



# Le segnalazioni dei cittadini dell'Azienda USL Roma D raccolte dall'URP nel 2010

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Via Casal Bernocchi 73 - 00125 Roma  
tel 06/5648 7732-7733-7734 fax 06/5648 7729  
e-mail: [urp@aslromad.it](mailto:urp@aslromad.it)

## AZIENDA USL ROMA D

### Attività di tutela 2010

#### Analisi delle segnalazioni

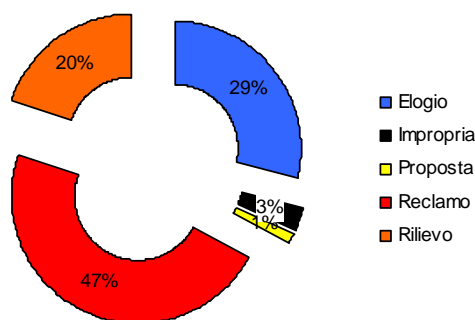
Nel corso del 2010 l'URP ha raccolto **551** segnalazioni, a cui bisogna aggiungere tutte le richieste di informazioni pervenute agli uffici relazioni con il pubblico (Aziendale, in via Casal Bernocchi, 73 e Ospedaliero, presso l'Ospedale G.B. Grassi) di persona, telefonicamente e via e-mail e le richieste di informazioni di 1° livello arrivate al call center (numero verde aziendale).

Il 47% delle segnalazioni pervenute sono state classificate come **reclami** (*qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti che richiede una risposta*), il 29% come **elogi** (*espressione di soddisfazione del cittadino-utente al soggetto erogatore del servizio*) e il 20% sono rilievi (grafico 1).

Tabella 1- Le segnalazioni nel 2010

tipo segnalazione	
Elogio	158
Impropria	16
Proposta	8
Reclamo	260
Rilievo	109
<b>Totale</b>	<b>551</b>

Grafico 1- La distribuzione delle segnalazioni nel 2010



Nel corso del 2010 si è registrato rispetto all'anno precedente un decremento delle segnalazioni del 27,9% del 41,6% dei reclami e del 9,2% degli elogi.

Tabella 2 - Le segnalazioni dei cittadini nel 2009 e nel 2010

Tipo di segnalazione	2009	2010	incremento
Elogio	174	158	-9,2%
Impropria	19	16	-15,8%
Proposta	19	8	-57,9%
Reclamo	445	260	-41,6%
Rilievo	107	109	1,9%
<b>Totale</b>	<b>764</b>	<b>551</b>	<b>-27,9%</b>

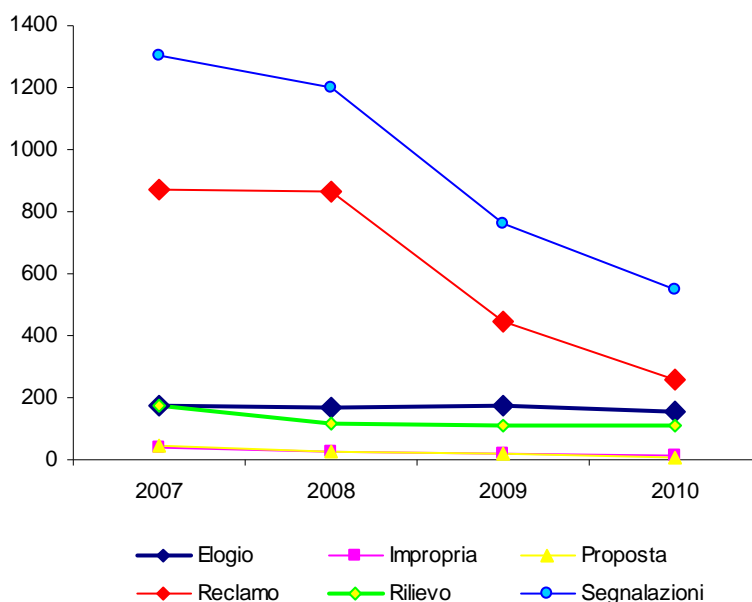
A fronte del forte decremento registrato, è rilevante il dato sui rilievi (indicazione di disservizio che si risolve con una “presa in carico” da parte dell’URP, che generalmente si chiude con una risposta di cortesia, generalmente telefonica e che si risolve senza avviare un’istruttoria scritta; nei rilievi rientrano anche i reclami anonimi) che hanno fatto registrare un piccolo incremento.

La tabella 3 e il grafico 2 mostrano l’andamento delle segnalazioni dal 2007 al 2010, suddivise per tipologia.

