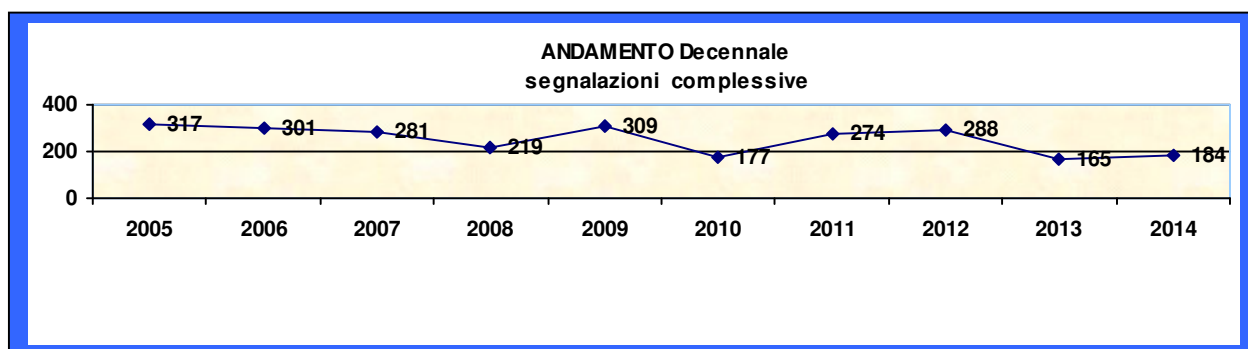


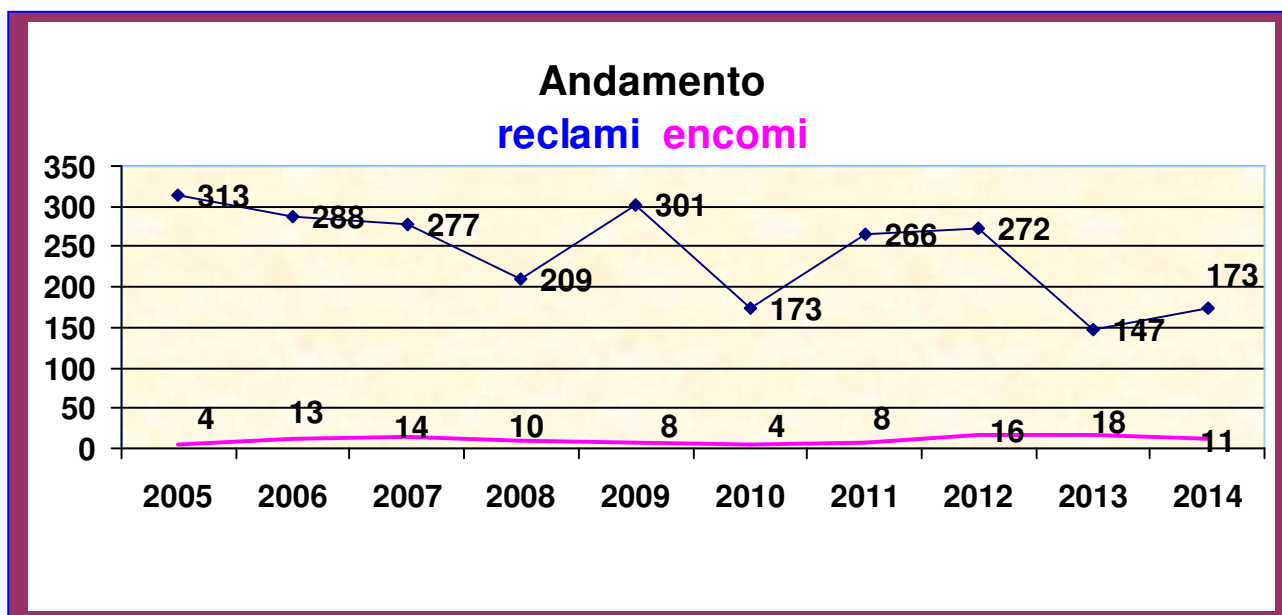
## Rapporto Reclami anno 2014

**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 2014 le segnalazioni pervenute sulle prestazioni sanitarie rese dalla nostra ASP nell'area del lametino, sono state complessivamente 184 di cui 173 reclami (94%) e 11 encomi (6%).

