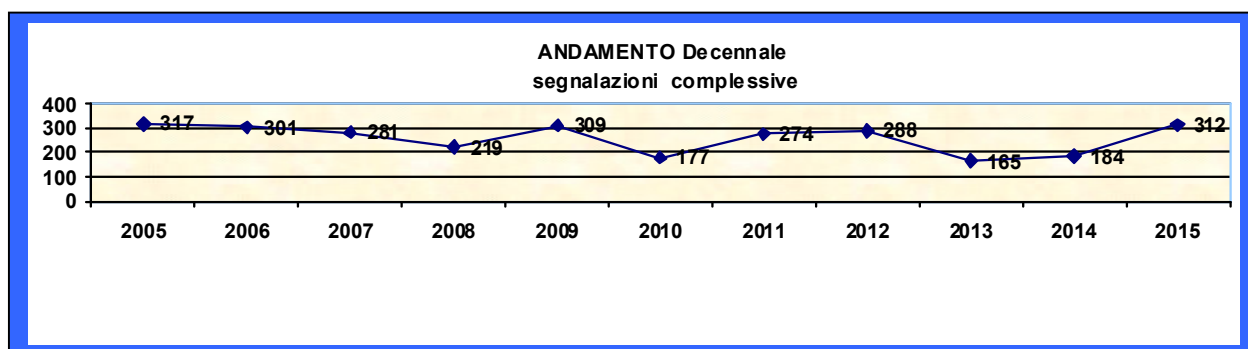


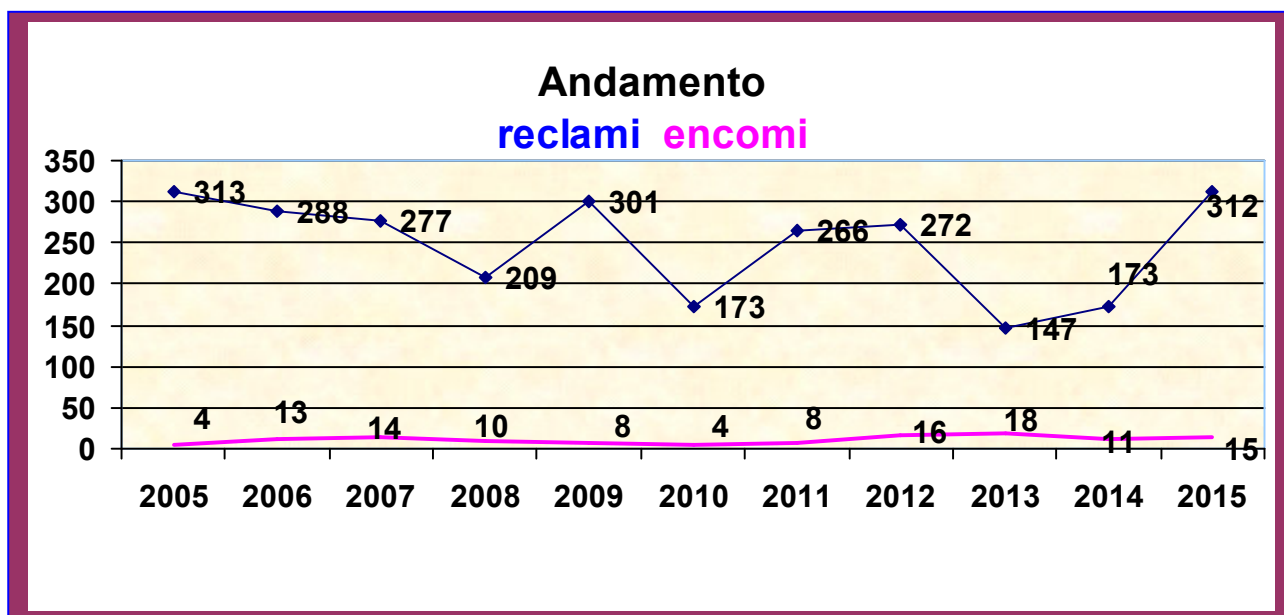
Rapporto Reclami anno 2015

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 2015 le segnalazioni pervenute sulle prestazioni sanitarie rese dalla nostra ASP nell'area del lametino, sono state complessivamente 327 di cui 312 reclami (95%) e 15 encomi (5%).