*Tabella 3 - Le segnalazioni dal 2007 al 2010 per tipologia*

<b>SEGNALAZIONI</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Elogio	175	169	174	158
Impropria	39	29	19	16
Proposta	46	26	19	8
Reclamo	868	864	445	260
Rilievo	176	113	107	109
<b>Totale</b>	<b>1305</b>	<b>1201</b>	<b>764</b>	<b>551</b>

*Grafico 2 – Il trend delle segnalazioni dal 2007 al 2010*



Le segnalazioni pervenute in Azienda hanno avuto un trend di crescita costante fino al 2007; poi l’andamento è cambiato, nel 2008 si è registrato un lieve decremento delle segnalazioni pervenute, tendenza che **nel corso del 2009 ha fatto registrare un decremento del 36% delle segnalazioni, ed in particolare dei reclami, che sono diminuiti del 48%** (grafico 2).

A fronte del generale decremento delle segnalazioni, gli elogi sono rimasti pressoché costanti (+3%); segnale indicativo di come i cittadini continuino comunque a relazionarsi con l’Azienda per segnalazioni di apprezzamento verso l’operato dei servizi.

**Il decremento delle segnalazioni, ed in particolare dei reclami, è da imputare anche a una migliore comunicazione e collaborazione tra i diversi uffici aziendali che permettono di superare le difficoltà incontrate dai cittadini-utenti che vengono indirizzati verso i servizi richiesti.**

## Le richieste telematiche

Molte sono le richieste di informazioni e le segnalazioni che giungono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per via telematica all'indirizzo [urp@aslromad.it](mailto:urp@aslromad.it)<sup>1</sup>. Nel corso del 2010 sono pervenuti:

- 644 richieste di informazioni
- 134 reclami
- 13 elogi
- 89 impropri
- 258 invii per competenza

## Chi reclama

Le segnalazioni, nel periodo in esame, sono state presentate nel 94% dal diretto interessato o da un suo familiare, il 4% da altri enti (come la Regione Lazio) ed il 2% da associazioni. Nel 2010 sono state inviate 8 proposte, inviate direttamente dagli interessati.

Tabella 4 – Chi presenta le segnalazioni

	SEGNALAZIONI					
	Totale	Elogio	Impropria	Proposta	Reclamo	Rilievo
Associazione	13	2			9	2
Ente	24	9	2		10	3
Interessato/familiare	511	146	12	8	241	104
Società	2	1	1			
Studio legale	1		1			
<b>Totale</b>	<b>551</b>	<b>158</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>260</b>	<b>109</b>

Grafico 3 – Chi presenta le segnalazioni



## Come i cittadini contattano l'URP

I cittadini hanno diverse possibilità per contattare gli uffici dell'URP e presentare una segnalazione.

Fino al 2008 i cittadini preferivano un contatto diretto con gli operatori un colloquio di persona o telefonico con l'operatore (54% delle segnalazioni nel 2008 e 27% nel 2009).

Nel periodo in esame i cittadini hanno preferito scrivere all'Urp; il 62% delle segnalazioni sono arrivate in forma scritta (fax, lettera, e-mail).

Rimangono costanti le segnalazioni pervenute via e-mail (31% nel 2010 e 30% nel 2009); il maggior utilizzo degli strumenti telematici è da imputare all'impatto del nuovo sito aziendale ([www.aslromad.it](http://www.aslromad.it)), ormai utilizzato dai cittadini e dagli operatori che permette di avere le informazioni sui servizi aziendali in tempo

<sup>1</sup> Le richieste conteggiate sono quelle pervenute all'indirizzo e-mail dell'Urp centrale, non è stato possibile, per il periodo in esame, conteggiare le richieste di informazioni e quanto indirizzato all'Urp Grassi all'indirizzo [Urpgrassi@aslromad.it](mailto:Urpgrassi@aslromad.it).

reale. Direttamente dal sito, inoltre, è possibile scaricare il modulo delle segnalazioni ed una volta compilato può essere inviato per e-mail all'indirizzo [Urp@aslromad.it](mailto:Urp@aslromad.it), [Urpgrassi@aslromad.it](mailto:Urpgrassi@aslromad.it) o [Urp.aslromad@pec.it](mailto:Urp.aslromad@pec.it).