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

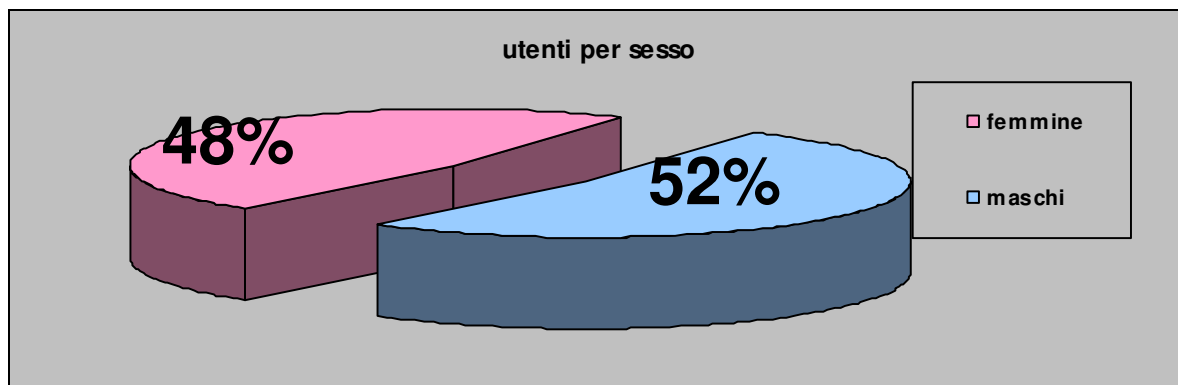
I problemi esposti nei reclami rappresentano però solo una parte di quelli affrontati e risolti dall' URP 2014. Molti utenti infatti pur lagnandosi per i disservizi rinunciano a presentare formalmente il reclamo per soggezione e fatalismo , atteggiamenti culturalmente molto diffusi.

L'andamento delle segnalazioni per l'anno 2014 è al di sotto della media annuale registrata nel decennio 2005-2014 anche se in leggero aumento rispetto al precedente anno.

Gli encomi , 11 in totale, segnano una battuta di arresto rispetto alla tendenza all'aumento negli ultimi anni .

### 1. GLI UTENTI

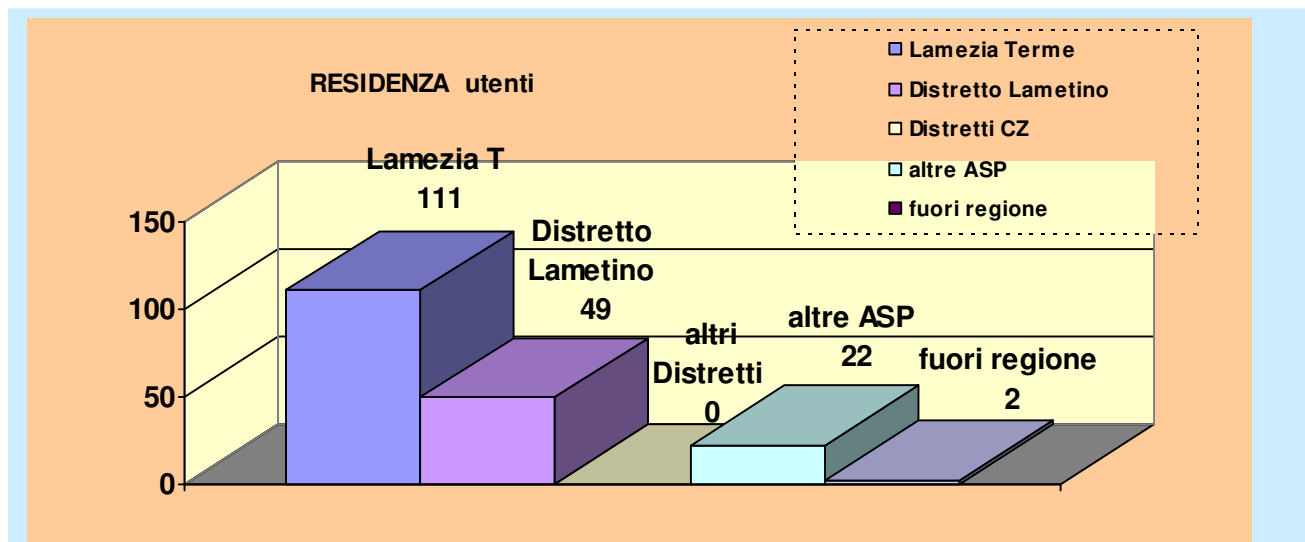
Gli utenti che hanno partecipato nel 2014 al processo di verifica della qualità percepita, attraverso le loro segnalazioni sono stati 184; di cui 87 femmine ( 48 %) e 96 maschi ( 52 %) .



Il rapporto uomo donna nella tendenza a porgere segnalazioni, nel 2014, si approssima quasi alla parità dopo aver registrato negli anni il costante aumento da parte **dei maschi nella tendenza 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 nel 60% dei casi (111 utenti), da cittadini residenti nel comune di Lamezia Terme, nel 27 % da utenti dei comuni dell'ambito Lametino(49 utenti), mentre il restante 12% sono utenti provenienti da altre ASP, soprattutto ASP VV e due sono residenti fuori regione.