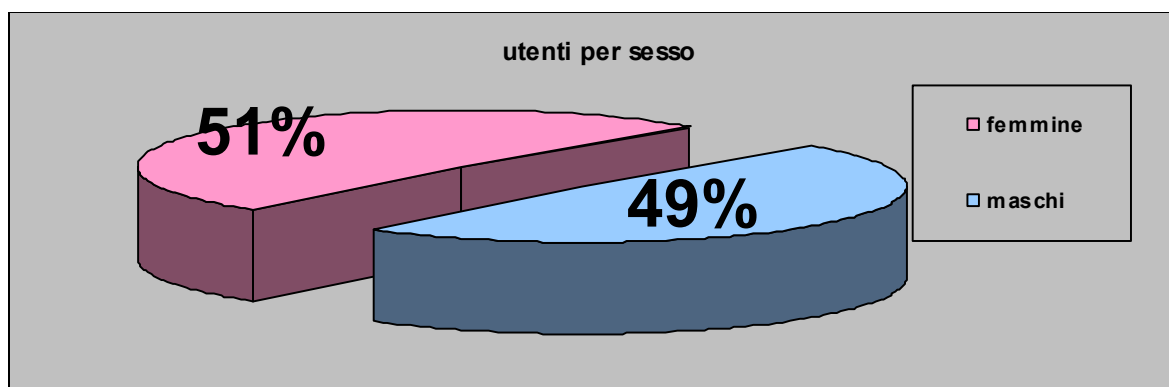
Le segnalazioni, protocollate in apposito registro, sono state formalmente presentate all'URP dai cittadini fruitori della prestazione o da loro familiari.

I problemi esposti nei reclami rappresentano una parte di quelli affrontati e risolti dall'URP, poiché come ogni anno vari utenti espongono i disservizi ma non intendono formalizzare il reclamo.

L'andamento delle segnalazioni per l'anno 2015 è in netto rialzo, aumentano i reclami, gli encomi sono in linea con la tendenza consolidata negli anni.

1. GLI UTENTI

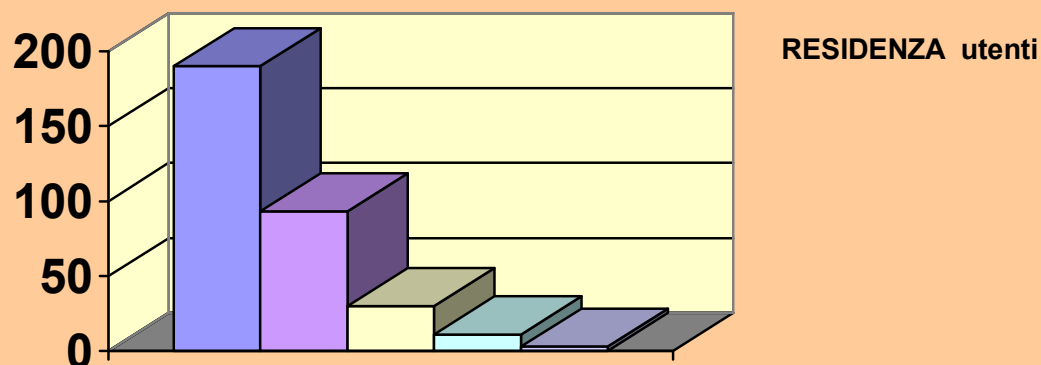
Gli utenti che hanno partecipato nel 2015 al processo di verifica della qualità percepita, attraverso le loro segnalazioni sono stati 327 di cui 168 donne (51%) e 159 uomini (49%).