Grafico 4 – Come i cittadini contattano l'Urp

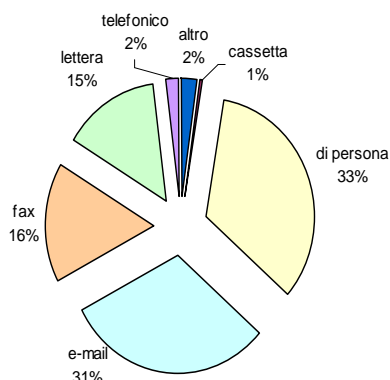


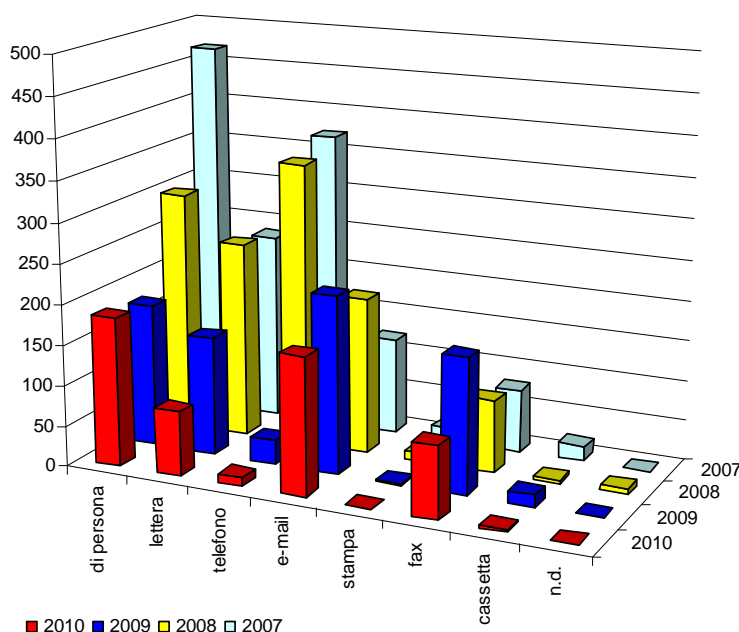
Tabella 5 – Come i cittadini contattano l'Urp

Tipo di contatto	totale	reclami	elogi
altro	12	2	2
cassetta	3	2	1
di persona	185	95	51
e-mail	171	89	35
fax	89	42	27
lettera	80	28	42
telefonico	11	2	
<b>Totale</b>	<b>551</b>	<b>260</b>	<b>158</b>

Il grafico 5 mostra come i cittadini hanno contattato l'Urp negli ultimi quattro anni; da segnalare alcuni eventi che hanno influenzato l'andamento:

- il passaggio dei punti accoglienza/Urp territoriali ai distretti sanitari (dal 1 febbraio 2010 sono gestiti direttamente dai distretti sanitari come punti informativi)
- la richiesta (a partire dal 2009) agli utenti, soprattutto per segnalazioni che attengono fatti gravi, e che coinvolgono operatori (sanitari e non) di essere sottoscritte dal denunciante e non "comunicate" solo telefonicamente.

Grafico 5 – Come i cittadini contattano l'URP: un confronto



## Le segnalazioni e le prestazioni

Ogni segnalazione è legata ad una particolare prestazione di cui il cittadino fruisce; nella tabella 6 sono riportate le prestazioni a cui fanno riferimento i reclami e gli elogi pervenuti nel corso del 2010.

La maggior parte dei reclami sono legati alle visite ambulatoriali e all'erogazione di ausili o farmaci (dato costante rispetto al 2009).

Gli elogi pervenuti sono legati, nella maggior parte dei casi, a situazioni di ricovero, visite ambulatoriali ed accessi al pronto soccorso. Anche in questo caso si riconferma in parte il dato del 2009 (in cui gli elogi erano pervenuti maggiormente per le terapie domiciliari, invece che per le visite ambulatoriali); gli elogi vengono presentati soprattutto a seguito di prestazioni di assistenza sanitaria.

*Tabella 6 – Le prestazioni legate a reclami ed elogi nel 2010*

Tipo di prestazione	Tipo di segnalazione	
	Elogio	Reclamo
VISITA AMBULATORIALE	16	62
AUSILI/FARMACI	2	28
CERTIFICAZIONE	6	17
DATO NON DISPONIBILE	16	17
ESAME STRUMENTALE	5	16
PROCEDURA AMMINISTRATIVA	7	15
RICOVERO	67	15
ESAME LABORATORIO	2	14
PRONTO INTERVENTO/PS	15	13
TERAPIA DOMICILIARE	5	12
RIMBORSO	1	9
VISITA DOMICILIARE	1	9
SCELTA MEDICO/PEDIATRA	0	7
TERAPIA AMBULATORIALE	7	6
VACCINAZIONI	0	6
PRENOTAZIONE	1	4
PROTESI	1	4
INVALIDITA' L.104 L.210	0	3
ESPOSTO	0	1
INFORMAZIONE	1	1
MEDICAZIONE	0	1
INTERVENTO ESTERNO	4	0
TRASPORTO	1	0
<b>Totale</b>	<b>158</b>	<b>260</b>

## Cosa provoca le maggiori proteste

Il cittadino sente di ringraziare o comunque elogiare gli operatori sanitari e non in situazioni legate quasi sempre ad una prestazione di assistenza sanitaria ricevuta, mentre i problemi maggiormente sentiti sono quelli legati agli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi innanzitutto ed agli aspetti tecnico professionali.