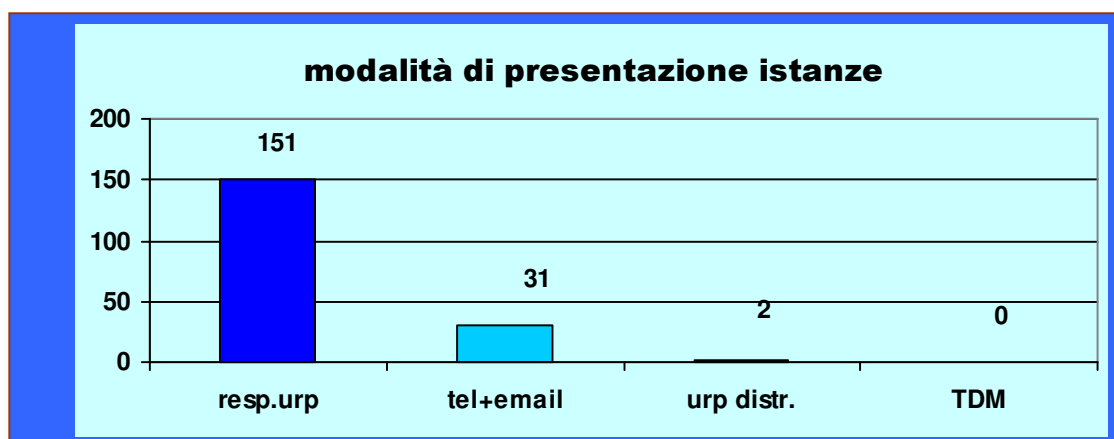


## 2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Gli utenti hanno presentato le loro segnalazioni maggiormente attraverso il colloquio diretto con la responsabile dell'URP (151 utenti ovvero il 82 % dei casi) ; nel 17% dei casi ( 31 utenti) hanno usato il colloquio telefonico o la lettera inoltrata con posta elettronica.

E' una tendenza che va aumentando nel corso degli anni, espressione diretta del bisogno di ricevere ascolto, attenzione e considerazione umana oltre che istituzionale attraverso la segnalazione .

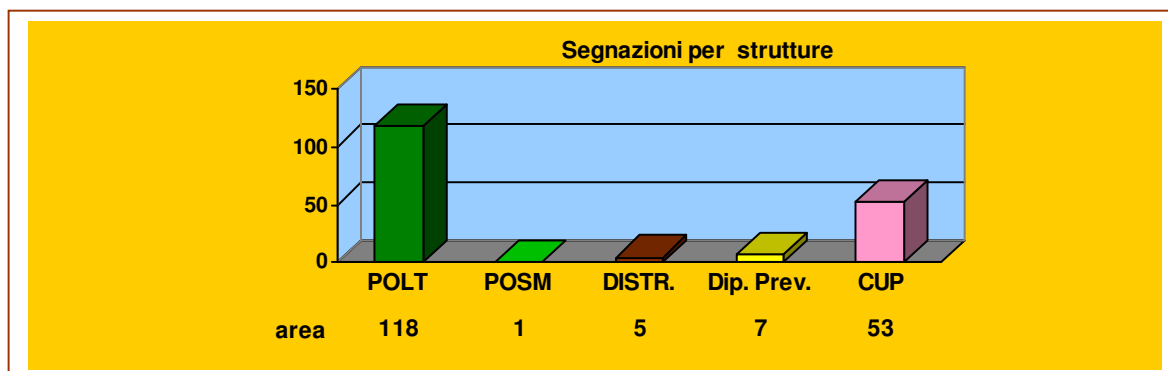
I cittadini attraverso il dialogo diretto col responsabile URP si sentono più rassicurati, chiedono comprensione empatica, per essere capiti nei disagi o nelle emozioni provate nel rapporto con i servizi. Sempre meno usate le modalità più asettiche e fredde di presentazione dei problemi su scheda. Nel 2014 sono pervenuti inoltre 2 reclami inviati dal front office URP del distretto, nessun reclamo è stato inviato all'URP dal TDM che raccoglie ed inoltra direttamente alla direzione generale.



3.

### 3- SEGNALAZIONI PER STRUTTURE

Tra le segnalazioni ricevute il 64%, 118 utenti, fanno riferimento a prestazioni erogate presso il Presidio Ospedaliero di Lamezia Terme (POLT); una sola segnalazione per il POSM, 5 segnalazioni (3%) afferiscono alle prestazioni erogate dal Distretto del Lamentino. Le segnalazioni afferenti al Dipartimento di Prevenzione sono state 7 (4%). Le segnalazioni che si riferivano al sistema di prenotazione CUP sono state 53 (29%).



### 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
reclami	8	12	47	13	12	12	14	5	16	16	10	8	173
encomi	2	2	2	0	0	1	3	0	0	1	0	0	11
<b>Totali</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>49</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>184</b>

### 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 revisione e semplificazione delle procedure risultate critiche.

## TEMPI di RISPOSTA

Le 173 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 : 147 casi (85 % );**

**risposta con rapida risoluzione, 22 casi (da uno e tre giorni) (12%);**

**risposta entro 7 giorni 0 casi**

**risposta entro 15 giorni 4 casi (2,5 %)**

**risposta entro 30 giorni 1 caso (0,5 %)**

Per gli Encomi non sono evidentemente previsti tempi di soluzione per l'utente, l'iter prevede solo la comunicazione al cittadino di ringraziamento per il valore che la segnalazione assume nel premiare e sostenere la qualità professionale degli operatori e delle strutture a cui sono diretti, nonché per l'Azienda nel suo complesso.

