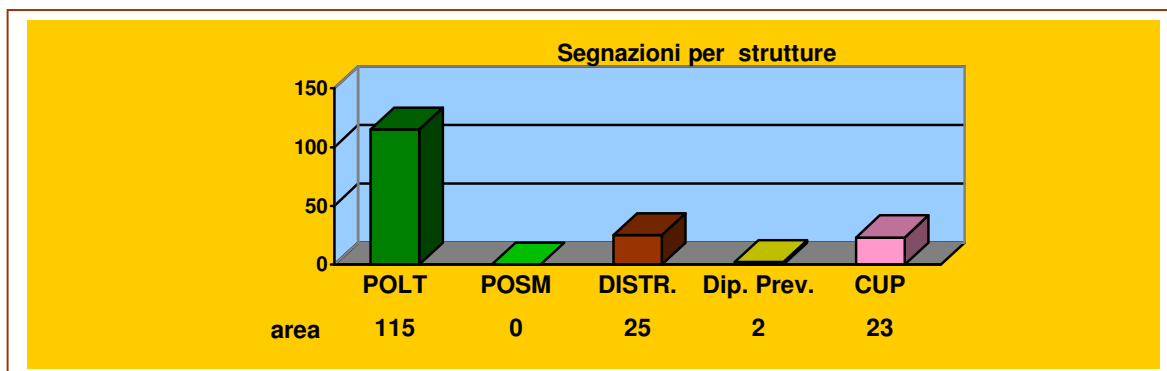
I cittadini si sentono più rassicurati nella relazione personale, vogliono essere compresi empaticamente per essere certi di poter ottenere maggiore attenzione rispetto alle modalità più asettiche e fredde di presentazione scritta dei problemi. Nel 2013 sono pervenuti inoltre 23 reclami inviati dal TDM . Rispetto agli altri anni non sono stati presentati reclami collettivi.



3. SEGNALAZIONI PER STRUTTURE

Tra le segnalazioni ricevute 115, pari al 71 %, fanno riferimento a prestazioni erogate presso il Presidio Ospedaliero di Lamezia Terme (POLT);

Altre 25 segnalazioni(15%) afferiscono alle prestazioni erogate dal Distretto del Lamentino. Due segnalazioni afferiscono al Dipartimento di Prevenzione. Le segnalazioni che si riferivano al sistema di prenotazione CUP sono state 23(14%).



4. ANDAMENTO MENSILE DELLE SEGNALAZIONI

Relativamente all' andamento mensile si può osservare che le segnalazioni sono distribuite su tutti i mesi con punte inferiori nei mesi di agosto, settembre e dicembre ovvero nei periodi di ferie in cui si offrono e si richiedono meno prestazioni.

Tipo segnale	Gen	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.	TOT
43reclami	7	11	32	11	12	12	20	4	6	16	13	2	147
encomi	2	3	0	5	0	2	1	0	0	2	0	3	18
Totali	9	14	32	16	12	14	21	4	6	18	13	5	165

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 segnalate.

1. TEMPI DI RISPOSTA

Le **147** 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 con risoluzione in tempo reale : 97 casi (66 %);

risposta con rapida risoluzione, 14 casi (9 %) (da uno e tre giorni);

risposta entro 7 giorni 25 casi (17% dei casi)

risposta entro 15 giorni 4 casi (3%)

risposta entro 30 giorni 7 casi (5 %)

Per gli Encomi non sono previsti tempi di soluzione e/o risposta per l'utente ma sono comunque sottoposti ad un iter di cui si dà comunicazione al cittadino, ringraziando per il valore che la segnalazione assume per premiare e sostenere la qualità professionale degli operatori, delle strutture a cui sono diretti, nonché per l'Azienda nel suo complesso.

Le UU.OO. interessate dagli encomi hanno ricevuto la lettera del Direttore Generale o del Direttore Medico di presidio o di distretto che prendono atto dell'encomio trasmettendolo agli operatori coinvolti, alle direzioni sovra ordinate ed all'Ufficio Risorse Umane perché siano adeguatamente comunicati agli operatori ed infine inseriti negli atti per la valutazione dei risultati e dei curricula dei dipendenti.

TEMPI DI RISPOSTA ALLE ISTANZE

Tempo	Tempo reale	1-3 gg.	7gg.	15gg	30gg.
N° casi	97	14	25	4	7

ITER

L'URP, in fase di avvio del 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 e/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, assicurare e ristabilire la fiducia riconciliando l'utente con l'azienda.