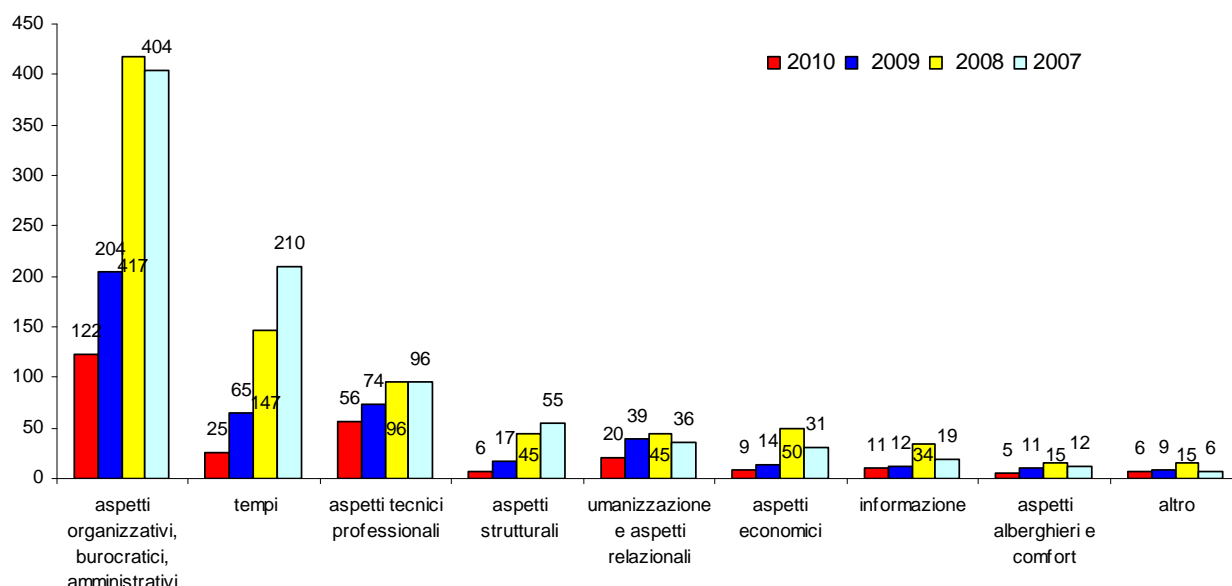
*Tabella 7 – I motivi di reclamo nel 2010*

<b>Motivo del reclamo</b>	
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI	122
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	56
TEMPI	25
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	20
INFORMAZIONE	11
ASPETTI ECONOMICI	9
ALTRO	6
ASPETTI STRUTTURALI	6
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	5
<b>Totale</b>	<b>260</b>

Il cittadino manifesta scontentezza e sfiducia in alcune situazioni, verso l'offerta dei servizi resi, quando non vede soddisfatti i suoi bisogni, per la rigidità dei regolamenti, per l'eccessiva burocratizzazione e la lentezza delle procedure. Il grafico 7 mostra comunque un miglioramento negli ultimi quattro anni proprio per ciò che attiene la lentezza delle procedure, e dei tempi di attesa (per ottenere una prestazione, della documentazione) e per l'eccessiva burocratizzazione.

C'è un maggiore interesse da parte del cittadino per una maggiore conoscenza e partecipazione per tutto ciò che è pubblico; il cittadino vuole essere informato sulla "cosa pubblica", sull'offerta dei servizi, sulle modalità di erogazione e di fruizione. *Il cittadino-utente non vuole essere considerato come "numero", senza nome e indefinito, ma al contrario come "persona umana", non si accontenta di un trattamento di "suddito indistinto e massificato", bensì d'utente-contribuente-personalizzato. La sua domanda di servizi pubblici presenta poi nuove caratterizzazioni; giustamente è diventata molto più esigente e critica; il cittadino manifesta in non pochi casi scontentezza e sfiducia nei confronti dello stato (...). Lo stato presentandosi come apparato rigido e complesso non è in grado di dare dinamiche e mirate risposte alla domanda del cittadino; più che rendergli la vita facile, in non pochi casi gliela complica<sup>2</sup>.*