Le unità operative interessate dagli encomi, in assenza del Direttore Generale, hanno ricevuto la lettera 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 dipendenti.

### TEMPI DI RISPOSTA ALLE ISTANZE

Tempo	Tempo reale	1-3 gg.	7gg.	15gg	30gg.
N° casi	147	22	0	4	1

## 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 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, rassicurare 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, non dipendente dalla nostra ASP.

## 1.2 SODDISFAZIONE ESPRESSA

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

Si sono dichiarati molto soddisfatti 108 utenti, ovvero il 59%; si sono dichiarati soddisfatti in 76 ovvero il restante 41%.

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

Molti utenti in occasione di nuove prestazioni sanitarie, sono ritornati all'URP per salutare e ringraziare per la cura a loro riservata, consolidando la relazione fiduciaria creata in occasione delle loro segnalazioni. Quanti hanno utilizzato la posta elettronica hanno ricevuto con lo stesso mezzo per il messaggio di ringraziamento.

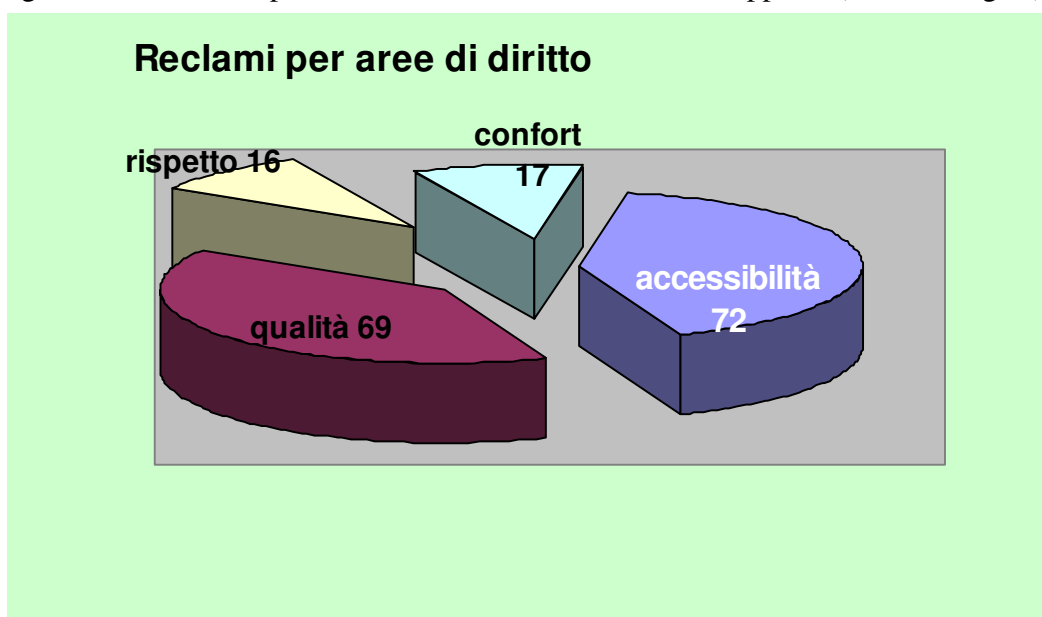
## I RECLAMI PER AREE DI DIRITTO

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

Nel 2014 l'area più segnalata dai reclami con il 41,5%, è quella del diritto all'**ACCESSIBILITÀ** delle prestazioni, (72 reclami), segue l'area del diritto alla **QUALITÀ** con un 39,5% dei casi (69).

L'area del **CONFORT** dei servizi è pari al 10%, ovvero è indicato come carente da 17 reclami, infine il **RISPETTO** della persona è infine segnalato come leso nel 9% dei casi.

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



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

Sono state registrate 72 segnalazioni, il 41,5 % dei reclami pervenuti nell'anno.

Il diritto all'accessibilità delle prestazioni ed il rispetto del tempo, - area A – è da sempre l'area con maggiori criticità evidenziate dagli utenti ma nel 2014 **risulta più elevata rispetto alla tendenza degli altri anni**.

Gli utenti hanno proposto istanze su:

- **Lunghi tempi di attesa in fila agli sportelli**. In tale area sono compresi 30 reclami riferiti allo sportello delle **prenotazioni CUP** del presidio ospedaliero di Lamezia, su cui si sono riversati i cittadini dopo la sospensione della prestazione analoga resa dalle farmacie.

- **Lunghi tempi di attesa per ottenere prestazioni specialistiche**

Gravi le criticità rilevate in quest'area, molti utenti hanno rinunciato ad usare i nostri servizi o hanno dovuto far ricorso a prestazioni Libero professionali ALPI protestando informalmente all'URP.

