



Le segnalazioni dei cittadini dell'Azienda USL Roma D raccolte dall'URP nel 2011

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

AZIENDA USL ROMA D Attività di tutela 2011

Analisi delle segnalazioni

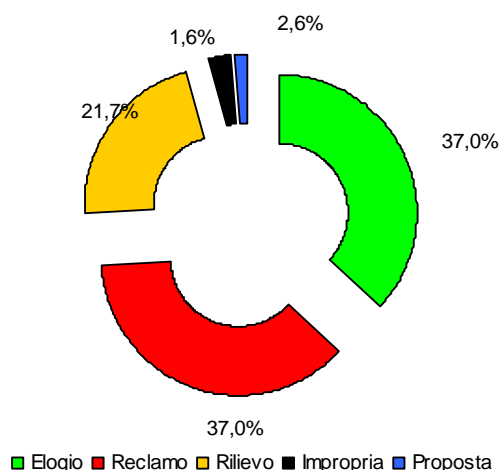
Nel corso del 2011 l'URP ha raccolto **494** segnalazioni; nel periodo in esame sono pervenuti lo stesso numero di reclami e di elogi e rappresentano, rispettivamente il 37% delle segnalazioni.

Il grafico 1 mostra la le segnalazioni suddivise per tipologia: i reclami sono le segnalazioni di disservizio che vengono prese in carico dagli operatori Urp e per i quali viene sempre avviata un'istruttoria che coinvolge altre unità operative aziendali, a fine della quale viene fornita una risposta all'utente. Anche i rilievi sono delle segnalazioni di disservizio, ma in questo caso o si tratta di reclami in forma anonima, oppure di piccoli disservizi che non presuppongono l'avvio dell'istruttoria formale del reclamo e che vengono risolti immediatamente dall'operatore anche con l'aiuto di altre strutture aziendali. Poche sono le proposte che giungono dai cittadini, ma alcuni utenti dei servizi inviano proposte e richieste per poter migliorare i servizi, cambiare procedure o altro. Gli elogi sono manifestazioni di apprezzamento e stima verso una persona o un servizio; per essere registrati come tali devono essere circostanziati e non generiche espressioni di gratitudine o semplice apprezzamento della professionalità di un operatore. Tra gli impropri vengono registrate tutte quelle segnalazioni che non riguardano l'azienda ma che erroneamente vengono inviate dai cittadini.

Tabella 1- Le segnalazioni nel 2011

Tipo di segnalazione	2011
Elogio	183
Reclamo	183
Rilievo	107
Impropria	13
Proposta	8
Totale	494

Grafico 1- La distribuzione delle segnalazioni nel 2011



Nel corso del 2011 si è registrato un decremento delle segnalazioni del 10,3% rispetto all'anno precedente; i reclami hanno fatto registrare un decremento del 29,6%, mentre gli elogi un incremento del 15,8% (tabella 2). Se confrontiamo il periodo in esame con il 2009, il decremento dei reclami è molto elevato (-58,8%).

