



# **Le segnalazioni dei cittadini dell'Azienda USL Roma D raccolte dall'URP nel II trimestre 2013**

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](mailto:urp@aslromad.it)

# AZIENDA USL ROMA D

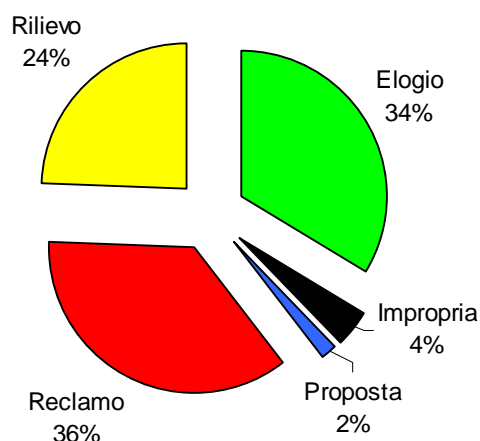
## Attività di tutela

### 2° trimestre 2013

#### Analisi delle segnalazioni

Nel corso del II trimestre 2013 l'Urp ha raccolto 119 segnalazioni da cittadini-utenti che nel 36% dei casi hanno evidenziato disservizi o situazioni di disagio; nel 34% dei casi hanno inviato elogi o ringraziamenti all'attenzione della Direzione Aziendale per il personale, sanitario e non, dell'Azienda. Poco più di un terzo sono state le segnalazioni di reclamo, che comprendono tutti quei casi per cui non è possibile una soluzione immediata del problema (rilievi) e per i quali l'Urp provvede ad aprire un'istruttoria al termine della quale viene data la risposta all'utente. Il grafico 1 mostra la suddivisione per tipologia delle segnalazioni pervenute nel II trimestre 2013.

Grafico 1- Le segnalazioni nel I trimestre 2013



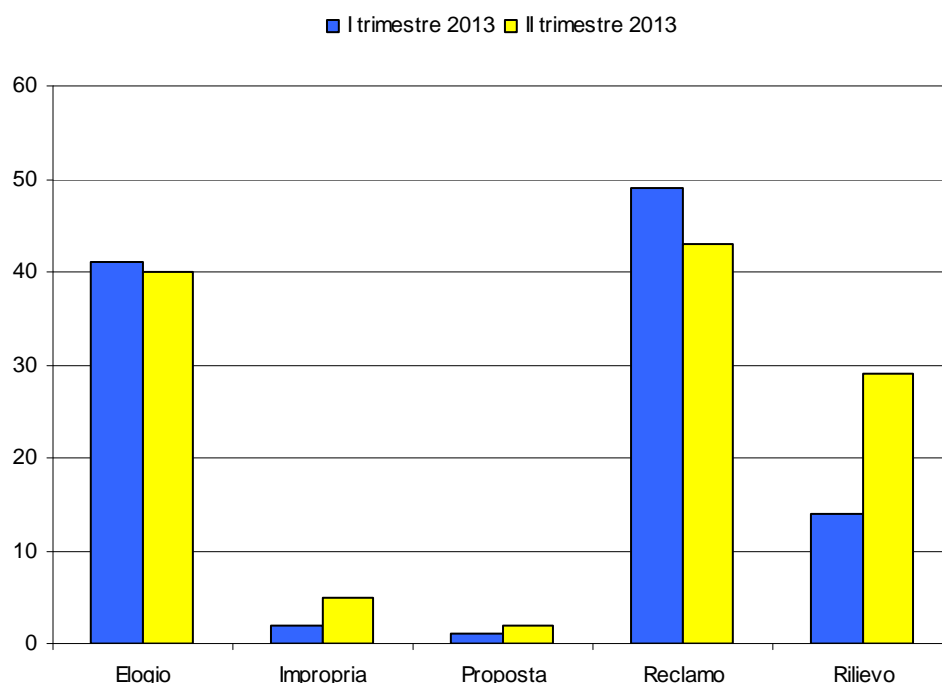
Mettendo a confronto l'andamento delle segnalazioni nel I e nel II trimestre del 2013 (vedi la tabella 1 e il grafico 2) si evidenzia:

- una riduzione generale (+11%) delle segnalazioni;
- una riduzione dei reclami (-12%)
- un notevole aumento dei rilievi (+107%).