Hanno formalizzato il reclamo solo 14 utenti per i tempi lunghi di attesa, di cui 6 per nell'area cardiologica (test di Master, Ecocardiogramma, Elettrocardiogramma), 2 per visita diabetologica; 4 in area radiologica di cui 2 per densiometria e 2 per tac; un utente segnala oltre otto mesi per un ecocolorpoddpler, ed un altro utente lamenta i 5 mesi per visita in neuro genetica. L'impossibilità di completare cure odontoiatriche dovendo attendere i tempi di prenotazione anche dopo l'avvio delle cure viene rilevata da due utenti e 2 donne evidenziano l'interruzione del calendario per ecografia ostetrica.

- **Impossibilità a prenotare e/o disdire telefonicamente**.

Tredici reclami segnalano che il Numero Verde CUP non soddisfa la domanda di prenotazione e/o per disdetta, ivi compresi i numeri citati sul foglio di prenotazione che non risultano attivi o comunque non rispondono.

Due utenti reclamano l'inesistenza di un telefono nell'ufficio vaccinazioni di Lamezia.

- **Lunghi tempi di attesa nelle file per accedere ad uffici ed ambulatori**.

Le segnalazioni in tale area sono 4 di cui 2 riferiti al Pronto soccorso, e 2 alla segreteria di radiologia. Si tratta di utenti che accedevano per richieste urgenti.

- **Lunghi tempi di attesa per erogazione ausili:**

Un caso di ritardata assegnazione di ausilio respiratorio.

### **AREA: DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ ( 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 69 pari a 39% dei reclami, in calo rispetto al precedente anno.**

- **Prestazione non effettuata a causa di apparecchiatura non funzionante.**

Sono stati 5 gli utenti che hanno reclamato per apparecchiatura non funzionante: 2 in endoscopia digestiva, 2 per guasto Holter, 1 in pediatria (otoscopio rotto).

- **Prestazione non effettuata per assenza del personale**; rientrano in questa area 7 reclami per carenza di reumatologo 3, 2 odontoiatra, oculista, in radiologia;

**- Disfunzioni organizzative percepite.** sono stati 16 reclami :

7 casi per il centro prelievi soprattutto per sistema ritiro referti; gli altri casi sono riferiti a: ufficio ticket , ambulatorio di ostetricia , in ambulatorio di ortopedia, ufficio vaccinazioni, pronto soccorso, CUP , pediatria, radiologia.

**- Disfunzioni CUP**

Sono pervenuti 10 reclami per mancati avvisi da parte del CUP su spostamenti o sospensioni di prenotazioni .

**- Scarsa assistenza medica e infermieristica percepita**

Quattro utenti lamentano la scarsa assistenza medica ricevuta in Pronto Soccorso, ed un caso in ortopedia.

**- Pagamenti non dovuti per errata valutazione percepita .**

Sono stati 20 i **casi** di utenti di Pronto Soccorso che hanno inoltrato reclamo .

Si tratta di utenti che contestano i codici di dimissione in P.S 4 casi , o che essendo esenti dal costo della prestazione contestano il verbale perché non registrati come tali nel verbale; altri utenti sono stati, a loro parere, dimessi senza opportuna terapia. 6 utenti sono stati costretti a rinnovare l'accesso in P.S. subito dopo un primo accesso e successivamente ricoverati;

**Negata prestazione per errata valutazione .** Si è trattato di 6 casi ; 4 di prestazioni in radiologia non erogate con priorità in quanto la prescrizione non era formalmente corretta .

1 in gastroscopia , una per guardia medica in sede prossima al comune di residenza.

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

**I reclami in questa area sono stati 16 pari al 9 %**

**- Scortesia del personale sanitario** è segnalata in **3 casi**:

riferiti al dermatologo, ad una ostetrica ed ad un tecnico di radiologia POSM.

**- Comportamento scorretto personale amministrativo**

Sono stati due casi di cui uno riferito a personale del CUP, ed uno al personale del Centro Prelievi.

**- Procedure poco chiare**

**Sono pervenuti** 4 reclami : in oncologia., odontoiatria , ginecologia, centro prelievi .

**- Scarsa informazione ricevuta**

I reclami sono stati 7 :in chirurgia (mancanza foglio dimissioni) ufficio vaccinazioni(assenza recapito su sito) Centro Prelievi per difformità notizie, otorino per mancata affissione cartello spostamento, 2 in Pronto soccorso su successivo controllo , cardiologia prassi per ossigenoterapia.

## **AREA :DIRITTO AL CONFORT (codici D):**

**I reclami in questa area sono stati 17 circa il 10% dei reclami.**

**- Ambiente poco idoneo :**

Sono pervenuti 5 reclami di cui 2 sul Centro prelievi(assenza display, attaccapanni),uno per mancanza di bancomat presso POLT, uno per gli spazi dell'Ufficio Vaccinazioni di Lamezia , uno per la sala di attesa della Terapia intensiva .



**- Scarsa igiene .**

Due casi : uno presso l' ufficio vaccinazione di L.T. e uno nel perimetro ospedaliero con cestini non ripuliti.

