

## **AZIENDA USL ROMA 3**

### **Attività di tutela**

# **Le segnalazioni dei cittadini dell'Azienda USL Roma 3 raccolte dall'URP nel 2015**

## Premessa

L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) è un ufficio che favorisce la trasparenza dell'attività dei servizi sanitari offrendo ai cittadini dei canali di corretta informazione che facilitino l'accesso alle prestazioni e alle relative procedure; attiva processi di tutela del cittadino che si ritenga leso nei suoi diritti, con procedure per l'accoglimento e la definizione delle segnalazioni e dei reclami; attiva un sistema diffuso di iniziative atte a costruire una rete di relazione con i cittadini, le organizzazioni di volontariato, le associazioni di utenti e comunque con le realtà sociali ed istituzionali del territorio.

La funzione di tutela verso il cittadino viene garantita attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

### ASCOLTO, INFORMAZIONE, ACCESSO, PARTECIPAZIONE E TUTELA.

Le attività di tutela impegnano l'Urp attraverso:

- **l'ascolto-accoglienza** dei cittadini, con un'attenzione ai bisogni e una presa in carico di problematiche che l'utente ha riscontrato nel momento in cui entra in contatto con la struttura sanitaria;
- **l'informazione:** i cittadini si rivolgono all'Urp per essere orientati sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni sanitarie, per avere informazioni sui servizi esistenti nei distretti e sul territorio;
- **l'accesso:** compito dell'Urp è anche quello di garantire al cittadino il diritto di informazione, accesso e partecipazione ai servizi;
- **la partecipazione:** l'Urp collabora con le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, al fine di trovare adeguate soluzioni ai bisogni espressi dai cittadini;
- **la tutela:** il cittadino può rivolgersi all'Urp per sporgere un reclamo formale, per segnalare un disservizio, per inoltrare una proposta di miglioramento di erogazione dei Servizi Sanitari, presentare un elogio. L'Urp si occupa della gestione di tali segnalazioni, dall'assegnazione al servizio/unità competente (da cui sarà esaminata e valutata al fine di verificare i fatti accaduti e rimuovere le cause del disservizio), all'emissione di un'adeguata risposta al cittadino. L'Urp svolge la sua funzione di tutela dei cittadini attraverso il ricevimento delle segnalazioni di disservizio e suggerimenti, spunti importanti perché rappresentano uno strumento per far emergere i punti critici e per orientare le scelte dell'Azienda verso il miglioramento della qualità del servizio erogato.

## Analisi delle segnalazioni

Nel corso dell'anno 2015 l'Urp dell'ASL Roma 3, ha ricevuto 478 segnalazioni da parte dei cittadini ed utenti dei suoi servizi. La tabella 1 e la figura 1 mostrano la distribuzione delle segnalazioni ricevute durante l'anno per tipologia: il 56% è rappresentato da reclami, il 16% da rilievi.

I reclami sono segnalazioni che ricomprendono disservizi o incomprensioni con gli operatori di vario tipo, che verranno analizzati nel dettaglio qui di seguito per individuare le tipologie del reclamo, per comprendere quali sono le problematiche incontrate dagli utenti.

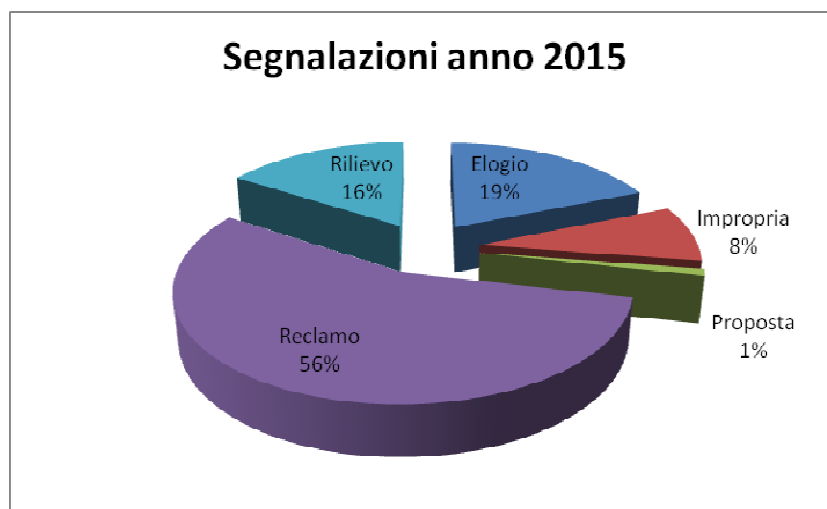
Piccole problematiche o incomprensioni prontamente risolte e di immediata soluzione, sono classificate come "rilievi".

