

**URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI**  
**Gennaio-aprile ANNO 2015**

<b>Classificazione del reclamo</b>	<b>Codice</b>	<b>Casi</b>
<b><u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u></b>	<b>A</b>	<b>9</b>
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	0
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	0
Lunghi tempi di attesa <b>per prestazioni</b> sanitarie	A3	4
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	2
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
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>		<b>44</b>
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	0
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	6
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	0
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	4
Disfunzioni CUP	B6	8
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	2
Pagamento non dovuto	B8	22
Negata prestazione per errata valutazione	B9	2
<b><u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u></b>		<b>4</b>
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	1
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	1
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	2
Procedure poco chiare	C4	0
Segnaletica insufficiente	C5	0
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>		<b>1</b>
Ambiente non idoneo ( arredi o spazi)	D1	0
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	1
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	0
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	0
<b>Segnalazione Bisogni</b>		<b>5</b>
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>63</b>
<b><u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u></b>		<b>1</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>64</b>

Responsabile dott. Annamaria Bruni

**URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI**  
**Maggio-Agosto ANNO 2015**

<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	<b>A1</b>	0
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	<b>A2</b>	0
Lunghi tempi di attesa per <b>prestazioni sanitarie</b>	<b>A3</b>	7
Lunghi tempi di attesa per <b>uffici e ambulatori</b>	<b>A4</b>	4
Orari sportelli inadeguati	<b>A5</b>	1
Lunghi tempi di attesa per file <b>sportelli</b>	<b>A6</b>	40
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	<b>A7</b>	2
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	<b>A8</b>	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	<b>A9</b>	1
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>		<b>74</b>
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	<b>B1</b>	0
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	<b>B2</b>	3
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	<b>B3</b>	2
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	<b>B4</b>	1
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	<b>B5</b>	16
Disfunzioni CUP	<b>B6</b>	40
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	<b>B7</b>	3
Pagamento non dovuto	<b>B8</b>	9
Negata prestazione per errata valutazione	<b>B9</b>	0
<b><u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u></b>		<b>5</b>
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	<b>C1</b>	2
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	<b>C2</b>	1
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	<b>C3</b>	2
Procedure poco chiare	<b>C4</b>	0
Segnaletica insufficiente	<b>C5</b>	0
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>		<b>3</b>
Ambiente non idoneo ( arredi o spazi)	<b>D1</b>	1
Presenza di persone non autorizzate	<b>D2</b>	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	<b>D3</b>	2
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	<b>D4</b>	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	<b>D5</b>	0
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	<b>D6</b>	0
<b>Segnalazione Bisogni</b>		<b>1</b>
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>138</b>
<b><u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u></b>		<b>9</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>147</b>

Responsabile dott. Annamaria Bruni

**URP - RAPPORTO quadrimestrale RECLAMI**  
**Settembre- dicembre ANNO 2015**

<b>Classificazione del reclamo</b>	<b>Codice</b>	<b>Casi</b>
<b><u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u></b>	<b>A</b>	<b>60</b>
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	
Lunghi tempi di attesa per <b>prestazioni sanitarie</b>	A3	3
Lunghi tempi di attesa per <b>uffici e ambulatori</b>	A4	2
Orari sportelli inadeguati	A5	1
Lunghi tempi di attesa per file <b>sportelli</b>	A6	54
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>	<b>B</b>	<b>31</b>
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	
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	
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	4
Disfunzioni CUP	B6	6
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	3
Pagamento non dovuto	B8	12
Negata prestazione per errata valutazione	B9	
<b><u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u></b>	<b>C</b>	<b>4</b>
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	1
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	2
Procedure poco chiare	C4	1
Segnaletica insufficiente	C5	
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>	<b>D</b>	<b>14</b>
Ambiente non idoneo ( arredi o spazi)	D1	
Presenza di persone non autorizzate	D2	
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	14
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	D4	
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	
<b>Segnalazione Bisogni</b>		<b>2</b>
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>111</b>
<b><u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u></b>		<b>5</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>116</b>