Tabella 2 - Le segnalazioni dei cittadini dal 2009 al 2011

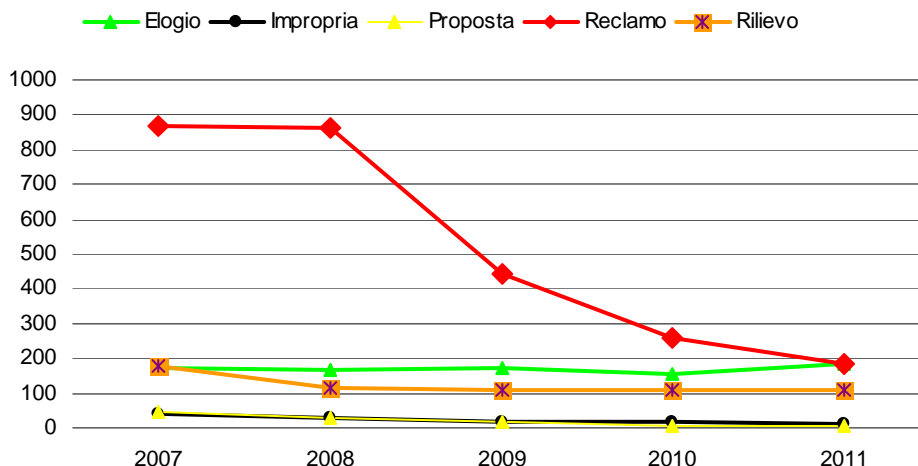
Tipo di segnalazione	2009	2010	incremento	2010	2011	incremento
Elogio	174	158	-9,2%	158	183	15,8%
Impropria	19	16	-15,8%	16	13	-18,7%
Proposta	19	8	-57,9%	8	8	0,0%
Reclamo	445	260	-41,6%	260	183	-29,6%
Rilievo	107	109	1,9%	109	107	-1,8%
Totale	764	551	-27,9%	551	494	-10,3%

La tabella 2 mostra l'incremento/decremento delle segnalazioni dal 2009 al 2011. Dal 2009 al 2010 le segnalazioni hanno fatto registrare un decremento del 27,9%, e dal 2010 al 2011 il decremento è del 10,3%. I reclami hanno fatto registrare un forte decremento dal 2009 al 2010 (-41,6%); anche nell'ultimo anno il decremento dei reclami è stato considerevole (-29,6%).

Tabella 3 - Le segnalazioni dal 2007 al 2011 per tipologia

Tipo di segnalazione	2007	2008	2009	2010	2011
Elogio	175	169	174	158	183
Impropria	39	29	19	16	13
Proposta	46	26	19	8	8
Reclamo	868	864	445	260	183
Rilievo	176	113	107	109	107
Totale	1305	1201	764	551	494

Il grafico 2 mostra il trend delle segnalazioni, suddivise per tipologia, negli ultimi 5 anni. L'anno 2009 ha fatto registrare il maggiore decremento dei reclami che è continuato negli anni successivi. Il trend delle altre segnalazioni è rimasto costante nel tempo senza subire grandi cambiamenti. Gli elogi avevano avuto un piccolo decremento dal 2009 al 2010 (-9,2%), mentre nel 2011 c'è stato un incremento del 15,8%.

Grafico 2 – Il trend delle segnalazioni dal 2007 al 2011


Le richieste telematiche

Molte sono le richieste di informazioni e le segnalazioni che giungono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per via telematica agli indirizzi email, sul territorio a urp@aslromad.it:

- **670** richieste di informazioni
- 81 reclami
- 9 elogi
- 101 impropri
- 148 invii per competenza

Direttamente all'indirizzo dell'Urp dell'Ospedale G.B. Grassi, urpgrassi@aslromad.it:

- 47 richieste di informazioni
- 15 reclami
- 3 rilievi
- 8 elogi
- 5 impropri
- 12 invii per competenza

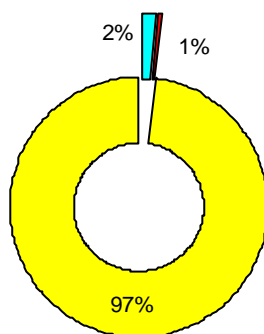
Chi reclama

Le segnalazioni possono essere presentate direttamente dall'interessato o da un suo familiare, da un ente, un'associazione, una società o da uno studio legale. Come si è registrato negli anni scorsi la quasi totalità delle segnalazioni (97%) è stata presentata dal diretto interessato o da un suo familiare.

Tabella 4 – Chi ha presentato le segnalazioni nel 2011

	SEGNALAZIONI					
	Totale	Elogio	Impropria	Proposta	Reclamo	Rilievo
Associazione	8	4			3	1
Ente	3				1	2
Interessato/familiare	483	179	13	8	179	104
Società	0					
Studio legale	0					
Totale	598	183	13	8	183	107

Grafico 3 – Chi presenta le segnalazioni



■ Associazione ■ Ente ■ Interessato/familiare ■ Società ■ Studio legale

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).