Grafico 7 - I motivi di reclamo dal 2007 al 2010



<sup>2</sup> A. Foglio, *Il marketing pubblico*, Franco Angeli 2007

Tabella 8 – I motivi di reclamo e le specifiche nel 2010

MOTIVO DEL RECLAMO	SPECIFICA	
ALTRO	attrezzature, strumentazione e materiale sanitario	1
	altro-altro	5
	<b>ALTRO Totale</b>	<b>6</b>
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	comfort degli ambienti di cura	2
	pulizia ed igiene	3
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Totale</b>		<b>5</b>
ASPETTI ECONOMICI	adeguatezza delle modalità di informazione	1
	funzionalità organizzativa	1
	contestazioni al ticket	1
	richiesta rimborsi	6
<b>ASPETTI ECONOMICI Totale</b>		<b>9</b>
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUCROCRATICI O AMMINISTRATIVI	organizzativi-altro	3
	percorsi di accesso e di cura	56
	funzionalità organizzativa	38
	disponibilità servizi/prestazioni	21
	raccordo tra U.O. e con aziende /servizi esterni	4
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUCROCRATICI O AMMINISTRATIVI Totale</b>		<b>122</b>
ASPETTI STRUTTURALI	accessibilità interna	1
	attrezzature, strumentazione e materiale sanitario	4
	strutturali-altro	1
<b>ASPETTI STRUTTURALI Totale</b>		<b>6</b>
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	professionali-altro	2
	opportunità adeguatezza della prestazione	18
	correttezza nell'erogazione delle prestazioni	30
	attenzione ai bisogni di assistenza	6
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Totale</b>		<b>56</b>
INFORMAZIONE	informazione -altro	1
	correttezza e chiarezza per l'accesso alle prestazioni	5
	informazioni sul percorso di cura	3
	riconoscibilità operatori	1
	adeguatezza delle modalità di informazione	1
<b>INFORMAZIONE Totale</b>		<b>11</b>
TEMPI	tempi-altro	7
	coda agli sportelli/uffici	5
	tempi d'attesa tra prenotazione e prestazione	7
	coda per il pagamento	1
	tempi d'attesa per ricevere documenti, presidi, ausili	5
<b>TEMPI Totale</b>		<b>25</b>
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	cortesia e gentilezza	10
	conflittualità interpersonale	3
	rispetto della dignità della persona	6
	maltrattamenti	1
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Totale</b>		<b>20</b>
<b>Totale complessivo</b>		<b>260</b>



Tabella 9 - I motivi di reclamo e le specifiche nel 2009 e 2010

Motivi di reclamo			
	2010	2009	incremento/ decremento
ALTRO			
ATTREZZATURE STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO*	1		
ALTRO	5	9	
<b>ALTRO totale</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>-33.3%</b>
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
ALTRO			
COMFORT DEGLI AMBIENTI DI CURA	2	2	
CONDIZIONI AMBIENTALI		2	
PULIZIA ED IGIENE	3	5	
SERVIZI ACCESSORI		2	
VITTO			
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT totale</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>-54.5%</b>
ASPETTI ECONOMICI			
CONTESTAZIONI AL TICKET	1	3	
ALTRO		2	
RICHIESTA RIMBORSI	6	9	
FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA*	1		
ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' DI INFORMAZIONE*	1		
RICHIESTA RISARCIMENTI			
<b>ASPETTI ECONOMICI totale</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>-35.7%</b>
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI			
ALTRO	3	15	-80%
DISPONIBILITA' SERVIZI/PRESTAZIONI	21	74	-71.6%
FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA	38	61	-37.7%
PERCORSI DI ACCESSO E DI CURA	56	53	+5.7%
RACCORDO TRA U.O. E CON AZIENDE/SERVIZI ESTERNI	4	1	
CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI			
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI totale</b>	<b>122</b>	<b>204</b>	<b>-40.2%</b>
ASPETTI STRUTTURALI			
ACCESSIBILITA' ESTERNA		4	
ACCESSIBILITA' INTERNA	1	3	
ALTRO	1		
ATTREZZATURE, STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO	4	6	
SERVIZI ACCESSORI			
SICUREZZA E ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI		4	
<b>ASPETTI STRUTTURALI totale</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>-64.7%</b>
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI			
ALTRO	2	5	
ATTENZIONE AI BISOGNI DI ASSISTENZA	6	16	-62.5%
CONSENSO INFORMATO			
CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	30	28	
OPPORTUNITA' ADEGUATEZZA DELLA PRESTAZIONE	18	25	
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI totale</b>	<b>56</b>	<b>74</b>	<b>-24.3%</b>
INFORMAZIONE			

