



# **Le segnalazioni dei cittadini dell'Azienda USL Roma D raccolte dall'URP nel 2008**

Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Via Casal Bernocchi 73 - 00125 Roma  
tel 06/5648 7733-7734-7735 fax 06/5648 7729  
e-mail: [urp@aslromad.it](mailto:urp@aslromad.it); [gianni.valeri@aslromad.it](mailto:gianni.valeri@aslromad.it)

## AZIENDA USL ROMA D Attività di tutela 2008

### Analisi delle segnalazioni

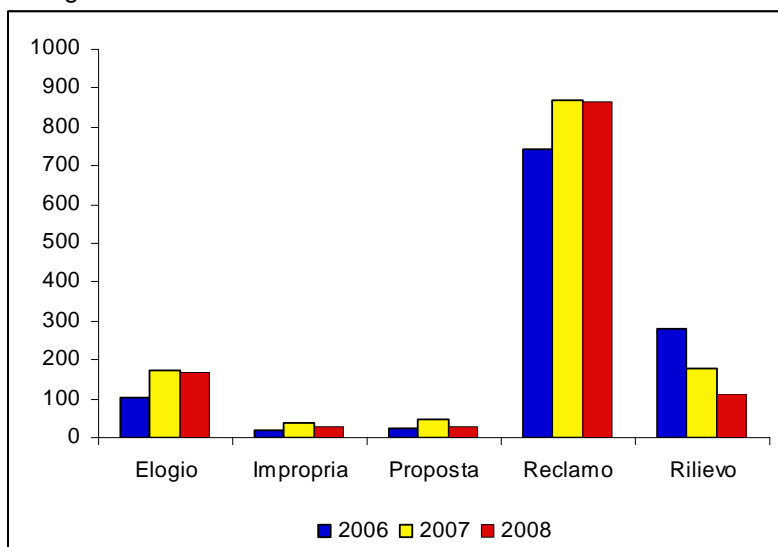
Nel 2008 l'URP ha raccolto 1201 segnalazioni, a cui bisogna aggiungere le richieste di informazioni pervenute telefonicamente (direttamente agli uffici URP), per posta elettronica, di persona agli uffici dell'URP centrale e del Grassi ed ai Punti accoglienza.

Il trend delle segnalazioni dal 2006 al 2008

	2006	2007	Incremento 2006/2007	2007	2008	Incremento 2007/2008
Elogio	102	175	+72%	175	169	-3%
Impropria	18	39	+117%	39	29	-26%
Proposta	25	46	+84%	46	26	-43%
Reclamo	745	868	+17%	868	864	-0,4%
Rilievo	281	176	-37%	176	113	-36%
Totale	1171	1305	+11%	1305	1201	-8%

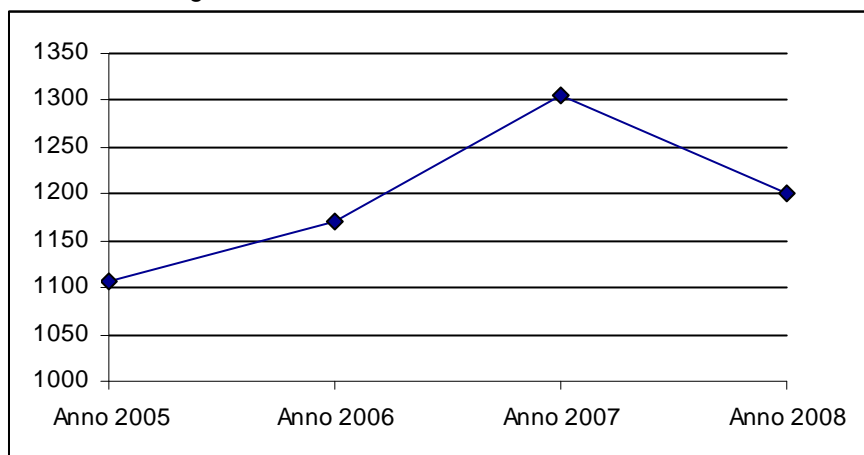
Nel corso del 2008 si è registrato un decremento delle segnalazioni dell'8%. Il numero dei reclami è rimasto costante, mentre gli elogi hanno subito un piccolo calo (-3%). Il dato più significativo è il decremento dei rilievi (dal 2006 al 2008 -60%), dovuto soprattutto alla possibilità degli operatori URP di dare risposte immediate alle problematiche esposte dai cittadini-utenti.