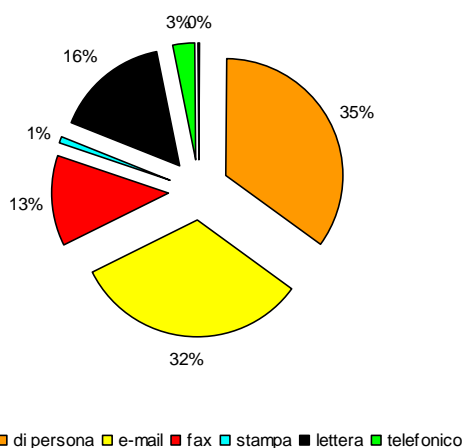
Nel 2010 hanno preferito scrivere all'Urp; il 62% delle segnalazioni sono arrivate in forma scritta (fax, lettera, e-mail). Nel periodo in esame invece i cittadini hanno preferito nuovamente il contatto diretto con un operatore (35%), o tramite una e-mail (32%).

I mezzi telematici sono sempre più utilizzati (oltre all'invio delle segnalazioni si ricordano anche le centinaia di richieste di informazioni che giungono via e-mail); il maggior utilizzo degli strumenti telematici è da imputare all'impatto del nuovo sito aziendale (www.aslromad.it), ormai utilizzato dai cittadini e dagli operatori che permette di avere le informazioni sui servizi aziendali in tempo 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, urpgrassi@aslromad.it o urp.aslromad@pec.it.

Grafico 4 – Come i cittadini contattano l’Urp

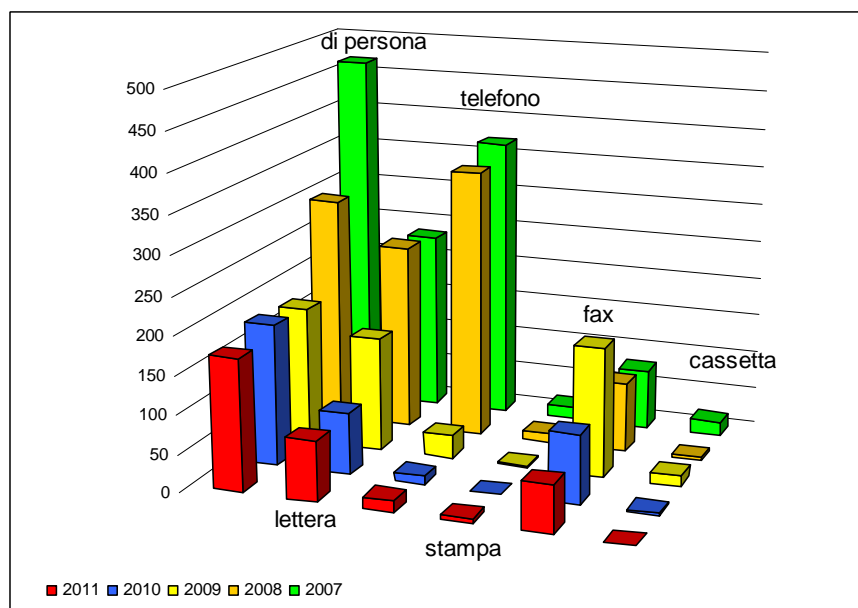
Tipo di contatto	totale		
	segnalazioni	reclami	elogi
altro	2		2
di persona	171	63	60
e-mail	160	78	42
fax	62	20	26
stampa	6		6
lettera	78	19	46
telefonico	15	3	1
Totale	494	183	183

Tabella 5 – Come i cittadini contattano l’Urp



Il grafico 5 mostra un confronto sulle modalità di contatto dei nostri uffici da parte dei cittadini. A partire dal 2009 le segnalazioni telefoniche sono diminuite moltissimo, in quanto viene sempre richieste agli utenti un riscontro scritto di quanto riferiscono (soprattutto per i reclami) che possono essere inviati via fax, per e-mail, lettera o consegnati direttamente agli operatori. Qualora un cittadino, magari anziano avesse difficoltà ad utilizzare questi mezzi gli operatori accolgono anche telefonicamente quanto gli viene riferito e si apre un’istruttoria sui fatti segnalati.