**Tabella 1- Le segnalazioni nel I e II trimestre 2013**

	I trimestre 2013	II trimestre 2013
Elogio	41	40
Impropria	2	5
Proposta	1	2
Reclamo	49	43
Rilievo	14	29
<b>Totale</b>	<b>107</b>	<b>119</b>

**Grafico 2 - Le segnalazioni nel I trimestre e II trimestre 2013 a confronto**



### 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.

Nel I (tabella 2) e nel II trimestre 2013 (tabella 3) le segnalazioni sono state presentate principalmente dal diretto interessato o da un suo familiare (93% nel I trimestre e 96% nel II trimestre).

**Tabella 2 Da chi sono state presentate le segnalazioni nel I trimestre 2013**

Presentato da	Tipo di segnalazione					Totale
	Elogio	Impropria	Proposta	Reclamo	Rilievo	
n.d.	1					1
Ente	3			2		5
Interessato/familiare	36	2	1	47	14	100
Società	1					1
<b>Totale complessivo</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>14</b>	<b>107</b>

*Tabella 3 Da chi sono state presentate le segnalazioni nel II trimestre 2013*

Presentato da	Tipo di segnalazione					Totale
	Elogio	Impropria	Proposta	Reclamo	Rilievo	
Ente				3	1	4
Interessato/familiare	40	5	2	39	28	114
Società				1		1
<b>Totale complessivo</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>119</b>

Marginale è il numero delle segnalazioni presentate da enti, principalmente sono reclami che ci vengono inviati dall'Urp sanità della Regione Lazio; nel II trimestre sono stati inviati degli elogi da parte di altri enti per operatori dell'azienda.

*Tabella 4 Da chi sono state presentate le segnalazioni nei primi trimestri del 2013*

Presentato da	Segnalazioni	Segnalazioni
	I trimestre 2013	II trimestre 2013
n.d.	1	0
Ente	5	4
Interessato/familiare	100	114
Società	1	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>107</b>	<b>119</b>

### **Come i cittadini contattano l'Urp**

I cittadini hanno diverse possibilità per contattare l'Urp e presentare una segnalazione. Nel periodo in esame la maggior parte delle segnalazioni 44% sono pervenute via email, mentre il 37% degli utenti ha preferito un contatto diretto con l'operatore presentando il reclamo di persona. Molti dei reclami che vengono presentati di persona si riferiscono a problematiche incontrate dagli utenti nei presidi limitrofi all'Urp ed appena accaduti e sono legati ad aspetti burocratici amministrativi o ai tempi di attesa. Nel I trimestre le segnalazioni sono state presentate prevalentemente di persona (42%) e poi per email (32%).

*Tabella 5 Come i cittadini hanno contattato la ASL Roma D 2013*

Tipo di contatto	Segnalazioni	Segnalazioni	Segnalazioni	Segnalazioni
	I trimestre 2013 v.a.	I trimestre 2013 %	II trimestre 2013 v.a.	II trimestre 2013 %
altro	1	1%	0	0%
cassetta	3	3%	5	4%
di persona	46	42%	44	37%
e-mail	34	32%	52	44%
fax	12	11%	6	5%
lettera	6	6%	11	9%
stampa	5	5%	1	1%
<b>Totale</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

La cassetta per raccogliere le segnalazioni si trova all'Ospedale G.B. Grassi, ma è nelle intenzioni dell'Urp, anche a seguito delle richieste e proposte di miglioramento avanzate a seguito dell'ultimo

Audit civico, di potenziare tale strumento di rilevazione dotando i principali poliambulatori aziendali di una cassetta di raccolta delle segnalazioni.

### Cosa provoca le maggiori proteste

Il primo motivo di reclamo è rappresentato dagli aspetti burocratico amministrativi 51%, seguito dagli aspetti tecnico professionali 26% e l'umanizzazione e aspetti relazionali 14%.

Nel corso del I trimestre i motivi di reclamo erano maggiormente differenziati (tabella 7); quelli per aspetti burocratico amministrativi costituivano il 28% delle segnalazioni e gli aspetti tecnico professionali il 20% del totale del trimestre.