Nei casi non immediatamente risolti, si è avviata la procedura di trattamento attraverso colloquio con i direttori delle Unità operative interessate dal reclamo ed al termine dell'iter, è stata data agli utenti la comunicazione della soluzione del reclamo con la modalità, prevalentemente telefonica, scelta dall'utente.

Ogni utente è stato ringraziato per aver contribuito, con la segnalazione, al processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Ogni reclamo ha infatti la capacità di evidenziare criticità nelle procedure di erogazione dei servizi favorendo la loro revisione. Spesso si tratta di snellire iter, di favorire un coordinamento tra i servizi coinvolti, di potenziare comunicazioni o di introdurre specifici criteri di umanizzazione, più consoni alle istanze degli utenti.

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 evidenziato.

1.2 SODDISFAZIONE ESPRESSA

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

Si sono dichiarati molto soddisfatti 71 utenti, ovvero il 43 %; si sono dichiarati soddisfatti in 94 ovvero il restante 57% .

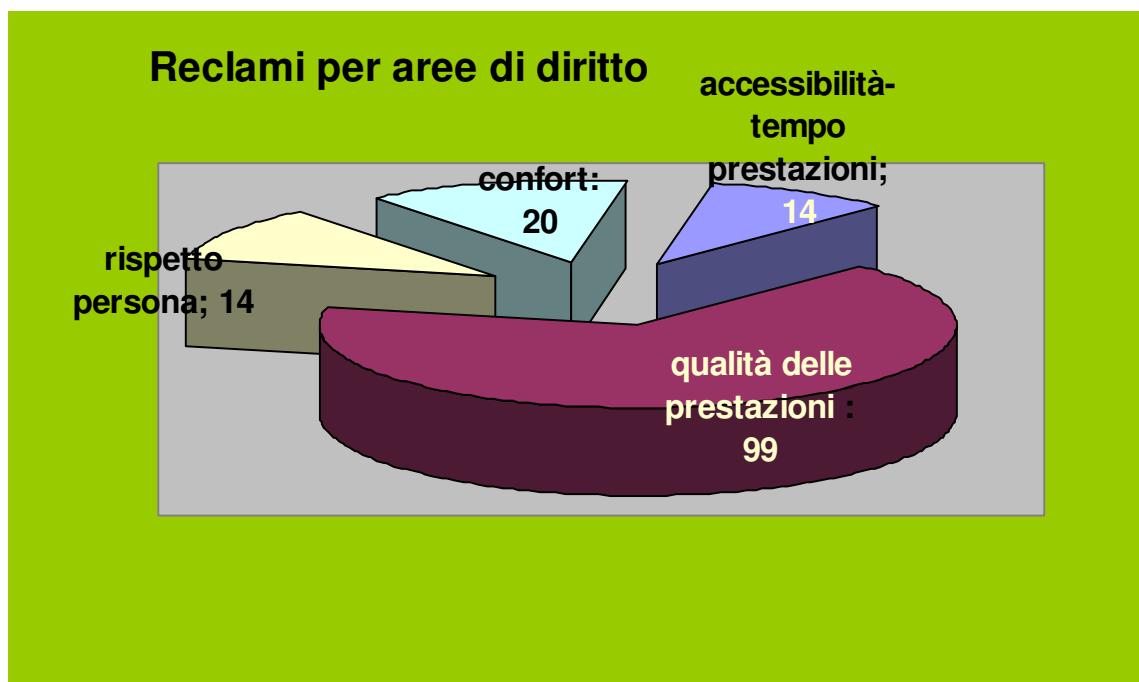
E' stata apprezzata in particolare la gentilezza del personale URP e l'attenzione dimostrata nei confronti del loro problema.

E' stato frequente il ritorno all'URP, in occasione di accessi per nuove prestazioni sanitarie, per manifestare personalmente il loro apprezzamento per la cura riservata al loro problema.

Quanti hanno utilizzato l'email per inoltrare le loro segnalazioni hanno usato lo stesso mezzo per il messaggio di ringraziamento.

I RECLAMI PER AREE DI DIRITTO

I reclami sono stati analizzati per categorie indicanti il diritto che il cittadino ritiene sia stato leso, ovvero secondo i principi ed i fattori della qualità percepita. Nel dettaglio i reclami sono presentati nelle tabelle incluse nel rapporto (tabelle allegate).