**- Parcheggio e carrozzine per disabili .**

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

**- Risanamento ambientale.**

Tre casi segnalano la presenza di uccelli in POLT, e rumorosità ambientale.

## **RISOLUZIONI ADOTTATE. AZIONI E PROCEDURE AVVIATE**

• **Lunghi tempi di attesa in fila agli sportelli .**

In seguito alla chiusura del servizio di prenotazione delle farmacie l'utenza si è rivolta allo sportello delle prenotazioni CUP provocando rabbia e malcontento per le file interminabili.

Per sopperire al problema l'URP ha realizzato il censimento di tutte le parafarmacie ed i comuni attivi nella prenotazione con relativi nominativi, sedi e telefoni. Si è quindi fornito all'utenza tale elenco anche attraverso telefono, favorendo almeno gli utenti che sono fuori sede o che hanno difficoltà a recarsi agli sportelli.

• **Lunghi tempi di attesa per prestazioni urgenti.**

Si è spiegata agli utenti l'esatta procedura da seguire ed offerte le alternative presso i presidi ASP più capaci di accogliere le istanze di urgenza.

**- Lunghi tempi di attesa per ottenere prestazioni specialistiche**

Nei casi di chiusura dei calendari di prenotazione si è data spiegazione del problema e provveduto a far riattivare, mentre nei casi di prestazioni non ottenute per disfunzioni, assenza di personale o apparecchiatura rotta si sono garantite a breve le prestazioni accordando il diritto alla prenotazione prioritaria.

Rimane la criticità per cardiologia ed ecodoppler a causa di scarso personale.

• **Prestazione non effettuata a causa di apparecchiatura non funzionante.**

Per due casi di apparecchiatura rotta (sonda endoscopica con pinza) l'URP ha reso possibile il prestito della sonda da parte dell'ospedale di Soverato e sollecitato con esito positivo l'acquisto in breve tempo .

• **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**

Per il sistema di **consultazione referti on-line sono stati posti alcuni correttivi** con l'U.O. di Informatica e reti e riavviata la campagna divulgativa semplificando il modello informativo .

Per 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 i 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 .
- **Procedure poco chiare**  
Sono state date indicazioni certe e definiti gli iter apportando correttivi informativi sulle pagine sito WEB relative..
- **Scarsa informazione ricevuta**  
In chirurgia dopo 7 casi di foglio dimissioni mancate o poco sufficiente è stato concordato uno standard minimo con l'U.O. e fornite le attestazioni necessarie.  
Per il centro prelievi è stato elaborato, con la direzione medica, l'iter di accesso poi affisso nel Centro e distribuito come volantino informativo agli utenti. Si è affisso un cartello di spostamento per l'ambulatorio in trasferimento e resa la nota la prassi per ossigenoterapia.
- **Scarsa assistenza medica ricevuta.**  
Sono stati valutati i casi e offerta dove necessaria rivalutazione senza costi aggiuntivi .
- **Parcheggi per disabili .**  
Per i parcheggi riservati ma occupati indebitamente all'ingresso dell'Ospedale di Lamezia è stata richiesta collaborazione con l'Associazione di Polizia ,non essendo stato possibile formalizzare in protocollo d'intesa si è quindi allocato un gabbiotto dove un volontario di Protezione civile(già in servizio presso il Centro Prelievi) controlla l'accesso selvaggio di automezzi e lo limita per garantire i posti riservati a chi ne ha diritto. Ciò è stato deciso d'intesa con la direzione Medica.
- **Risanamento ambientale** : sono stati accertati i problemi e posti i correttivi.

## ENCOMI

Gli utenti che hanno inteso porgere encomi nell'anno 2014 sono stati 11  
 Gli encomi inoltrati sono relativi a :  
 un encomio per il Centro di Neurogenetica , 2 per l'Anatomia Patologica, 1 per il Chirurgo Plastico, 1 per l' Oncologia, 2 per la psichiatria SPDC-POLT, 1 per il Pronto Soccorso, 1 per l' Equipè di Broncopneumologia, 1 per l'Equipe di Riabilitazione, 1 per la Neonatologia e Ostetricia e Ginecologia

## NOTE CONCLUSIVE

Nell'anno 2014 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 sostanziato così il principio di cittadinanza attiva e di partecipazione alla qualità.

Il numero dei reclami presentati per l'anno 2014 è al di sotto della media annuale registrata nel decennio 2005-2014.

Questo dato non indica una diminuzione reale dell'insoddisfazione degli utenti che, piuttosto si esprime con l'intensificarsi dell'irritazione per la qualità dei servizi, come percepiti, con le proteste informali ed con la tendenza a protestare o a "denunciare" i disservizi subiti presso il Tribunale dei Diritti del Malato.

I nostri servizi sanitari, sottoposti ai tagli delle risorse e del personale sono infatti appesantiti da criticità di prestazioni sia ambulatoriali che di ricovero e gli operatori vivono condizioni di stress.