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



Le segnalazioni e le prestazioni

Ogni segnalazione che viene presentata da un cittadino o chi per lui viene registrata in un database dell'Urp e legata alla prestazione di cui la persona usufruiva nel momento in cui è avvenuto il disservizio o la nota di encomio. Le visite ambulatoriali e gli esami strumentali suscitano sempre il maggior numero di reclami; il maggior numero di elogi sono legati ai ricoveri ospedalieri o interventi di pronto soccorso.

Tabella 6 – Le prestazioni legate a reclami ed elogi nel 2011

Tipo di prestazione	Tipo di segnalazione	
	Elogio	Reclamo
AUSILI/FARMACI	1	14
CERTIFICAZIONE		6
DATO NON DISPONIBILE	13	9
ESAME LABORATORIO	2	7
ESAME STRUMENTALE	4	20
ESPOSTO		1
INFORMAZIONE	4	2
INTERVENTO ESTERNO		
INVALIDITA' L.104 L.210	6	5
MEDICAZIONE	2	
PRENOTAZIONE		1
PROCEDURA AMMINISTRATIVA	9	8
PRONTO INTERVENTO/PS	26	18
PROTESI	1	3
RICOVERO	77	14
RIMBORSO	1	1
SCELTA MEDICO/PEDIATRA	3	4
TERAPIA AMBULATORIALE	1	4
TERAPIA DOMICILIARE	1	1
TRASPORTO	1	1
VACCINAZIONI		3
VISITA AMBULATORIALE	25	58
VISITA DOMICILIARE	6	3
Totale	183	183

Cosa provoca le maggiori proteste

La tabella 7 mostra i motivi di reclamo pervenuti nel 2011; il maggiore disagio da parte degli utenti è legato ad aspetti burocratici e amministrativi (44,7%) e poi a quelli tecnico professionali (19,7%)

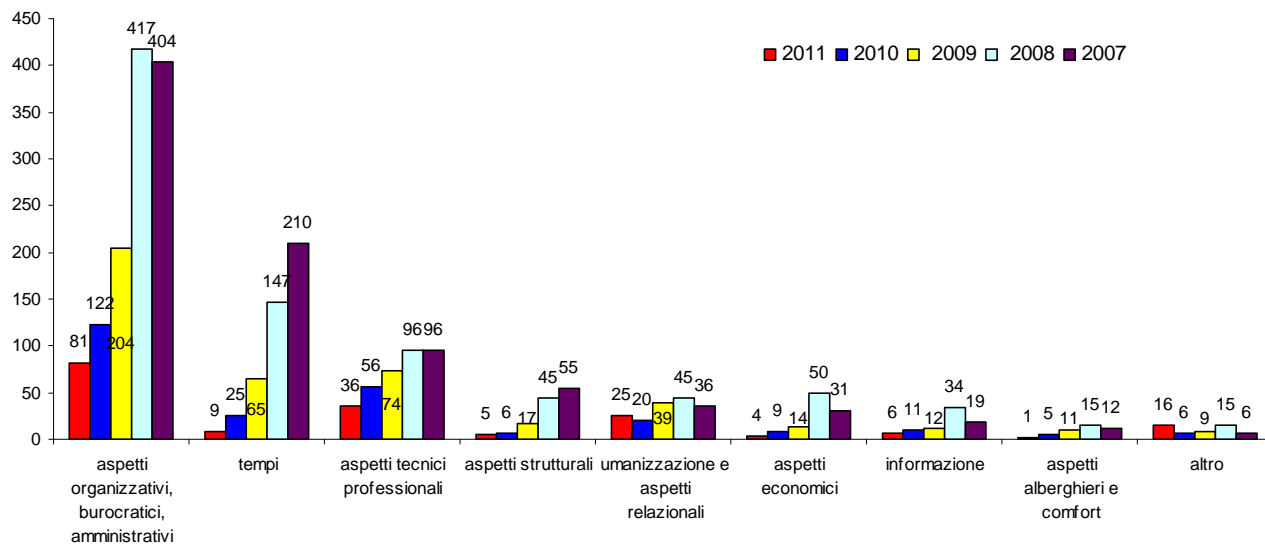
Tabella 7 – I motivi di reclamo nel 2011