Il rapporto uomo donna nella tendenza a porgere segnalazioni, nel 2015, si approssima quasi alla parità, le donne percentualmente aumentano riportandosi alla tendenza decennale che le vede prevalere sui 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 58% dei casi (190) da cittadini residenti nel comune di Lamezia Terme, nel 28,0% da utenti dei comuni dell'ambito Lametino (93 utenti), mentre il 9% sono utenti provenienti da altri distretti ASP (30 utenti), il restante 5% sono residenti in altre ASP e fuori regione.

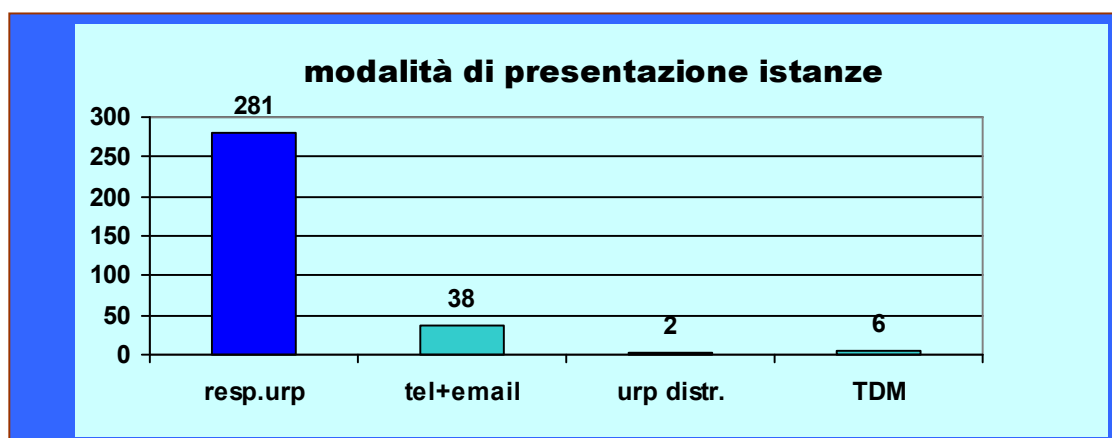


■ Lamezia Terme	190
■ Distretto Lametino	93
■ Distretti CZ	30
■ altre ASP	11
■ fuori regione	3

2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

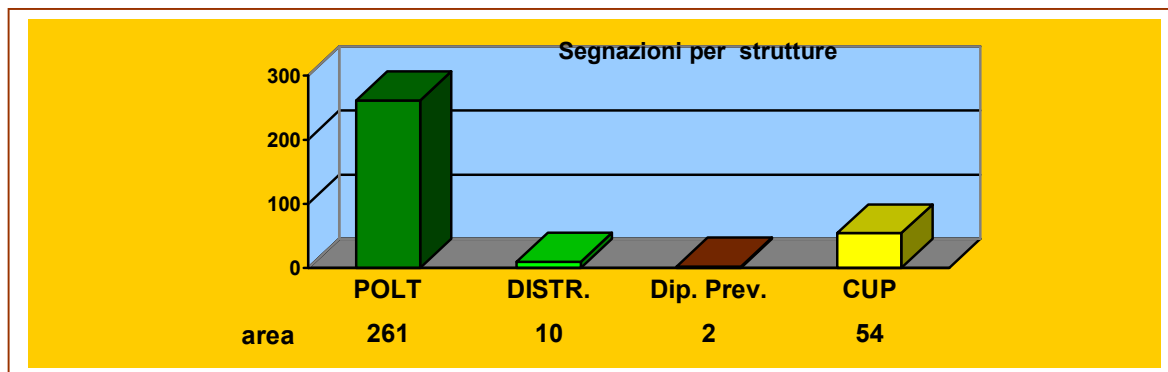
Gli utenti hanno presentato le loro segnalazioni maggiormente attraverso il colloquio diretto con la responsabile dell'URP od altri operatori dell'ufficio : 283 utenti (86 % dei casi). Hanno usato il colloquio telefonico o la lettera inoltrata con posta elettronica 38 utenti (12% dei casi) . Sei reclami ovvero il 2% sono pervenuti a mezzo TDM.