La sfiducia, la rassegnazione, il rancore e rabbia dei cittadini divengono una miscela allarmante che porta il cittadino a rinunciare spesso al servizio, a recarsi altrove o a privatizzare il proprio bisogno con sacrifici economici che si ripercuotono su una condizione sociale in crescente sofferenza.

Il tutto si riverbera nei rapporti interpersonali e non sempre la buona volontà dell'operatore è sufficiente al fine di ridurre i contrasti.

Così nell'anno 2014 tanti reclami sono stati presentati da utenti arrabbiati e ipercritici, li abbiamo ascoltati con considerazione umana e per loro l'URP è stato un luogo di comprensione. Dalla protesta si è passati all'incontro, ogni persona anche se arrabbiata è capace di riproporsi con gentilezza e scusarsi per i modi poco garbati con cui irrompono nell'URP per affermare i loro diritti.

L'atteggiamento di critica costruttiva diviene infine 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 gli utenti alla nostra azienda, ma dobbiamo alimentare ancora il circuito virtuoso della comunicazione con gli utenti.

Le istanze presentate nel 2014, pur con tutti i limiti dell'attuale momento critico, ha reso possibile, anche quest'anno, apportare alcuni miglioramenti: ogni reclamo ci aiuta a riflettere sul nostro operato e sul come agire sui fattori di umanizzazione e di organizzazione dei nostri servizi.

In momenti di crisi pesante, quale quella che viviamo, l'umanizzazione, la comunicazione e l'empatia possono innescare nel sistema salute un circuito positivo con una conquista culturale ed etica a partire dalle sfere manageriali fino agli operatori.

Un processo che, tra l'altro, potrebbe portare maggiore motivazione, soddisfazione ed energia in tanti operatori che, nonostante i tagli e i veleni sulle loro condizioni di lavoro e di vita, continuano a credere nella loro funzione pubblica in difesa della salute, elemento decisivo dei processi di cambiamento e riorganizzazione del sistema sanitario.

Molte le parole di ringraziamento e gli attestati di stima ricevuti dagli operatori URP a seguito dei reclami. Restano impressi i volti di quelle donne e di quegli uomini che ritrovano il sorriso uscendo dall'URP o quelle voci che al telefono non smettono di ringraziare .

Come dimenticare l'emozione degli utenti che hanno detto: “ *in questa giornata siete stati la nota positiva*”, o “ *che Dio vi benedica*” e ancora “ *ce ne vorrebbero tanti come voi, il mondo sarebbe migliore*”

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 .

Un ringraziamento va dunque agli operatori dell'URP, dipendenti e volontari, ed ai responsabili dei servizi che si interfacciano con noi nella soluzione dei problemi e che manifestano un sincero desiderio di migliorare i servizi.

In conclusione è bene ribadire che il reclamo è uno strumento a forte valenza strategica, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica dell'azienda.

Il reclamo rappresenta un punto di partenza di un circuito virtuoso per l'azienda, una sorta di “carburante” indispensabile per mettere in moto processi di adeguamento della qualità dei servizi, ma deve trovare risonanze anche ai vertici aziendali.

In tal senso è fondamentale il rapporto annuale che è reso noto doverosamente attraverso la sua pubblicazione sul nostro sito perché divenga anche strumento di socializzazione e trasparenza amministrativa.

Gennaio 2015

Il Responsabile URP  
Dott. Annamaria Bruni



**URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI**  
**Gennaio-aprile ANNO 2014**

<b>Classificazione del reclamo</b>	<b>Codice</b>	<b>Casi</b>
<b><u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u></b>		<b>55</b>
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	1
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	11
Lunghi tempi di attesa per <b>prestazioni sanitarie</b>	A3	7
Lunghi tempi di attesa per <b>uffici e ambulatori</b>	A4	3
Orari sportelli inadeguati	A5	0
Lunghi tempi di attesa per file <b>sportelli</b>	A6	30
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	3
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>		<b>23</b>
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	3
Disfunzioni CUP	B6	4
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	2
Pagamento non dovuto	B8	8
Negata prestazione per errata valutazione	B9	4
<b><u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u></b>		<b>1</b>
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	1
Procedure poco chiare	C4	
Segnaletica insufficiente	C5	
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>		<b>2</b>
Ambiente non idoneo ( arredi o spazi)	D1	
Presenza di persone non autorizzate	D2	
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	2
Sicurezza (furti,vandalismo ecc.)	D4	
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	
Segnalazione Bisogni		
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>81</b>
<b><u>E : ENCOMIAL PERSONALE</u></b>		<b>6</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>87</b>

Responsabile dott. Annamaria Bruni

**URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI**  
Maggio-Agosto ANNO 2014

<b>Classificazione del reclamo</b>	<b>Codice</b>	<b>Casi</b>
<b><u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u></b>		<b>10</b>
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	0
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	2
Lunghi tempi di attesa per <b>prestazioni sanitarie</b>	A3	3
Lunghi tempi di attesa per <b>uffici e ambulatori</b>	A4	1
Orari sportelli inadeguati	A5	0
Lunghi tempi di attesa per file <b>sportelli</b>	A6	0
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	1
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	3
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>		<b>16</b>
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	2
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	2
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	0
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	3
Disfunzioni CUP	B6	1
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	2
Pagamento non dovuto	B8	6
Negata prestazione per errata valutazione	B9	0
<b><u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u></b>		<b>10</b>
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	2
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	0
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	6
Procedure poco chiare	C4	2
Segnaletica insufficiente	C5	0
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>		<b>7</b>
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	3
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	2
Segnalazione Bisogni		
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>43</b>
<b><u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u></b>		<b>4</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>47</b>