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

Il diritto all'accessibilità delle prestazioni, rispetto del tempo, - area A - nel 2013 risulta percentualmente bassa rispetto ai precedenti anni:

sono state registrate **14 segnalazioni** su 147 ; ovvero il **9,5 %** dei reclami pervenuti nell'anno.

Gli utenti hanno proposto istanze su:

- Lunghi tempi di attesa per ottenere prestazioni specialistiche

Nell'anno sono stati 7 i reclami per i tempi lunghi di attesa . Si concentrano nell'area cardiologica e diabetologia ovvero lunghi tempi per ottenere test di Master, Ecocardiogramma , Elettrocardiogramma e per ottenere visite diabetologiche.

- Lunghi tempi di attesa in uffici ed ambulatori

Le segnalazioni in tale area sono solo 2 a carico del Centro Unico di Prelievi .

- Orari sportelli inadeguati : 2 casi in Ufficio vaccinazioni di Lamezia e Cassa Ticket dell'ospedale di Lamezia.

- Lunghi tempi di attesa in fila agli sportelli . In tale area sono compresi solo 3 reclami riferiti allo sportello Centro Prelievi mentre nel 2012 ne erano pervenuti 140 : un buon esito della procedura di miglioramento concordata con il Direttore Medico a seguito dei reclami .

AREA: DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITA' (codici B)

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

I reclami dei codici B sono stati 99 pari a 67,5% dei reclami, percentualmente sono in netto aumento rispetto al precedente anno in cui rappresentavo solo il 26% dei casi..

Prestazioni non ottenute per mancanza di materiali o farmaci . Si è trattato di un solo caso per assenza di vaccino per Meningococco per problemi non imputabili all'ASP.

Prestazione non effettuata a causa di apparecchiatura non funzionante.

Sono stati 5 gli utenti che hanno reclamato per apparecchiatura non funzionante: 2 in odontoiatria, 1 per guasto Holter, 2 per guasto RX .

Prestazione non effettuata per assenza medico ; rientrano in questo codice solo 4 casi per assenza di medici in Terapia Intensiva Neonatale, in Diabetologia ed in ambulatorio Epatologia mentre un solo caso è riferito all'assenza dell'infermiere in Assistenza Domiciliare Integrata.

Prestazione non ottenute per mancanza di altri operatori ; un tecnico in Oculistica.

Reclami su disfunzioni organizzative percepite; sono stati **23 reclami** ovvero 13 per il centro prelievi soprattutto per sistema ritiro referti via email recentemente introdotto, 1 per l'ufficio invalidi, 7 per ufficio Ticket POLT 2 per il servizio di Epatologia.

Reclami per disfunzioni CUP

Le **23** lagnanze ricevute evidenziano soprattutto le **disfunzioni del numero verde o la sua insufficienza ;**

I cittadini non hanno potuto prenotare o disdire per telefono. Va qui detto però che nel 2013 molte altre sono state le telefonate di lagnanze non formalizzate, ricevute dall'URP soprattutto da parte di cittadini residenti fuori dall'ASP .

Scarsa assistenza medica e infermieristica percepita

Due casi lamentano scarsa assistenza medica ricevuta in Pronto Soccorso oculistico ed in Radiologia per TAC con contrasto.

Pagamenti non dovuti per errata valutazione percepita .

Sono stati **34 casi** di utenti di Pronto Soccorso.

Molti utenti hanno dovuto fare più accessi in Pronto Soccorso(P.S.), entro la stessa giornata, per il perdurare o aggravare della sintomatologia in **assenza della prevista osservazione breve** (O. B.); ciò produce la percezione di lesa diritto e di ingiusto pagamento per il primo accesso anche perchè al secondo accesso è stato disposto il ricovero. Altri utenti hanno contestato il pagamento delle prestazioni di P.S. perché esenti ma non registrati come tali nel verbale.

Negata prestazione per errata valutazione . Si è trattato di 6 casi di prestazioni radiologiche non erogate con priorità in quanto la prescrizione non era formalmente corretta .i servizi che hanno comportato la revisione per prestazioni non fornite ad utenti che avevano diritto a riceverla

AREA: DIRITTO ALL'INFORMAZIONE ,CORTESIA- UMANIZZAZIONE(codici C)

I reclami in questa area sono stati 14

- **La scortesia del personale sanitario** è segnalata in **3 casi**: un tecnico della spirometria; un infermiere in P.S.; Capo sala in medicina..

- **Comportamento scorretto personale amministrativo**

Sono **5** casi di cui uno riferito al personale del CUP, due al personale della cassa TICKET del POLT e due del Centro Prelievi.