Il bisogno di esporre direttamente il problema è aumentato nel corso degli anni, e segnala la necessità di ricevere ascolto, attenzione e considerazione umana oltre che istituzionale . 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.



3- SEGNALAZIONI PER STRUTTURE

Le segnalazioni ricevute nell'80 %,(261 casi) fanno riferimento a prestazioni erogate presso il Presidio Ospedaliero di Lamezia Terme (POLT); 10 segnalazioni(3 %) afferiscono alle prestazioni erogate dal Distretto del Lamentino. Le segnalazioni afferenti al Dipartimento di Prevenzione sono state 2 (0,5%). Le segnalazioni che si riferivano al sistema di prenotazione CUP sono state 54(16,5 %).



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.

Tabella 2 - PROSPETTO MENSILE 2015

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

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 **312 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 : 212 casi (68%);

risposta con rapida risoluzione, 37 casi (da uno e tre giorni) (12%);

risposta entro 7 giorni 31 casi (10%)

risposta entro 15 giorni 22 casi (7 %)

risposta entro 30 giorni 10 casi (3 %)

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, hanno ricevuto la lettera del Direttore Generale che prende 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	212	37	31	22	10

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 quindi 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 220 utenti, ovvero il 67%; si sono dichiarati soddisfatti in 107 ovvero il restante 33%.

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 lesa lungo l'erogazione della prestazione.

Nel 2015 l'area più segnalata dai reclami, è l'area del diritto alla prestazione e **QUALITÀ** con 149 reclami, il 48% dei casi, con un incremento del 7% rispetto al 2014;

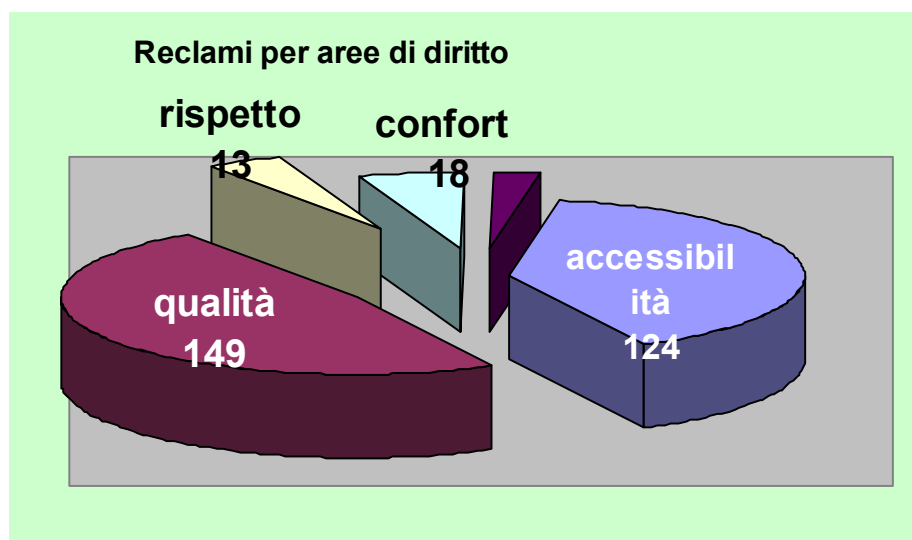
segue l'area del diritto all'**ACCESSIBILITÀ** delle prestazioni con 124 reclami, pari al 40%,

segue l'area del **CONFORT** dei servizi indicato come carente da 18 reclami, pari al 5%,

infine il **RISPETTO** della persona è segnalato come lesa da 13 reclami ovvero nel 4% dei casi.