Responsabile dott. Annamaria Bruni

**URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI**  
**Settembre- dicembre ANNO 2014**

<b>Classificazione del reclamo</b>	<b>Codice</b>	<b>Casi</b>
<b><u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u></b>		<b>7</b>
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	1
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	0
Lunghi tempi di attesa per <b>prestazioni sanitarie</b>	A3	4
Lunghi tempi di attesa per <b>uffici e ambulatori</b>	A4	0
Orari sportelli inadeguati	A5	0
Lunghi tempi di attesa per file <b>sportelli</b>	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	2
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>		<b>30</b>
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	2
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	10
Disfunzioni CUP	B6	5
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	1
Pagamento non dovuto	B8	6
Negata prestazione per errata valutazione	B9	2
<b><u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u></b>		<b>5</b>
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	0
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>		<b>8</b>
Ambiente non idoneo ( arredi o spazi)	D1	3
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	5
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	0
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	0
Segnalazione Bisogni		
<b>TOTALE RECLAMI</b>		
<b><u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u></b>		<b>1</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>51</b>

**URP - RAPPORTO RECLAMI**  
**ANNO 2014**

<b>Classificazione del reclamo</b>	<b>Codice</b>	<b>Casi</b>
<b><u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u></b>		<b>72</b>
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	2
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	13
Lunghi tempi di attesa per <b>prestazioni sanitarie</b>	A3	14
Lunghi tempi di attesa per <b>uffici e ambulatori</b>	A4	4
Orari sportelli inadeguati	A5	0
Lunghi tempi di attesa per file <b>sportelli</b>	A6	30
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	1
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	8
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>		<b>69</b>
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	5
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	7
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	0
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	16
Disfunzioni CUP	B6	10
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	5
Pagamento non dovuto	B8	20
Negata prestazione per errata valutazione	B9	6
<b><u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u></b>		<b>16</b>
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	3
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	2
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	7
Procedure poco chiare	C4	4
Segnaletica insufficiente	C5	0
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>		<b>17</b>
Ambiente non idoneo ( arredi o spazi)	D1	5
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	7
Sicurezza (furti,vandalismo ecc.)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	3
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	2
Segnalazione Bisogni		
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>173</b>
<b><u>E : ENCOMIAL PERSONALE</u></b>		<b>11</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>184</b>

Responsabile dott. Annamaria Bruni



**QUADRO RIASSUNTIVO SEGNALAZIONI anno 2014**

<b>SEGNALAZIONI COMPLESSIVE 184</b> <b>ENCOMI :11      RECLAMI: 173</b>				
<b>RESIDENZA UTENTI</b>				
<b>Comune di LAMEZIA TERME</b> <b>111</b>		<b>Comuni ambito DISTRETTO LAMENTINO</b> <b>49</b>		
<b>Comuni fuori ambito Lamezia</b> <b>0</b>		<b>Comuni della Regione Calabria</b> <b>22</b>		
<b>Comuni ricadenti in ALTRE REGIONI</b> <b>2</b>				
<b>UTENTI</b>				
<b>97 UOMINI</b>		<b>87 DONNE</b>		
<b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI</b>				
<b>Colloquio diretto con il responsabile URP</b> <b>151</b>		<b>Telefono/ email al responsabile URP</b> <b>31</b>		
<b>Sportello URP Distretto LT con scheda</b> <b>2</b>		<b>TDM</b> <b>n.p.</b>		
<b>SEGNALAZIONI PER AREE</b>				
<b>UU.O.O. POLT</b> <b>118</b>	<b>Distr. LT</b> <b>5</b>		<b>Dip. Prevenz.</b> <b>7</b>	
<b>UU.O.O. POSM</b> <b>1</b>	<b>Distr. Rev</b> <b>0</b>		<b>CUP</b> <b>53</b>	
<b>RECLAMI SOLUZIONE</b>				
<b>RISOLTI</b> <b>172</b>		<b>IRRISOLTI</b> <b>1</b>		
<b>TEMPI DI RISPOSTA reclami</b>				
<b>Tempo reale</b> <b>147</b>	<b>Entro tre gg.</b> <b>22</b>	<b>Entro 7 gg.</b> <b>0</b>	<b>Entro 15 gg.</b> <b>4</b>	<b>Entro 30 gg.</b> <b>1</b>
<b>Soddisfazione ESPRESSA</b>				
<b>SODDISFATTI</b> <b>76</b>		<b>MOLTO SODDISFATTI</b> <b>108</b>		