Motivo del reclamo	
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI	81
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	36
TEMPI	9
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	25
INFORMAZIONE	6
ASPETTI ECONOMICI	4
ALTRO	16
ASPETTI STRUTTURALI	5
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	1
Totale	183

Il grafico 7 mostra i reclami suddivisi per motivo dal 2007 al 2011. Il picco di reclami per motivi burocratici si è registrato nel 2008 e nel 2011 sono stati 81; i dati sono molto differenti anche per il numero di reclami

pervenuti nei diversi anni che, come abbiamo avuto modo di osservare sopra il trend in forte diminuzione dei reclami presentati dagli utenti.

Grafico 7 - I motivi di reclamo dal 2007 al 2011



Nella tabella 8 è riportata una suddivisione più dettagliata dei reclami per motivo e specifica; mentre nella tabella 9 viene fatto un confronto tra i motivi di reclamo con le relative specifiche del 2010 e 2011 e sono indicati incremento e decremento rispetto ai dati più significativi.

Tabella 8 – I motivi di reclamo e le specifiche nel 2011

MOTIVO DEL RECLAMO	SPECIFICA	
ALTRO	altro-altro	16
ALTRO Totale		16
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	comfort degli ambienti di cura	1
Totale		1
ASPETTI ECONOMICI	adeguatezza delle modalità di informazione funzionalità organizzativa contestazioni al ticket richiesta rimborsi	1 3
ASPETTI ECONOMICI Totale		4
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI	organizzativi-altro percorsi di accesso e di cura funzionalità organizzativa disponibilità servizi/prestazioni raccordo tra U.O. e con aziende /servizi esterni	1 30 28 22
O AMMINISTRATIVI Totale		81
ASPETTI STRUTTURALI	accessibilità interna attrezzature, strumentazione e materiale sanitario strutturali-altro	2 3
ASPETTI STRUTTURALI Totale		5
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	professionali-altro opportunità adeguatezza della prestazione correttezza nell'erogazione delle prestazioni attenzione ai bisogni di assistenza	1 13 15 7
Totale		36
INFORMAZIONE	informazione -altro correttezza e chiarezza per l'accesso alle prestazioni informazioni sul percorso di cura riconoscibilità operatori adeguatezza delle modalità di informazione	1 5
INFORMAZIONE Totale		6
TEMPI	tempi-altro coda agli sportelli/uffici tempi d'attesa tra prenotazione e prestazione coda per il pagamento ausili	6 3
TEMPI Totale		9
RELAZIONALI	cortesia e gentilezza conflittualità interpersonale rispetto della dignità della persona maltrattamenti rispetto della riservatezza umanizzazione-altro	11 4 6 2 1 1
RELAZIONALI Totale		25
Totale complessivo		183