Il restante 2% esprime altri bisogni

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



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

Sono stati registrati 124 reclami , il 40 % di quelli pervenuti nell'anno.

Il diritto all'accessibilità delle prestazioni ed il rispetto del tempo, da sempre l'area con maggiori criticità evidenziate dagli utenti nel 2015 è stata sorpassata dall'area B ovvero quella del diritto alla qualità che 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 96 reclami (77% rispetto all'area) riferiti allo sportello delle **prenotazioni del Centro Prelievi** del presidio ospedaliero di Lamezia su cui sono stati presentati 75 reclami ,altri 25 sono riferiti al CUP.

- Lunghi tempi di attesa per ottenere prestazioni specialistiche.

Gravi le criticità rilevate in quest'aria , 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 14 utenti, di cui 2 per nell'area cardiologica(Ecocardiogramma), 2 per visita dermatologica ; 5 in area radiologica di cui 2 per mammografia e 2 per RX e uno per RM; 3 utenti segnalano i molti mesi di attesa per ecocolor-doppler .

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

Le segnalazioni in tale area sono 9 , di cui 4 per oculistica , 7 per il Centro Prelievi dove l'attesa al prelievo ha superato le due ore .

- Lunghi tempi di attesa per erogazione ausili:

Due casi pervenuti da utenti domiciliati fuori regione.

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 149 pari a 48% dei reclami complessivi, in aumento di 10 punti percentuali rispetto al 2014.

- Prestazione non effettuata a causa di apparecchiatura non funzionante.

Sono stati 5 gli utenti (3% dell'area) che hanno reclamato per apparecchiatura non funzionante: 2 in odontoiatria del distretto, 2 in epatologia per mancanza sonda specifica per obesi per eseguire una Ecoscan, 1 in pediatria (carezza toner per EEG).

- Prestazione non effettuata per assenza del personale ; rientrano in questa area 12 reclami (pari al 9% dell'area), 3 per assenza odontoiatra, 2 per assenza di oculista, 4 di reumatologo ,1 per cardiologia,1 medico ecodoppler, ortopedico in distretto 1;

- Disfunzioni organizzative percepite. sono stati 24 reclami (16% dell'area):

7 casi per il centro prelievi per abolizione orario di prenotazione e difficoltà nel ritiro referti on line; gli altri casi sono riferiti a: ufficio ticket, ambulatorio di ostetricia, ambulatorio di ortopedia, ufficio vaccinazioni, pronto soccorso, CUP, pediatria, radiologia.

- Disfunzioni CUP

Sono pervenuti 54 reclami (36% dell'area), per mancati avvisi da parte del CUP su spostamenti o sospensioni di prenotazioni, per impossibilità di prenotazione telefonica ,ovvero **Numero verde non funzionante** e mancata risposta anche da parte dei numeri citati sul foglio di prenotazione per la disdetta: non risultano attivi o comunque non rispondono, su questo stesso problema sono state poste infinite lagnanze telefoniche .

- Scarsa assistenza medica e infermieristica percepita

Otto utenti lamentano la scarsa assistenza ricevuta 1 in Pronto Soccorso(per mancata refertazione) , in ostetricia POLT 2 casi, 1 in C.S.M. mancata erogazione di visita urgente, 2 in ambulatorio Ecodoppler , 2 in epatologia per carenza infermieri .

- Pagamenti non dovuti per errata valutazione percepita .

Sono stati 43 i casi di utenti di Pronto Soccorso che hanno inoltrato reclamo(29% dell'area) .

Si tratta di utenti che contestano i codici di dimissione, o la mancata registrazione del codice di esenzione nel verbale, altri utenti contestano il pagamento per non aver avuto , a loro parere, opportuna terapia. Molti altri utenti contestano il pagamento del primo accesso quando ripetuto subito dopo da un secondo accesso in P.S. seguito da ricovero;

Negata prestazione per errata valutazione . Si è trattato di 2 casi di cui uno in centro prelievi che non accoglieva il codice di esenzione, un caso in ostetricia per mancata certificazione di malattia per INPS .