*Tabella 6 I motivi per cui sono state presentate le segnalazioni II trimestre 2013*

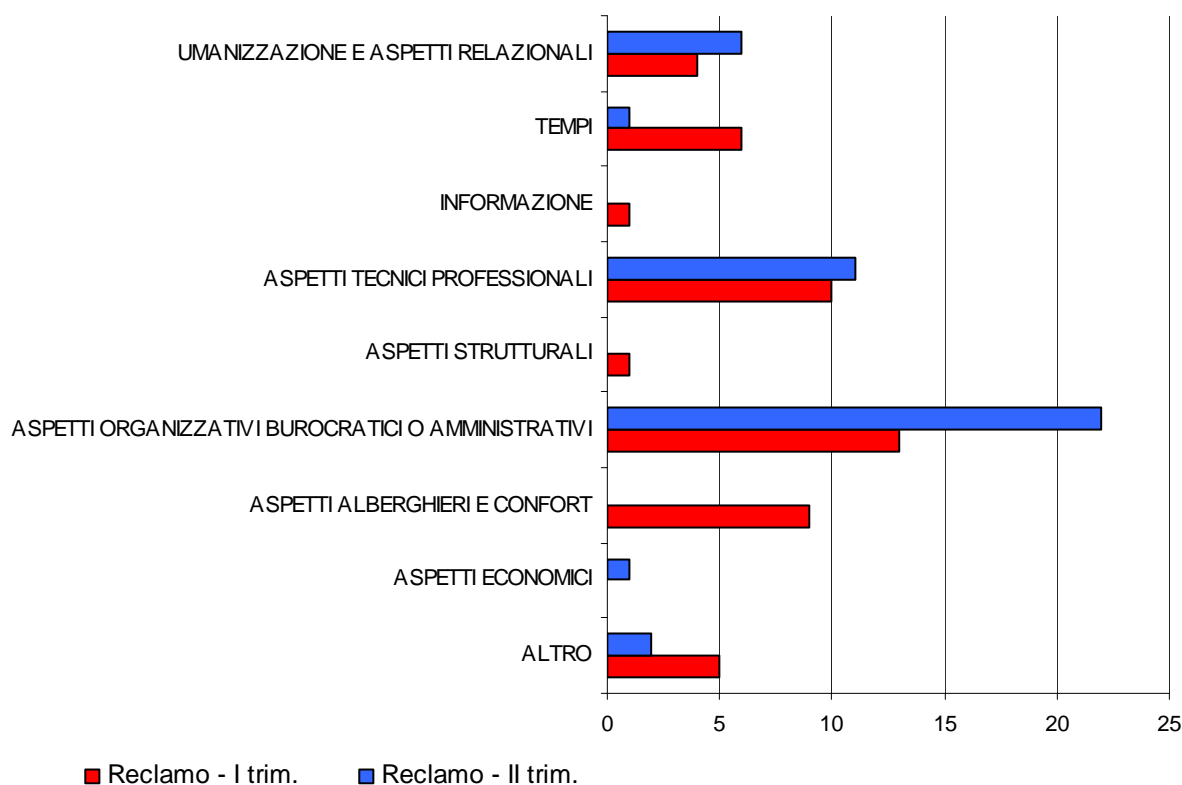
Motivo segnalazione	Reclamo	
	v.a.	%
ALTRO	2	5%
ASPETTI ECONOMICI	1	2%
ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT		
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI	22	51%
ASPETTI STRUTTURALI		
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	11	26%
INFORMAZIONE		
TEMPI	1	2%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	6	14%
<b>Totale complessivo</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

*Tabella 7 I motivi di reclamo nei primi due trimestri del 2013*

Motivo segnalazione	Reclamo - I trim.	Reclamo - II trim.
ALTRO	5	2
ASPETTI ECONOMICI	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT	9	
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI	13	22
ASPETTI STRUTTURALI	1	
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	10	11
INFORMAZIONE	1	
TEMPI	6	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	4	6
<b>Totale complessivo</b>	<b>49</b>	<b>43</b>

Il grafico a barre mostra la distribuzione dei motivi di reclamo nei due trimestri del 2013.

Grafico 3 I motivi di reclamo nei primi due trimestri del 2013



### La distribuzione delle segnalazioni in Azienda

La tabella 8 mostra la distribuzione degli elogi e dei reclami pervenuti per le diverse strutture aziendali. Le strutture sono evidenziate con diversi colori: il blu identifica i Distretti Sanitari, il rosso i reparti dell'Ospedale G. B. Grassi, la Direzione Sanitaria del Grassi e del Policlinico Di Liegro e il nero le strutture aziendali territoriali. Le strutture sono riportate in ordine decrescente rispetto al numero dei reclami pervenuti nel II trimestre 2013.


La struttura che ha ricevuto il maggior numero di reclami è il Distretto sanitario del Municipio X; tale numero risulta sempre sovrastimato rispetto alle altre strutture per la vicinanza degli uffici Urp che si trovano sul territorio del municipio. La distribuzione di reclami nei 4 distretti sanitari è influenzata anche da altri fattori non trascurabili, come: la numerosità della popolazione residente sul territorio; la distribuzione dei servizi sul territorio (ad es. il distretto del Comune di Fiumicino risente della vastità territoriale e della lontananza di alcuni centri abitati dalle strutture sanitarie); l'età media dei residenti e le altre caratteristiche socio-economiche della popolazione; la presenza di particolari eventi legati al periodo in esame (ad esempio lo spostamento della sede di una struttura o del personale sanitario).