- **Procedure poco chiare** 5 casi : 1 in P.S., 3 in radiologia, 1 Ufficio scelta e revoca, 1 U.O. Dialisi.

- **Segnaletica insufficiente** : un caso segnala la difficoltà a identificare la sede della Direzione CUP

AREA :DIRITTO AL CONFORT (codici D):

I reclami in questa area sono stati 20.

- **Ambiente poco idoneo** : **4 casi.**

Due riferiti all'ambiente poco idoneo delle sale di attesa del Centro prelievi POLT, uno dell'ambulatorio di Otorino distrettuale, uno per la sala di attesa della Terapia intensiva .

- **Scarsa igiene** : due casi per i bagni nell' area degli ambulatori POLT.

- **Parcheggi e carrozzine per disabili**

Sono stati **7** casi per i parcheggi riservati ma occupati indebitamente all'ingresso dell'Ospedale di Lamezia . Moltissime sono state le proteste analoghe non formalizzate.

- **Diritto alla sicurezza . Le segnalazione per buche o altri rischi in perimetro** ospedaliero sono state varie e indicate da utenti che hanno fatto reclamo su altre criticità ;non sono pertanto numericamente indicati .

- **Risanamento ambientale** Un reclamo per presenza di vermi su muri e colonne interne ingresso POLT .

Segnalazioni di bisogni particolari : sei casi.

Si è trattato di specifiche esigenze assistenziali mediate con il direttore del distretto e comunque soddisfatte fornendo apparecchiature, ausili e trattamenti grazie a mirata valutazione clinica .

AZIONI E PROCEDURE AVVIATE

• **Prestazioni non ottenute per disfunzioni, assenza di personale o apparecchiatura rotta:** si sono garantite a breve le prestazioni accordando il diritto alla riprenotazione prioritaria.

• **Prestazioni non ottenute per errate valutazioni:** Analizzate le richieste di prestazioni non erogate, sono state evidenziate criticità prescrittive che hanno comportato opportuni correttivi da parte dei medici prescrittori ed il richiamo alle disposizioni in materia. L'URP ha

mediato il problema con le unità operative interessate od i medici di base fornendo tutte le informazioni normative o le procedure previste. Gli utenti nel caso di non diritto hanno compreso il senso della norma .

- **Disfunzioni organizzative**

E' stato avviato un **progetto di miglioramento** sul sistema di **consultazione referti on-line** svolto in integrazione con l'U.O. di Informatica e reti: l'URP ha semplificato il modello informativo ed avviato una **campagna di diffusione e assistenza nella richiesta** .

CUP telefonico insufficiente per prenotazioni e disdette : è stata favorita la disdetta e mediata l'esigenza ma il problema permane per carenza di personale .

- **Pagamenti non dovuti**, per gli utenti che hanno contestato il pagamento perché esenti ma non registrati come tali dalla banca dati sono state verificate le posizioni individuali e posti correttivi rilasciando le ricevute a zero o attestazioni per sollevare l'utente dal pagamento . Nei casi di più accessi in poche ore in Pronto soccorso in assenza della prevista osservazione breve si è provveduto a sospendere il pagamento in attesa di determinazioni definitive.

- **Scortesie del personale** : in tutti i casi il responsabile URP ha analizzato e discusso i casi con il dirigente dell'U.O. interessata e con gli operatori coinvolti . Le incomprensioni ed i toni percepiti dagli utenti come inadeguati sono stati certamente accentuati dalla scarsità di tempo a loro dedicabile, a fronte dei ritmi di lavoro. Gli operatori coinvolti hanno accolto l'invito ad un ascolto più attento e accettato di presentare le scuse . Nel reparto di medicina è stato avviato un **progetto di miglioramento** fondato su nuove modalità comunicative.

- **Leggi disattese** : Sono state accertate le modalità di applicazione delle leggi, su cui si richiedeva chiarezza e data comunicazione delle nuove modalità.

- **Scarsa assistenza medica ricevuta**. E' stata introdotta in radiologia una **nuova procedura** informativa per utenti ed operatori sul comportamento da adottare in caso di effetti collaterali all'infusione di sostanze di contrasto.

- **Risanamento ambientale** : è stata disposta disinfezione immediata dei muri infestati da piccoli vermi.