Gli utenti presentano anche elogi nei confronti del personale che si distingue particolarmente nell'espletamento della propria professione. Gli elogi rappresentano il 19% del totale delle segnalazioni.

*Tabella 1- Le segnalazioni nel 2015*

Tipo di segnalazione	
Elogio	90
Impropria	41
Proposta	5
Reclamo	266
Rilievo	76
<b>Totale</b>	<b>478</b>

*Figura 1- Le segnalazioni nel 2015*



## Come i cittadini contattano l'Urp

I cittadini hanno diverse possibilità per presentare le segnalazioni che, per essere tali, devono essere formalizzate in forma sottoscritta e presentate all'Urp di persona, via fax, per e-mail, via posta o nella cassetta per la raccolta delle segnalazioni che si trova davanti alla sede dell'Urp dell'Ospedale G.B. Grassi. Le segnalazioni possono essere inviate direttamente alla Direzione Aziendale o ad altri uffici che, come previsto dal Regolamento di pubblica tutela adottato dall'ASL Roma 3, poi inviano la segnalazione all'Urp che si occupa dell'istruttoria.

Le segnalazioni anonime vengono archiviate come "improprie" e non danno seguito a istruttorie.

Nel corso del 2015 la maggior parte delle segnalazioni (60%) è pervenuta via mail (figura 2), a seguire le segnalazioni presentate di persona (27%).

*Tabella 2- Come i cittadini contattano l'Urp*

Tipo di contatto	
di persona	125
e-mail	285
fax	39
lettera	24
telefono	3
cassetta	2
<b>Totale</b>	<b>478</b>

*Figura 2 - Come i cittadini contattano l'Urp*



## Chi reclama

Possono presentare una segnalazione il diretto interessato o un suo familiare, ma anche un altro ente (nel nostro caso in genere si tratta di segnalazioni che ci vengono inoltrate dall'Urp Sanità e dalla Regione Lazio), o da organismi di tutela come le associazioni di volontariato.

Rari sono i casi in cui uno studio legale scriva per conto di un utente all'Urp, anche perché spesso si tratta di richieste di risarcimento o altro che in quanto tali non possono seguire l'iter del reclamo e vengono gestite da altre strutture aziendali (ufficio legale, ufficio sinistri,...).

Nel periodo in esame il 94% delle segnalazioni sono state presentate dal diretto interessato o da un suo familiare, il 5% da enti e solo l'1% da associazioni.

*Tabella 3 – Chi presenta le segnalazioni*

Chi reclama	
Associazione	3
Ente	25
Interessato/familiare	450
<b>Totale complessivo</b>	<b>478</b>

*Figura 3 – Chi presenta le segnalazioni*



## Tipologia dei reclami

La maggior parte dei reclami pervenuti nel corso del 2015 riguardano disservizi per gli aspetti burocratico-amministrativi (44%) e gli aspetti tecnico professionali (45%).

Queste due tipologie di disservizio sono quelle che suscitano sempre il maggior numero di proteste e rabbia negli utenti, che si sentono frustrati quando si scontrano con troppa burocrazia o lunghi procedimenti amministrativi, lunghe attese e file agli sportelli per effettuare una pratica.