Tabella 9 - I motivi di reclamo e le specifiche nel 2010 e 2011

Motivi di reclamo			
	2010	2011	incremento/ decremento
ALTRO			
ATTREZZATURE STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO*	1		
ALTRO	5	16	
ALTRO totale	6	16	+166,6%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
ALTRO			
COMFORT DEGLI AMBIENTI DI CURA	2	1	
CONDIZIONI AMBIENTALI			
PULIZIA ED IGIENE	3		
SERVIZI ACCESSORI			
VITTO			
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT totale	5	1	-80%
ASPETTI ECONOMICI			
CONTESTAZIONI AL TICKET	1	1	
ALTRO			
RICHIESTA RIMBORSI	6	3	
FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA*	1		
ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' DI INFORMAZIONE*	1		
RICHIESTA RISARCIMENTI			
ASPETTI ECONOMICI totale	9	4	-55,5%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI			
ALTRO	3	1	
DISPONIBILITA' SERVIZI/PRESTAZIONI	21	22	
FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA	38	28	
PERCORSI DI ACCESSO E DI CURA	56	30	
RACCORDO TRA U.O. E CON AZIENDE/SERVIZI ESTERNI	4		
CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI			
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI totale	122	81	33,6%
ASPETTI STRUTTURALI			
ACCESSIBILITA' ESTERNA			
ACCESSIBILITA' INTERNA	1	2	
ALTRO	1		
ATTREZZATURE, STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO	4	3	
SERVIZI ACCESSORI			
SICUREZZA E ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI			
ASPETTI STRUTTURALI totale	6	5	-16,6%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI			
ALTRO	2	1	
ATTENZIONE AI BISOGNI DI ASSISTENZA	6	7	
CONSENSO INFORMATO			
CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	30	15	
OPPORTUNITA' ADEGUATEZZA DELLA PRESTAZIONE	18	13	

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI totale	56	36	-35,7%
INFORMAZIONE			
ALTRO	1		
ADEGUATEZZA DELLA SEGNALETICA INTERNA/ESTERNA			
ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' D'INFORMAZIONE	1		
ADEGUATEZZADEL MATERIALE DI INFORMAZIONE			
RICONOSCIBILITA' OPERATORI	1	1	
CORRETTEZZA E CHIAREZZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	5		
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA	3	5	
INFORMAZIONE totale	11	6	-45,4%
TEMPI			
CODA PER IL PAGAMENTO	1		
ALTRO	7	6	
CODA AGLI SPORTELLI/UFFICI	5	3	
ORARIO DI APERTURA DEI SERVIZI			
TEMPI D'ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE	7		
TEMPI D'ATTESA X RICEVERE DOCUMENTI,PRESIDI,AUSILI	5		
TEMPI DI ATTESA X LA RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI			
TEMPI totale	25	9	-64%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI			
ALTRO		1	
CONFLITTUALITA' INTERPERSONALE	3	4	
CORTESIA E GENTILEZZA	10	11	
MALTRATTAMENTI	1	2	
RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA	6	6	
RISPETTO DELLA RISERVATEZZA		1	
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI totale	20	25	+25%
totale generale	260	183	-29,6%

La distribuzione dei reclami

La tabella 10 mostra la distribuzione delle segnalazioni in Azienda, è suddivisa in elogi e reclami e riporta le strutture aziendali sia territoriali sia le unità dell'Ospedale Grassi (che sono: UOC Cardiologia, UOC Chirurgia Generale, UOC Medicina Generale, UOC Nefrologia e Dialisi, UOC Oncologia, UOC Ortopedia, UOC Ostetricia e Ginecologia, UOC Otorinolaringoiatria, UOC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza) e del CPO (UOC Recupero e Riabilitazione Motulesi e Neurolesi).