Responsabile dott. Annamaria Bruni

**URP - RAPPORTO RECLAMI**  
**ANNO 2015**

<b>Classificazione del reclamo</b>	<b>Codice</b>	
<b><u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u></b>	<b>A</b>	<b>124</b>
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	0
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	0
Lunghi tempi di attesa per <b>prestazioni sanitarie</b>	A3	14
Lunghi tempi di attesa per <b>uffici e ambulatori</b>	A4	9
Orari sportelli inadeguati	A5	2
Lunghi tempi di attesa per file <b>sportelli</b>	A6	96
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	2
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	0
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	1
<b><u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u></b>	<b>B</b>	<b>149</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	12
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	1
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	24
Disfunzioni CUP	B6	54
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	8
Pagamento non dovuto	B8	43
Negata prestazione per errata valutazione	B9	2
<b><u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u></b>	<b>C</b>	<b>13</b>
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	4
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	2
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	6
Procedure poco chiare	C4	1
Segnaletica insufficiente	C5	0
<b><u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u></b>	<b>D</b>	<b>18</b>
Ambiente non idoneo ( arredi o spazi)	D1	1
Presenza di persone non autorizzate	D2	0
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi , carrozzelle)	D3	17
Sicurezza (furti,vandalismo ecc..)	D4	0
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	0
Scarsa Igiene o mancanza materiali igienici	D6	0
<b>Segnalazione Bisogni</b>		<b>8</b>
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>312</b>
<b><u>E : ENCOMI AL PERSONALE</u></b>		<b>15</b>
<b>TOTALE GENERALE compresi ENCOMI</b>		<b>327</b>

Responsabile dott. Annamaria Bruni

**QUADRO RIASSUNTIVO SEGNALAZIONI anno 2015**

<b>SEGNALAZIONI COMPLESSIVE 327</b>				
<b>ENCOMI : 15</b>		<b>RECLAMI: 312</b>		
<b>RESIDENZA UTENTI</b>				
<b>Comune di LAMEZIA TERME</b> 190		<b>Comuni ambito DISTRETTO LAMENTINO</b> 93		
<b>Comuni ASP altri distretti</b> 30		<b>Comuni della Regione Calabria</b> 11		
<b>Comuni ricadenti in ALTRE REGIONI</b> 3				
<b>UTENTI</b>				
<b>UOMINI</b> 159		<b>DONNE</b> 168		
<b>MODALITÀ DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI</b>				
<b>Colloquio diretto con il responsabile URP</b> 281		<b>Telefono/ email al responsabile URP</b> 38		
<b>Sportello URP Distretto LT con scheda</b> 2		<b>TDM</b> 6		
<b>SEGNALAZIONI PER AREE</b>				
<b>UU.O.O. POLT</b> 261	<b>Distr. LT</b> 10		<b>Dip. Prevenz.</b> 2	
<b>UU.O.O. POSM</b> 0	<b>Distr. Rev</b> 0		<b>CUP</b> 54	
<b>RECLAMI SOLUZIONE</b>				
<b>RISOLTI</b> 312		<b>IRRISOLTI</b> 0		
<b>TEMPI DI RISPOSTA RECLAMI</b>				
<b>Tempo reale</b> 212	<b>Entro tre gg.</b> 37	<b>Entro 7 gg.</b> 31	<b>Entro 15 gg.</b> 22	<b>Entro 30 gg.</b> 10
<b>Soddisfazione ESPRESSA dagli utenti</b>				
<b>SODDISFATTI</b> 107		<b>MOLTO SODDISFATTI</b> 220		

**Tabella 2 - PROSPETTO MENSILE 2015**

<b>Tipo segnale</b>	<b>Gen.</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar.</b>	<b>Apr.</b>	<b>Mag.</b>	<b>Giu.</b>	<b>Lug.</b>	<b>Ago.</b>	<b>Set.</b>	<b>Ott.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>	<b>TOT</b>
<b>reclami</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>52</b>	<b>61</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>76</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>312</b>
<b>encomi</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
<b>Totali</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>77</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>327</b>