ALTRO	1		
ADEGUATEZZA DELLA SEGNALETICA INTERNA/ESTERNA		1	
ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' D'INFORMAZIONE	1	2	
ADEGUATEZZA DEL MATERIALE DI INFORMAZIONE			
RICONOSCIBILITA' OPERATORI	1	1	
CORRETTEZZA E CHIAREZZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	5	6	
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA	3	2	
<b>INFORMAZIONE totale</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>-8.3%</b>
<b>TEMPI</b>			
CODA PER IL PAGAMENTO	1	2	
ALTRO	7	6	
CODA AGLI SPORTELLI/UFFICI	5	31	-83,9%
ORARIO DI APERTURA DEI SERVIZI		6	
TEMPI D'ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE	7	10	
TEMPI D'ATTESA X RICEVERE DOCUMENTI,PRESIDI,AUSILI	5	10	-50%
TEMPI DI ATTESA X LA RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI			
<b>TEMPI totale</b>	<b>25</b>	<b>65</b>	<b>-61.5%</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>			
ALTRO		2	
CONFLITTUALITA' INTERPERSONALE	3	3	
CORTESIA E GENTILEZZA	10	21	-52.4%
MALTRATTAMENTI	1	1	
RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA	6	9	
RISPETTO DELLA RISERVATEZZA		3	
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI totale</b>	<b>20</b>	<b>39</b>	<b>-48.7%</b>
<b>totale generale</b>	<b>260</b>	<b>445</b>	<b>-41.6%</b>

\* forzature nel programma, la specifica non corrisponde alla categoria della motivazione esatta

### La distribuzione dei reclami

La tabella 10 mostra gli elogi ed i reclami pervenuti e suddivisi in territorio e azienda (in cui rientrano tutte le segnalazioni riferite alle strutture territoriali e aziendali e i distretti sanitari) e strutture ospedaliere.

Come è emerso dall'analisi la maggior parte degli elogi inviati dai cittadini nel 2010 sono legati a prestazioni di assistenza sanitarie ricevute; 54 elogi sono stati inviati per prestazioni ricevute sul territorio e 104 per le strutture ospedaliere. Tendenza inversa per i reclami, la maggior parte (195) sono stati presentati per strutture territoriali o per gli uffici centrali.

Dall'analisi delle segnalazioni emerge che i cittadini protestano maggiormente verso le strutture territoriali o gli uffici centrali per l'eccessiva burocratizzazione, le maggiori difficoltà percepite sono per l'ottenimento di una prestazione o per un accesso ai servizi sanitari, intese come difficoltà o per la complessità burocratica; per la disorganizzazione interna; l'assenza di operatori; il mancato preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.