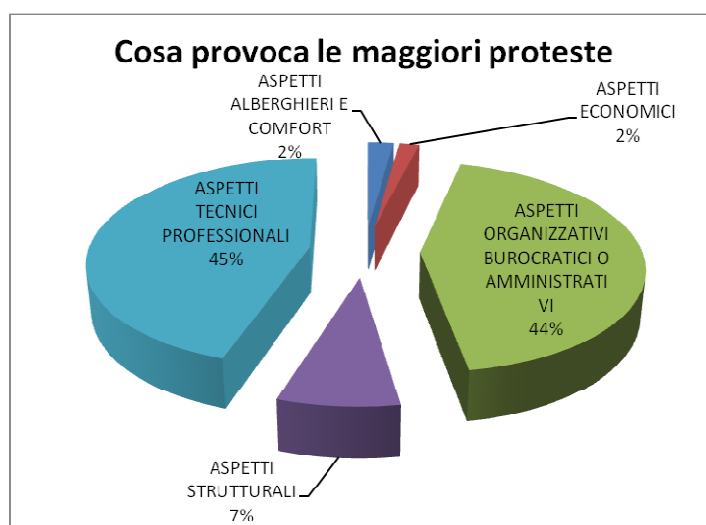
Occorre sottolineare come negli ultimi cinque anni questo tipo di problematiche, nonostante rimangano al primo posto come motivo di reclamo, sono diminuite in larga misura soprattutto per l'uso sempre più frequente del sito aziendale, dove è possibile reperire tutte le informazioni e le modalità di accesso ai servizi, nonché gli orari e i recapiti telefonici.

I reclami per gli aspetti tecnico professionali, sono invece riferiti generalmente ai medici o a prestazioni ritenute inadeguate alle aspettative degli utenti.

*Tabella 4 – Tipologia dei reclami*

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	8
ASPETTI ECONOMICI	6
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI	157
ASPETTI STRUTTURALI	27
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	162
INFORMAZIONE	31
TEMPI	17
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	41
ALTRO	29
Totale	478

*Figura 4 – Cosa provoca le maggiori proteste*

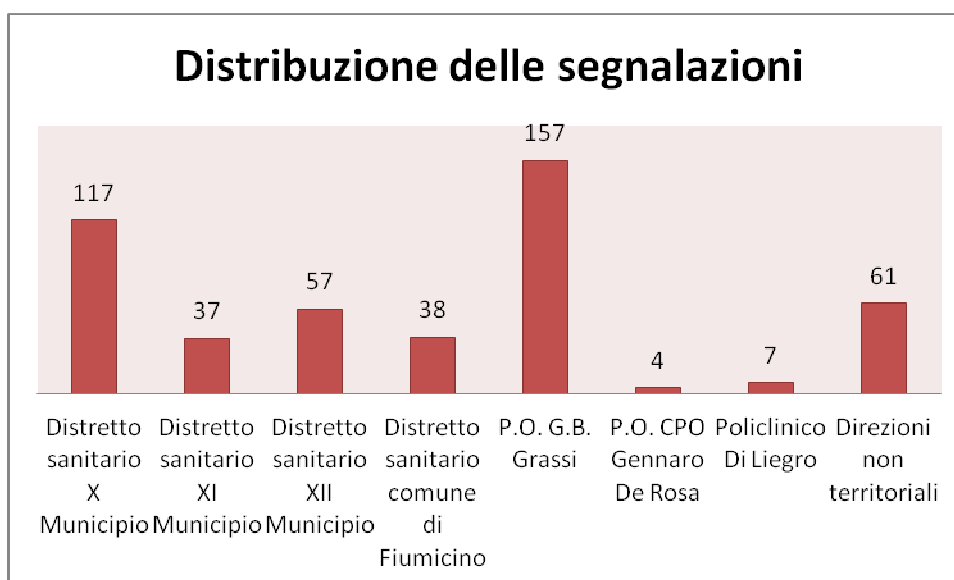


## La distribuzione delle segnalazioni

La classifica delle segnalazioni, distribuita per distretti sanitari e presidi ospedalieri (oltre a un assegnazione a Direzioni non territoriali quali per esempio Ragioneria e Bilancio, Aree o Dipartimenti), vede una incidenza significativa per il G.B. Grassi con il 32.8%, seguito dal X Municipio con il 24.4%, dovute essenzialmente al rapporto Distretto/Popolazione.

l'XI e il XII Distretto Sanitario si attestano sul 7,7% e 12%.