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

I reclami in questa area sono stati 13 pari al 4 %

- Scortesia del personale sanitario è segnalata in 4 casi:

Un caso di Scortesia infermiere in SPDC : un caso di ritardo del medico codici bianchi in PS, 2 in pediatria infermiere e pediatra,

- Comportamento scorretto personale amministrativo 2 reclami

Dei due casi uno è riferito a personale del CUP, ed uno al personale del Centro Prelievi.

- Scarsa informazione ricevuta 6 casi

Un caso al CUP , un caso in medicina dello sport spostamento sede non comunicata, un caso per accesso visite in anestesia, uno in PS per iter visita specialistica, uno in radiologia su prassi clisma opaco , uno in Cassa Ticket POLT per mancanza di avviso spostamento sportello .

- Procedure poco chiare 1 caso

in anestesia per ciclo di ozono terapia .

AREA :DIRITTO AL CONFORT (codici D):

I reclami in questa area sono stati 18 circa il 6 % dei reclami.

- Ambiente poco idoneo : 1 reclamo

Il reclamo si riferisce alla sala di attesa dell' ambulatorio di nefrologia non identificato e segnalato.

- Accessibilità percorsi : 17

Sono stati 11 gli utenti che hanno reclamato per la mancanza di sedie per attesa davanti alla cassa Ticket in cui la fila intralcia l'accesso .

- Parcheggi per disabili .

Sono stati 6 casi di reclami per i parcheggi riservati occupati indebitamente all'ingresso dell'Ospedale di Lamezia . Moltissime sono state le proteste analoghe non formalizzate.

Sull'area altri bisogni segnalati gli utenti evidenziano la necessità di adozione di sistemi di ricettazione elettronica, di regolazione della temperatura negli ambienti ospedalieri che risultano surriscaldati, di nuove modalità di accesso nei reparti .

RISOLUZIONI ADOTTATE. AZIONI E PROCEDURE AVVIATE

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

I reclami incessanti pervenuti per il Centro Prelievi, attenzionati anche dalla direzione aziendale, hanno stimolato numerose verifiche e messe a punto del sistema, è stata disposta l'apertura anticipata dello sportello di erogazione dei numeri elimina coda, il reinserimento di personale allo sportello accettazione e di infermieri per i prelievi .

I reclami per file al CUP sono state essenzialmente causate da temporanei (giorni od ore) e ripetuti fermi macchina per consentire l'adeguamento della rete e dei software di cui è stato dotato il CUP . Il sistema riattivato e l'apertura di un terzo sportello di prenotazione ha quasi eliminato le criticità.

L'azienda ha inoltre previsto l'attivazione del sistema CUP anche nelle Farmacie nei primi mesi del 2016.

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

Le disfunzioni quasi tutte determinate da carenza di personale sono state prese in esame dalla direzione aziendale.

Si è provveduto a reperire un dermatologo con utilizzo di specialista sumaista e due cardiologi con uso della mobilità per sopperire alla contrazione di personale medico(cause: gravi malattie e pensionamento).

Nei casi in cui nessuna sostituzione è stata possibile si è provveduto a inviare in altri ambulatori aziendali gli utenti o a erogarne la prestazione posta in "over list" con richiamo degli utenti .

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

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

Sono state trovate soluzioni alternative , per due casi di utenti domiciliati fuori regione, alla prassi in uso per l'erogazione di presidi o prestazioni autorizzabili dall'Ufficio per gli invalidi, grazie all'intesa con il direttore del Distretto e dell'Ufficio, dando puntuale soddisfazione al bisogno degli utenti.

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

L'Urp ha sollecitato l'acquisto del materiale carente .