**Tabella 10- Elogi e reclami sul territorio e nella strutture ospedaliere**

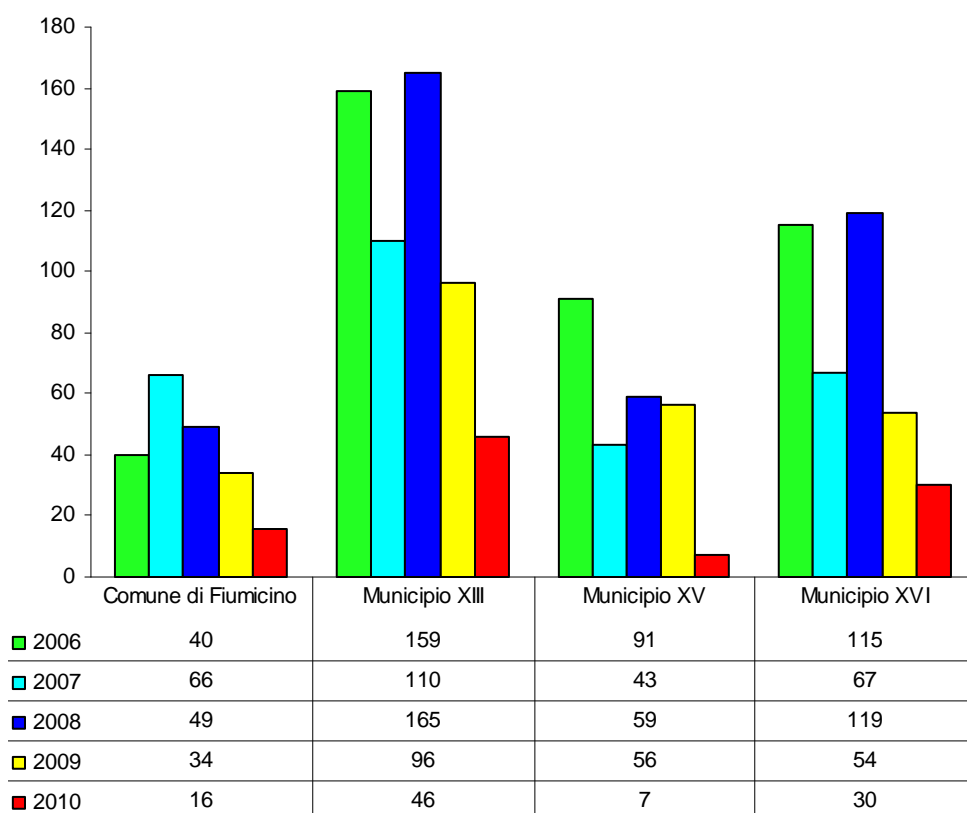
Imputazione segnalazione	Elogio	Reclamo
<b>AZIENDA E TERRITORIO</b>		
non imputato		1
Ospedale Veterinario, Controllo del Randagismo e Benessere degli Animali da Affezione		1
Medicina Legale	1	8
Ser.T. Aziendali		1
Area Dipartimentale Cure Primarie	2	35
Area Salute Donna e Bambino	4	2
Area Territoriale Assistenza Riabilitativa e Protesica	2	2
Assistenza Protesica Comune di Fiumicino e XIII Municipio	2	3
Assistenza Protesica XV e XVI Municipio		10
Farmaceutico		7
Dipartimento Salute Mentale	2	5
UOC CSM D2		2
UOC CSM D3	1	
UOC CSM D4		1
Distretto Sanitario Comune di Fiumicino	7	16
Distretto Sanitario XIII Municipio	10	46
Distretto Sanitario XV Municipio	2	7
Distretto Sanitario XVI Municipio	9	30
SISP		1
TSMREE		4
UOC Accreditamento e Vigilanza Strutture Sanitarie		3
UOC Acquisizione Beni e Servizi		5
UOC Affari Generali	1	
UOC Ragioneria e Bilancio	1	
Ufficio Relazioni con il Pubblico	10	
Dipartimento di Prevenzione		2
UO Medicina Preventiva		3
<b>AZIENDA E TERRITORIO TOTALE</b>	<b>54</b>	<b>195</b>
<b>STRUTTURE OSPEDALIERE</b>		
Direzione Sanitaria di parte pubblica Policlinico Luigi Di Liegro		6
Direzione Sanitaria CPO	3	2
UOC Direzione Amministrativa PP.OO. G.B. Grassi e CPO	3	15
UOC Direzione Sanitaria P.O. G.B. Grassi	5	5
UOC Anestesia e Rianimazione	2	
UOC Cardiologia	9	2
UOC Cardiologia Riabilitativa	1	
UOC Chirurgia Generale	16	3
UOC Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica	1	
UOC Ginecologia	1	
UOC Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche	2	1
UOC Medicina Fisica e Riabilitazione	8	
Direttore UOC Medicina Generale	4	3
UOC Neurologia	2	1
UOC Odontostomatologia	4	1
UOC Oncologia	2	
UOC Ortopedia	9	3
UOC Ostetricia e Ginecologia	11	4
UOC Otorinolaringoiatria	1	3
UOC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza	15	11
UOC Recupero e Riabilitazione Motulesi e Neurolesi	3	
UOC SPDC G.B. Grassi	2	1
UOC Farmacia Ospedaliera Grassi e CPO		4
<b>STRUTTURE OSPEDALIERE TOTALE</b>	<b>104</b>	<b>65</b>
<b>TOTALE</b>	<b>158</b>	<b>260</b>

## Le segnalazioni nei Distretti Sanitari

La distribuzione dei reclami nei 4 distretti sanitari è influenzata da diversi fattori:

- la diversa distribuzione della popolazione residente;
- la distribuzione dei servizi sul territorio (ad es. il distretto sanitario del Comune di Fiumicino risente della vastità del territorio e della lontananza di alcuni centri abitati dalle strutture sanitarie)
- l'età media dei residenti (i più giovani e le persone con un più alto livello di scolarizzazione hanno una maggiore facilità di accesso ai sistemi di comunicazione);
- la presenza sul territorio di uffici dell'Urp<sup>3</sup>;
- particolari avvenimenti legati ad un determinato periodo (ad es. lo spostamento di una sede; lo spostamento di un medico da una struttura ad un'altra; il pensionamento del personale sanitario, etc.)

Grafico 8 – I reclami nei Distretti Sanitari



Il grafico 8 mostra l'andamento dei reclami per i quattro distretti sanitari negli ultimi cinque anni; il maggior numero di reclami hanno interessato il distretto sanitario del municipio XIII e XVI nel corso del 2008, per quello di Fiumicino nel 2007 e per il municipio XV nel 2006; il dato costante per tutti i distretti è la notevole diminuzione delle segnalazioni registrata negli ultimi due anni.