Tabella 8 La distribuzione dei reclami e degli elogi in Azienda nel I e II trimestre del 2013

Struttura responsabile	I trimestre 2013		II trimestre 2013	
	Elogio	Reclamo	Elogio	Reclamo
Distretto Sanitario Municipio X (ex XIII)	6	8	1	14
Distretto Sanitario Municipio XII (ex XVI)		5	2	8
Area Dipartimentale Cure Primarie		1		3
Distretto Sanitario Comune di Fiumicino		1	2	2
Distretto Sanitario Municipio XI (ex XV)	1	1		2
Ortopedia	2		4	2
Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza	2	3	5	1
Assistenza Protesica (XI e XII Municipio)		2		1
Medicina Generale	2	2	1	1
Medicina Legale	2	1	2	1
Medicina Preventiva		1		1
Diagnostica per Immagini e Radiologia				
Interventistica	2	1		1
Chirurgia Generale	4		2	1
Oculistica	2		1	1
Ostetricia e Ginecologia	1		1	1
Direzione Sanitaria P.O.I. Di Liegro	1		1	1
SPDC G.B. Grassi			2	1
Ufficio Tecnico		7		
Direzione Amministrativa PP.OO. G.B. Grassi e CPO		6		
CSM D2		2		
Direzione Sanitaria P.O. G.B. Grassi		2		
Assistenza Protesica Comune di Fiumicino e X Municipio		1		
Cardiologia	2	1	5	
Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche		1		
Nefrologia e Dialisi	1	1		
Odontostomatologia	2	1	1	
Otorinolaringoiatria	2	1	5	
Direzione Sanitaria di parte pubblica P.O.I. Di Liegro	1			
Anestesia e Rianimazione	2		1	
Oncologia	2		4	
Pediatria e Neonatologia	1			
Recupero e Riabilitazione Motulesi e Neurolesi	1			
Servizio Immuno Trasfusionale SIMT	1			
URP Aziendale	1		2	
<b>Totale complessivo</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>43</b>

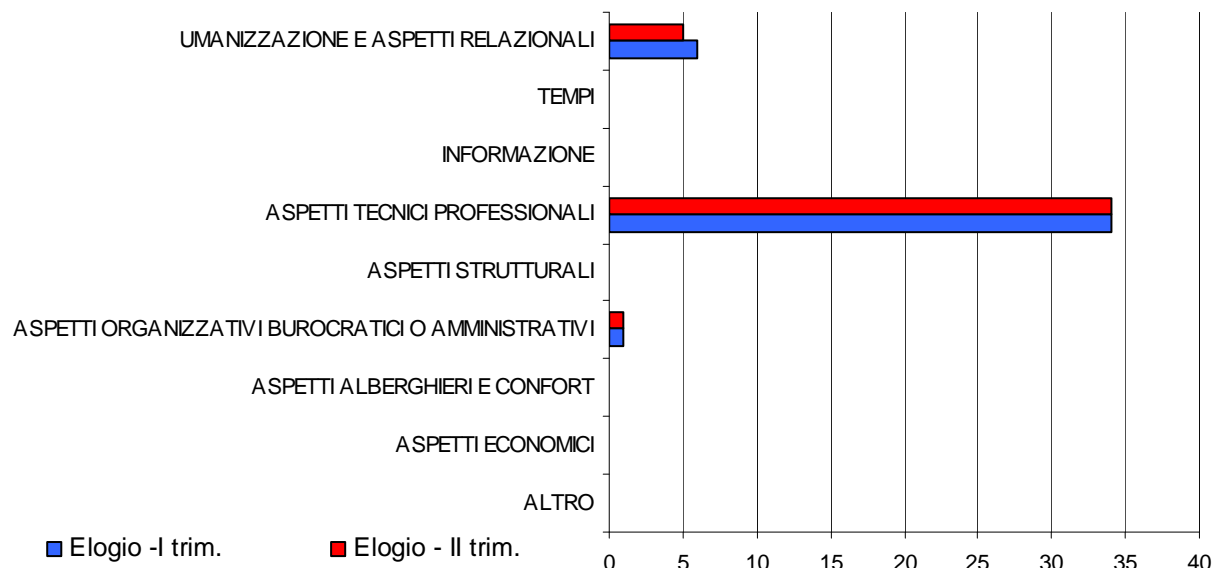
I cittadini esprimono anche soddisfazione: il numero degli elogi è rilevante e ormai costante negli anni. Nel II trimestre 2013 gli elogi costituiscono il 34% delle segnalazioni totali pervenute, sono legati principalmente agli aspetti tecnico professionali, non a caso la maggior parte degli elgi sono stati effettuati per personale medico e strutture ospedaliere (il Pronto soccorso del Grassi e i reparti di cardiologia, otorinolaringoiatria, ortopedia ed oncologia). Gli elogi sono importanti per l'Azienda perchè indicativi di una percezione positiva dei servizi da parte dei fruitori, e di una capacità di ascolto da parte dell'Azienda; motivano chi li riceve che si sente stimato ed apprezzato per il lavoro che svolge.