Tabella 10- Elogi e reclami sul territorio e nelle strutture ospedaliere

	Tipo di segnalazione	
	Elogio	Reclamo
A.T.A.R.P.		1
Area Dipartimentale Cure Primarie	9	30
Area Salute Donna e Bambino	2	1
Area Tutela della Salute della Donna e del Bambino		1
Assistenza Protesica (XV e XVI Municipio)		10
Assistenza Protesica Comune di Fiumicino e XIII Municipio	1	3
Dipartimento del Farmaco		3
Dipartimento Salute Mentale		1
Direzione Sanitaria C.P.O.	1	1
Direzione Sanitaria di parte pubblica P.O.I. Di Liegro	2	1
Direzione Sanitaria P.O. "G.B. Grassi"	1	
Direzione Sanitaria P.O.I. Di Liegro		1
Distretto Sanitario Comune di Fiumicino	4	13
Distretto Sanitario XIII Municipio	21	34
Distretto Sanitario XV Municipio	1	8
Distretto Sanitario XVI Municipio	15	18
Medicina Legale	3	5
n.d.		1
Ragioneria e Bilancio	1	
TSMREE	1	3
Ufficio Relazioni con il Pubblico	8	
UO Medicina Preventiva		3
UOC Amministrativa PP.OO. G.B. Grassi e CPO	2	2
UOC Sanitaria P.O. G.B. Grassi	4	
UOC Acquisizione Beni e Servizi		2
UOC Affari Generali	1	
UOC Anestesia e Rianimazione	2	
UOC Cardiologia	12	
UOC Chirurgia Generale	15	5
UOC CSM D2	1	
UOC Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica	1	3
UOC Informatica		1
UOC Medicina Generale	7	4
UOC Nefrologia e Dialisi	1	
UOC Neurologia	1	1
UOC Oculistica	5	
UOC Odontostomatologia	2	3
UOC Oncologia	2	
UOC Ortopedia	5	5
UOC Ostetricia e Ginecologia	6	3
UOC Otorinolaringoiatria	2	1
UOC Pediatria e Neonatologia	6	1
UOC Prevenzione e Protezione		1
UOC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza	31	12
UOC Recupero e Riabilitazione Motulesi e Neurolesi	3	
UOC SPDC G.B. Grassi	2	
UOC SPDC Ospedale Forlanini	1	
UOC SPDC Ospedale Grassi	1	1
Totale	183	183

I tempi di risposta ai reclami

La *tabella 11 A* mostra i tempi di risposta ai reclami nel 2011 in % e i valori assoluti; entro i trenta giorni è stato possibile rispondere solo al 19% dei reclami. Sono diversi i motivi che allungano i tempi di risposta al cittadino, le istruttorie ad esempio si allungano quando sono necessarie ulteriori relazioni per chiarire l'accaduto, e nello specifico per il 2011 anche i cambiamenti ai vertici aziendali.

Tabella 11 A e B – I tempi di risposta ai reclami

tempi risposta	2011	
	%	v.a.
In corso	16%	30
NO	9%	16
SI entro 30 giorni	19%	35
SI oltre 30 giorni	56%	102
Totale complessivo	100%	183

tempi risposta	2010	2011
In corso	22%	16%
NO	3%	9%
SI entro 30 giorni	25%	19%
SI oltre 30 giorni	50%	56%
Totale complessivo	100%	100%

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.

Nel corso del 2011 sono pervenuti lo stesso numero di reclami (183) e di elogi (183) per i servizi e le prestazioni erogate dalle diverse strutture aziendali ed è significativo il trend degli ultimi anni, a fronte di una diminuzione dei reclami (del 41% dal 2009 al 2010; e del 29% dal 2010 al 2011), si è registrato un incremento degli elogi del 15,8% nell'ultimo anno. Nel 2011 sono state 670 le richieste di informazioni giunte via e-mail a cui immediatamente viene fornita una risposta scritta.

I maggiori disagi che vengono segnalati sono in occasione di visite specialistiche ed esami strumentali, mentre gli elogi in occasione di ricoveri e pronto soccorso. I reclami vengono presentati principalmente per aspetti burocratico amministrativi o legati ad aspetti tecnico professionali dell'erogatore della prestazione.

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

Raccolta e inserimento segnalazioni a cura di: Bruna Bucciarelli, Federica Cascone, Sabrina Clementi, Alessandra Dieni, Luigi Filiaci, Francesca Negrini, Fabrizio Piergallini, Isabella Pirosu, Giovanni Valeri, Alessandra Vessicchio.