In un caso con immediatezza (un giorno) grazie al primario della pediatria che ha acquistato direttamente il toner necessario per la stampa dell'intero tracciato EEG già refertato ma ritenuto insufficiente dall'utente per le sue esigenze.

Nel caso della sonda specifica per Ecoscan si è sollecitato l'acquisto che è stato effettuato dall'ufficio preposto.

- **Prestazioni non ottenute per errate valutazioni:** Analizzate le richieste di prestazioni non erogate, è stata evidenziata una criticità prescrittive (ricettazione non corretta)che hanno comportato opportuni correttivi da parte dei medici prescrittori ed il richiamo alle disposizioni in materia. utenti nel caso di non diritto hanno compreso il senso della norma . **E nel** caso di mancata certificazione di malattia per INPS garantita la certificazione .

- **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 seguite da ricovero, si è provveduto alla rivalutazione attenta caso per caso, con rilascio di attestazione delle contestazioni e

determinazioni del direttore del P.S. sottoscritte dalla responsabile URP. Una prassi che sopperisce alla rigidità del software oggi in uso per l'accettazione e dimissioni in PS.

- **Procedure poco chiare**

Sono state date indicazioni certe e definiti gli iter apportando correttivi informativi, con affissione di locandine come nel caso accesso visite in anestesia, e sulle pagine sito WEB relative per i casi riportati di clisma opaco e ozonoterapia.

- **Disfunzioni organizzative**

Per il sistema di prelievi per neonati è stata rivista la procedura che vedeva tre passaggi dell'utente. È stato realizzato un sistema integrato tra Centro prelievi e TIN che ha previsto l'inserimento della relativa prestazione di prelievo al TIN con un solo accesso per l'utenza e con il supporto dell'associazione Vola si provvede a consegnare il prelievo fatto in TIN al Centro addetto al ricevimento.

Per il CUP telefonico per prenotazioni e disdette, numero verde insufficiente o altri recapiti telefonici che non rispondono, è stata favorita la disdetta e la prenotazione via email o direttamente attraverso l'URP. La responsabile del CUP ha accettato di buon grado la possibilità di inviare un'email ad opera dell'utente o se impossibilitato a mezzo URP.

- **Scortesia del personale**

La responsabile URP ha analizzato e discusso i due con i dirigenti delle UU.OO. di Pediatria e con gli operatori coinvolti, sono stati redatti dall'URP i verbali, le lettere di scusa e definite nel foglio di accoglienza le prassi risolutive concordate.

Gli operatori coinvolti hanno accolto l'invito ad un ascolto più attento, ad una comunicazione professionalmente inappuntabile e accettato di presentare le scuse.

Un reclamo in SPDC era improprio, mentre per il caso di ritardo del medico dei codici bianchi il medico era temporaneamente assente perché convocato in direzione medica.

- **Scarsa informazione ricevuta**

Spostamenti senza segnaletica di servizi e sportelli: l'URP ha provveduto a far riposizionare nei pannelli di orientamento le indicazioni corrette degli sportelli e affisso locandine informative. (Cassa Ticket, nefrologia, ambulatorio medicina dello Sport).

- **Scarsa assistenza medica o infermieristica ricevuta.**

Sono stati valutate le carenze e compensate le prestazioni con rivalutazione caso per caso, si è inoltre provveduto alla sostituzione di infermieri nei casi di carenza.

- **Confort sale attesa.**

Per la nefrologia sono state poste le sedie e segnalato lo spazio attesa, per la Cassa Ticket allocate le sedie nello spazio di attesa segnalato.

- **Parcheggi per disabili.**

Per i parcheggi riservati dinanzi all'ingresso dell'ospedale, occupati indebitamente, è stata data rassicurazione sulla soluzione in via di adozione. L'intenzione aziendale è di rinnovare e rilanciare la convenzione con la Polizia locale per l'elevazione di multe e di avviare un sistema di accesso limitato ai soli aventi diritto attraverso la collaborazione con l'Associazione di Polizia. L'URP ha avviato gli incontri preliminari su cui ha fatto rapporto alla Direzione Aziendale.