*Figura 5 – La distribuzione delle segnalazioni*



## I tempi di risposta ai reclami

Le segnalazioni, una volta pervenute in Azienda, vengono inviate all'Urp che si occupa dell'istruttoria che prevede innanzitutto l'invio del reclamo alla struttura interessata che ha il compito di inviare all'Urp una relazione dettagliata che consenta la risposta all'utente a firma della Direzione Generale.

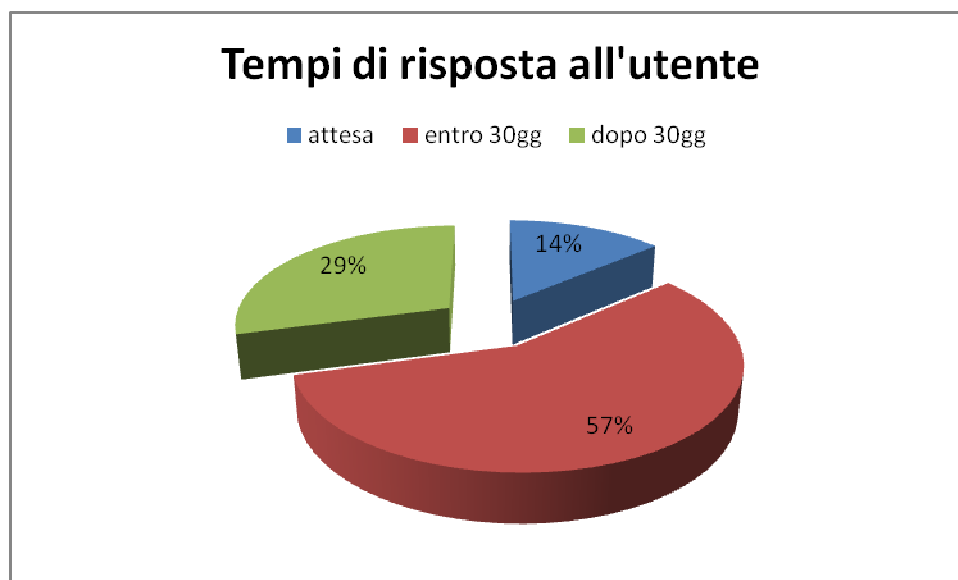
La struttura coinvolta deve fornire una risposta all'Urp nel più breve tempo possibile per dare la possibilità di inviare una risposta all'utente entro i 30 giorni previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela.

Nell'anno 2015, il 57% degli utenti che hanno presentato una segnalazione hanno ricevuto una risposta entro 30 giorni.

*Tabella 6 – La distribuzione delle segnalazioni*

Tempi di risposta	
attesa	63
entro 30gg	261
dopo 30gg	134

*Figura 6 – I tempi di risposta*





## La posta URP

In questi ultimi anni è in deciso aumento il numero di utenti che entra in contatto con la ASL per via telematica; per richiedere semplicemente informazioni, per inviare richieste, segnalazioni e altro.

Molti utenti, infatti, richiedono queste informazioni comodamente da casa inviandoci una o più e-mail.

La risposta è quasi sempre immediata e se la richiesta arriva negli orari di apertura dell'Urp, la stessa viene fornita in tempo reale. Le richieste che vengono inoltrate in orari in cui gli uffici sono chiusi ricevono la risposta entro ventiquattro ore.

Nel corso del 2015 sono state gestite dall'Urp centrale 1.320 richieste pervenute all'indirizzo [urp@aslromad.it](mailto:urp@aslromad.it).

Alle richieste di informazioni che giungono ogni anno via e-mail, l'Urp risponde anche alle richieste telefoniche che giungono ai numeri Urp e al Numero Verde informativo 800 018972 aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 18.

## Le azioni di miglioramento

L'Azienda USL Roma 3 riconosce come impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini, si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle loro organizzazioni.

I reclami sono utilizzati dall'Azienda USL Roma 3, sia come segnalazioni di disservizi sia come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari.

Nell'anno 2015, in seguito alle segnalazioni pervenute dagli utenti dei CAD (Centri di Assistenza Domiciliare), è stata istituita e resa operativa la procedura per la consegna dei referti diagnostici via mail anche per i pazienti che usufruiscono del prelievo a domicilio.

Roma, 18 Gennaio 2016