ENCOMI

Gli utenti che hanno inteso porgere encomi nell'anno 2013 sono stati 18

Gli encomi inoltrati sono relativi a :

Equipè del Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura : 3 encomi ; 3 per psicologa Equipè multidisciplinare; 1 per Equipè reparto di Medicina, 2 per Equipè del Centro di Neurogenetica, 1 per la psicologa della Neurologia; 1 per Equipè di Broncopneumologia , 1 per Ortopedia , 1 per dottoressa dei Codici Bianchi P.S. , 1 per Equipè di Otorino Laringoiatria, 1 per il nuovo modello di funzionamento del Centro Prelievi, 2 per Equipè Pronto Soccorso, 1 per medici Uffici esenzione per patologia.

NOTE CONCLUSIVE

Nell'anno 2013 molti utenti hanno inteso contribuire al processo di miglioramento della qualità presentando le loro istanze all'URP.. A tutti loro va un ringraziamento per aver sostenuto così il principio di cittadinanza attiva.

Il trend è in discesa per i reclami ed in crescita per gli encomi e questo ci rende lieti. Fa davvero piacere poter apprezzare e gratificare le tante professionalità presenti nella nostra azienda .

Non sono stati molti i miglioramenti apportati quest'anno ma ogni reclamo ci aiuta a riflettere su quanto ancora possiamo fare soprattutto sui fattori di umanizzazione e di organizzazione dei nostri servizi.

Tanti reclami sono stati presentati da uomini arrabbiati e ipercritici, per loro l'URP è stato un luogo di comprensione anche della rabbia contro le istituzioni percepite come sorde o ostili.

Dalla protesta all'incontro ed alle scuse perché ogni uomo sa anche proporsi con gentilezza e scusarsi per i modi poco garbati con cui irrompono nell'URP per affermare i loro diritti.

L'incontro ha permesso loro di far defluire la tensione e ascoltare e capire anche le ragioni dell'altro: l'operatore od il servizio che agisce in ristrettezze che impediscono il pieno funzionamento del lavoro. Le donne, più garbate ma anche più ferme e convinte nelle loro istanze, sono state più dettagliate e narrative nel rappresentarle ed hanno manifestato con maggiore enfasi anche il loro ringraziamento a soluzione del reclamo.

L'atteggiamento di critica costruttiva è stato comunque lo sfondo della relazione comunicativa sia negli uomini che nelle donne ascoltate dall'URP.

Gli utenti rivendicano i loro diritti ma anche il dovere di cambiamento in sanità, soprattutto per altri: vogliono dar voce ai tanti cittadini silenziosi.

L'ascolto attento, la comunicazione assertiva e l'esito positivo dei reclami permette di fidelizzare di nuovo gli utenti alla nostra azienda, ma dobbiamo alimentare ancora il circuito virtuoso della comunicazione con gli utenti che ci aiutano a capire come fare.

Emblematico in tal senso sono state le parole di una donna che aveva vissuto un ennesimo disagio nell'affiancamento del marito nella lotta contro il cancro: "Se tutti i medici ci avessero ascoltato come voi, se ci avessero dato tutte queste informazioni, avremmo potuto evitare tanti problemi, tante inutili complicazioni e viaggi lontano da casa nostra!"

Restano impressi i volti di quelle donne e di quegli uomini che ritrovano il sorriso o quelle voci che al telefono non smettono di ringraziare gli operatori dell'URP.

Sono gli utenti che danno la motivazione a lavorare bene e che gratificano gli operatori anche e soprattutto quando sfidano la professionalità.

Accogliamo cittadini di "svariati colori" per provenienza geografica o per variopinte personalità ma si può comunicare e servire ognuno di loro, nonostante tutte le diversità linguistiche e culturali, in un rapporto di umana e reciproca soddisfazione.

Erano tedesche le due possenti signore, residenti a Pizzo, che entravano nell'URP in tarda mattinata lamentando le inefficienze tipiche del meridione, riscontrate anche in sanità, e che andavano via felicemente sorprese ringraziando per l'accoglienza e le risposte risolutive ricevute con una professionalità apprezzata più dell'efficienza tedesca.

Un ringraziamento va dunque agli operatori dell'URP: dipendenti, volontari, tirocinanti e mediatori Culturali.

Un grazie particolare a Naima Fadil, la nostra mediatrice culturale, che continuerà a servire gratuitamente i nostri utenti stranieri mediando culturalmente o linguisticamente i loro bisogni.

Un grazie va anche ai responsabili dei servizi che si interfacciano con noi nella soluzione dei problemi e che manifestano un sincero desiderio di migliorare i servizi.