ENCOMI

Gli utenti che hanno inteso porgere encomi nell'anno 2015 sono stati 15 e rappresentano il 5% delle segnalazioni complessive nell'anno.

Un encomio allo staff ed all'organizzazione del servizio di riabilitazione, sei encomi per lo stile del responsabile OBI ed il clima del reparto, due per la professionalità di una Dirigente TIN, un encomio per operatore dell'informazione URP, un encomio alla cortesia e professionalità di una dirigente medico del Pronto Soccorso, un encomio per la professionalità di un dirigente del Dipartimento della Prevenzione, uno per l'efficienza verso i pazienti con priorità INR del Centro Prelievi, un encomio è riferito contemporaneamente all'Anatomia Patologica, al Pronto Soccorso ed all'ortopedia per l'efficienza in un caso fortemente critico. Un encomio per un'Assistente sociale dell'U.V.T del distretto.

NOTE CONCLUSIVE

Nell'anno 2015 gli utenti che hanno inteso contribuire al processo di miglioramento della qualità presentando le loro istanze all'URP sono stati molto numerosi.

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 2015 è al di sopra della media annuale.

Questo dato è da rapportare all'intensificarsi dell'irritazione dei cittadini per le criticità di alcuni servizi, tra cui CUP e Centro prelievi, che hanno subito dei processi di cambiamento.

Inoltre i nostri servizi sanitari, sottoposti ai tagli delle risorse e del personale, hanno avuto difficoltà nel mantenere gli standard quantitativi delle prestazioni sia ambulatoriali che di ricovero. Alcuni cambiamenti normativi sono mal compresi dai cittadini accrescendo sfiducia, rassegnazione e rabbia che si riverbera nei reclami: il cittadino rinuncia a volte al servizio, si reca altrove o si sposta sul privato con sacrifici economici che aggravano la condizione sociale già in sofferenza.

Il tutto si ripercuote anche sugli sportelli ed i suoi operatori: non sempre la buona volontà dell'operatore è sufficiente al fine di ridurre i contrasti.

Per tale motivo l'azienda ha previsto, d'intesa con l'URP, un piano di formazione per gli operatori dei "front office" teso a far acquisire uno stile relazionale idoneo agli atteggiamenti ed alle istanze oggi espressi dai cittadini.

Gli utenti, arrabbiati e ipercritici, sono stati ascoltati con considerazione umana e per loro l'URP è stato un luogo di comprensione e di assicurazione.

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 vengono a reclamare i loro diritti.

L'atteggiamento pian piano assume le vesti di una critica costruttiva e di una relazione comunicativa ed educativa sui diritti e i doveri.

Gli utenti rivendicano i loro diritti ed 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.

Le istanze presentate nel 2015, pur con tutti i limiti dell'attuale contesto sanitario, 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.

Molti i ringraziamento e gli attestati di stima ricevuti dagli operatori URP impressi nel viso e nei sorrisi scambiati uscendo dall'URP o nelle voci al telefono .

Come dimenticare l'emozione di una donna che diceva *“la professionalità che ho trovato qui da voi è di esempio per tutto il meridione ed anche per gli ospedali del nord che ho dovuto frequentare”* .

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

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 infatti divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica dell'azienda.

Il reclamo rappresenta per l'azienda, una sorta di “carburante” indispensabile per mettere in moto processi di adeguamento della qualità dei servizi.

Il rapporto annuale è reso noto pertanto doverosamente, e per come previsto dalle norme , attraverso la sua pubblicazione sul nostro sito perché divenga anche strumento di socializzazione e trasparenza amministrativa.

Gennaio 2015

Il Responsabile URP
Dott. Annamaria Bruni