## I tempi di risposta ai reclami

Al termine di tutta l'istruttoria del reclamo viene fornita una risposta al cittadino in merito a quanto esposto. La risposta ad un reclamo è il prodotto del processo di valutazione attivato dall'Azienda, in relazione alla segnalazione, oltre che il contenuto della comunicazione di chiusura. Può trattarsi di una spiegazione o precisazione relativamente ai percorsi da seguire, di scuse, conferma dell'agire aziendale, comunicazione della soluzione del problema presentato o dell'accettazione delle richieste del cittadino.

I tempi di risposta per i reclami dipendono da diversi fattori: la complessità gestionale interna all'Azienda, la necessità o meno di approfondimenti particolari, i tempi di risposta da parte dei dirigenti coinvolti.

<sup>3</sup> Uffici dell'Urp sono presenti sul territorio del municipio XIII, con una sede presso la direzione aziendale ed un'altra presso l'Ospedale G.B. Grassi

Nel corso del 2010 si è riusciti a concludere il processo di valutazione dei reclami, fornendo una risposta conclusiva al cittadino entro il termine dei 30 giorni nel 25% dei casi, mentre nel 50% l'iter ha richiesto dei tempi più lunghi; si riscontra un piccolo miglioramento rispetto al 2009 nel rispondere ai cittadini nei tempi previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela dell'Azienda.

Tabella 11 – I tempi di risposta ai reclami

tempi risposta	2010	2010	2009	2009
In corso	22%	58	21%	95
NO	3%	7	4%	18
SI entro 30 giorni	<b>25%</b>	<b>64</b>	<b>17%</b>	<b>77</b>
SI oltre 30 giorni	50%	131	58%	255
Totale complessivo	100%	260	100%	445

## Conclusioni

Negli ultimi anni ci sono stati grandi cambiamenti nella società, nei cittadini, nelle loro richieste; crescono le aspettative dei cittadini, dinanzi a questi cambiamenti ogni azienda deve dare una risposta concreta ed esaustiva. I cittadini si aspettano risposte puntuali, coerenti e concrete che garantiscano:

- più informazioni al cittadino;
- più coinvolgimento dei cittadini-utenti;
- potenziamento strutture;
- personale più competente e più disponibile;
- maggiore trasparenza nell'erogazione dei servizi;
- meno burocratizzazione;
- apertura dell'innovazione e dell'informatica.

Occorre rispondere in maniera concreta ed efficiente all'esigenza di rinnovamento; orientarsi verso la domanda, verso le esigenze dei cittadini. I servizi offerti al cittadino devono essere altamente qualitativi, così da soddisfarlo. La qualità deve essere sinonimo oltre che di un buon servizio offerto anche di una buona comunicazione, di una buona promozione; qualità non come assenza di difetti, ma al contrario abbondanza di pregi.

Dall'analisi dei dati sulle segnalazioni del 2010 (si ricorda il decremento del 48% dei reclami rispetto all'anno precedente) emerge un forte impegno da parte di tutti i servizi aziendali per offrire servizi migliori che vadano incontro alle esigenze dei cittadini. L'aspetto che ancora suscita il maggior numero di proteste (47%) è legato all'eccessiva burocratizzazione che porta i cittadini ad ottenere con difficoltà la prestazione di cui hanno bisogno o comunque evidenziano un'eccessiva complessità per accedere ai servizi sanitari.

Il secondo aspetto che suscita malcontento (21,6% dei reclami) è legato agli aspetti tecnico professionali, in particolare alla correttezza nell'erogazione delle prestazioni e all'attenzione ai bisogni di assistenza (segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva dell'assistenza da parte del personale medico e non in riferimento all'efficacia, empatia, adeguatezza della stessa).

Concludendo per andare incontro al cittadino e migliorare i servizi erogati occorre semplificare ulteriormente alcuni percorsi di accesso ai servizi, anche potenziando magari l'informazione e la comunicazione interna ed esterna e sensibilizzare maggiormente il personale medico e non a contatto con l'utenza ad una maggiore disponibilità ed attenzione ad identificare i cittadini come persone e non come numeri.

### Stesura ed elaborazione a cura di: **Alessandra Dieni, Giovanni Valeri**

Raccolta e inserimento segnalazioni a cura di: Bruna Bucciarelli, Olinda Caccaro, Federica Cascone, Sabrina Clementi, Alessandra Dieni, Luigi Filiaci, Massimiliano Lalli, Fabrizio Piergallini, Perla Pesoli, Isabella Piroso, Giovanni Valeri, Alessandra Vessicchio.