**Le strutture più elogiate**



**Il Pronto Soccorso, e i reparti di **Cardiologia** e **Otorinolaringoiatria****  
dell'Ospedale G.B. Grassi

Grafico 4 I motivi di elogio nei primi due trimestri del 2013



### I tempi di risposta alle segnalazioni

Le segnalazioni presentate dai cittadini ricevono sempre una risposta dalla Direzione Aziendale, in particolare gli elogi vengono inviati al personale che è risultato essere stato particolarmente meritevole e al cittadino che lo ha inviato così che possa essere informato del fatto che è arrivato alla persona che desiderava ringraziare, ma anche alla Direzione.

Allo stesso modo i disservizi segnalati presuppongono l'invio di una risposta al cittadino, o all'ente o associazione che per lui ha inviato la segnalazione. Per i reclami viene aperta un'istruttoria, che non sempre si riesce a concludere nei 30 giorni. I dati riportati nella tabella 9 si riferiscono ai tempi di risposta ai reclami; in questo trimestre nel 23% dei casi è stato possibile inviare una risposta entro i 30 giorni.



Tabella 9 I tempi di risposta ai reclami

Tempi di risposta	Reclamo	%
In corso	23	53%
NO	2	5%
SI entro 30 giorni	10	23%
SI oltre 30 giorni	8	19%
Totale	43	100%

### Le richieste di informazioni

Le richieste di informazioni che giungono all'Urp sono moltissime e giungono con diverse modalità di contatto.

Informazioni di primo livello vengono fornite dal call center aziendale, che risponde al numero verde dell'Urp 800.018972, e telefonate e richieste di secondo livello gestite direttamente dagli operatori Urp presso le due sedi (aziendale in via Casal Bernocchi, 73; ospedaliero presso l'Ospedale G.B. Grassi). Il cittadino, come per le segnalazioni, ha diversi modi di richiedere/acquisire informazioni sui servizi aziendali: telefonicamente, di persona, via email, o consultando il sito internet aziendale [www.aslromad.it](http://www.aslromad.it) costantemente aggiornato.

### Le richieste telematiche

Le richieste di informazioni o le segnalazioni che giungono all'Urp per via telematica all'indirizzo [urp@aslromad.it](mailto:urp@aslromad.it) e [urp.aslromad@pec.it](mailto:urp.aslromad@pec.it) vengono registrate e monitorate periodicamente.

Nel I trimestre 2013 sono state registrate le seguenti richieste:

- reclami 12
- elogi 9
- seguiti di competenza 60
- **informazioni 215**
- impropri 0
- Pec 6

Il numero di richieste di informazione telematiche è alto, segno anche del fatto di come gli utenti si informano e ricercano aiuto ed informazioni prima di uscire e recarsi nei diversi uffici di cui hanno bisogno, in orari magari sbagliati o con documentazione incompleta. Non dimentichiamo che questi dati si riferiscono unicamente alle richieste informative giunte via email all'Urp centrale e che la maggior parte di richieste informative giungono al Numero Verde Urp 800018972 ed ai numeri diretti dell'Urp 06.5648-7733-34-35/ 0656487675-7033 e all'Urp dell'Ospedale G.B. Grassi 0656482331. I cittadini si informano, chiedono e sono più consapevoli di quelli che sono i loro diritti.

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

Raccolta e inserimento segnalazioni nel II trimestre 2013, a cura di:  
Bruna Bucciarelli, Federica Cascone, Sabrina Clementi, Luigi Filiaci, Isabella Pirosu, Fabrizio Piergallini, Tiziana Ragazzoni.

**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](mailto:urp@aslromad.it)**