Febbraio 2014

Il Responsabile URP
Dott. Annamaria Bruni



URP - RAPPORTO RECLAMI
ANNO 2013

Classificazione dei reclami	Codice	Casi
<u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>		14
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	0
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	2
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	3
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	0
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	0
<u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>		99
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	1
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	5
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	4
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	1
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	23
Disfunzioni CUP	B6	23
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	2
Pagamento non dovuto	B8	34
Negata prestazione per errata valutazione	B9	6
<u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>		14
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	3
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	5
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	0
Procedure poco chiare	C4	5
Segnaletica insufficiente	C5	1
<u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>		20
Ambiente non idoneo (arredi o spazi)	D1	4
Presenza di persone non autorizzate	D2	1
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	6
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	1
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	2
Segnalazione Bisogni		6
TOTALE RECLAMI		147
<u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u>		18
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		165

Responsabile dott.ssa Annamaria Bruni

QUADRO RIASSUNTIVO SEGNALAZIONI anno 2013

SEGNALAZIONI COMPLESSIVE 165 ENCOMI :18 RECLAMI: 147				
RESIDENZA UTENTI				
Comune di LAMEZIA TERME 86		Comuni ambito DISTRETTO LAMENTINO 48		
Comuni fuori ambito Lametino 15		Comuni altre ASP Regione Calabria 15		
Comuni ricadenti in ALTRE REGIONI 1				
SESSO UTENTI				
M 117		F 48		
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE SEGNALZIONI				
Colloquio diretto con il responsabile URP 128		Telefono/ email al responsabile URP 14		
Sportello URP Distretto LT con scheda 0		TDM 23		
SEGNALAZIONI PER AREE				
UU.O.O. POLT 115	Distr. LT 25		Dip. Prevenz. 2	
UU.O.O. POSM 0	Distr. Rev 0		CUP 23	
RECLAMI SOLUZIONE				
RISOLTI 147		IRRISOLTI 0		
TEMPI DI RISPOSTA RECLAMI				
Tempo reale 97	Entro tre gg. 14	Entro 7 gg. 25	Entro 15 gg. 4	Entro 30 gg. 7
Soddisfazione ESPRESSA				
SODDISFATTI 71		MOLTO SODDISFATTI 94		

URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI
Gennaio-aprile ANNO 2013

Classificazione del reclamo	Codice	Casi
<u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>		7
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	0
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	0
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	3
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	0
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	0
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	0
<u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>		39
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	1
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	0
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	15
Disfunzioni CUP	B6	8
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	1
Pagamento non dovuto	B8	10
Negata prestazione per errata valutazione	B9	3
<u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>		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	0
Procedure poco chiare	C4	2
Segnaletica insufficiente	C5	1
<u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>		10
Ambiente non idoneo (arredi o spazi)	D1	2
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	3
Sicurezza (furti,vandalismo ecc.)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	0
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	0
Segnalazione Bisogni		5
TOTALE RECLAMI		62
<u>E : ENCOMIAL PERSONALE</u>		9
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		71

Responsabile dott. Annamaria Bruni

URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI
Maggio-Agosto ANNO 2013

Classificazione del reclamo	Codice	Casi
<u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>		5
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	0
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	0
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	2
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	0
Orari sportelli inadeguati	A5	2
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	1
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	0
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	0
<u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>		36
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	1
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	0
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	6
Disfunzioni CUP	B6	10
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	1
Pagamento non dovuto	B8	17
Negata prestazione per errata valutazione	B9	0
<u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>		2
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	1
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	1
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	0
Procedure poco chiare	C4	0
Segnaletica insufficiente	C5	0
<u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>		6
Ambiente non idoneo (arredi o spazi)	D1	0
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	3
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		49
<u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u>		3
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		52

Responsabile dott. Annamaria Bruni

URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI
Settembre-Dicembre ANNO 2013

Classificazione del reclamo	Codice	Casi
<u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>		5
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	0
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	0
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	3
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	1
Orari sportelli inadeguati	A5	1
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	0
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	0
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	0
<u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>		23
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	3
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	2
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	0
Pagamento non dovuto	B8	11
Negata prestazione per errata valutazione	B9	3
<u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>		8
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	1
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	1
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	0
Procedure poco chiare	C4	6
Segnaletica insufficiente	C5	0
<u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>		4
Ambiente non idoneo (arredi o spazi)	D1	2
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	0
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	1
Segnalazione Bisogni		1
TOTALE RECLAMI		40
<u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u>		5
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		45

Responsabile dott. Annamaria Bruni