Le segnalazioni dal 2006 e al 2008: un confronto



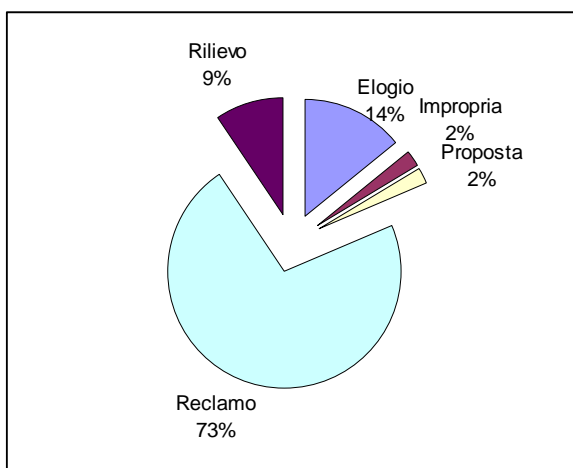
Nel 2008 è cambiato l'andamento delle segnalazioni, facendo registrare un decremento (-8%) ed interrompendo il trend, fino al 2007, in aumento continuo.

Il trend delle segnalazioni dal 2005 al 2008



Il 14% delle segnalazioni del 2008 è costituito da elogi (13% nel 2006), il 2% da proposte/suggerimenti, il 9% da rilievi (indicazione di disservizio risolto con una "presa in carico" da parte dell'URP, che si chiude con una telefonata di risposta/soluzione). Nei rilievi rientrano anche i reclami anonimi; nel 2006 il 24% delle segnalazioni era costituito da rilievi. Infine i reclami costituiscono il 73% delle segnalazioni.

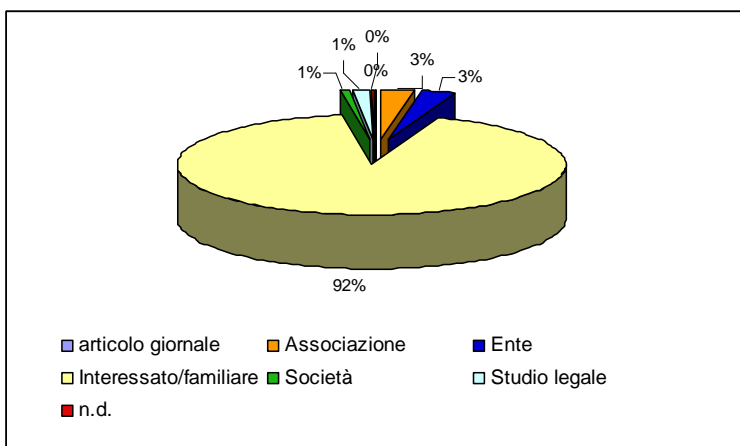
Le segnalazioni nel 2008



Chi reclama

Nel 2008 le segnalazioni sono state presentate nel 92% dei casi direttamente dall'interessato o da un suo familiare (93,5% nel 2007). Aumentano (+72%) le segnalazioni presentate dalle associazioni di tutela dei cittadini, anche se rappresentano il 3% delle segnalazioni totali. Diminuiscono (-22,2%) le segnalazioni presentate da tramite enti (Regione, Difensore Civico, "Dilloamarrazzo").

CHI RECLAMA	Elogio	Impropria	Proposta	Reclamo	Rilievo	totale
articolo giornale					1	1
Associazione	1	2	4	23	1	31
Ente		1		30	4	35
Interessato/familiare	166	24	22	793	99	1104
Società	1			5	4	10
Studio legale		2		12	3	17
n.d.	1			1	1	3
Totale complessivo	169	29	26	864	113	1201



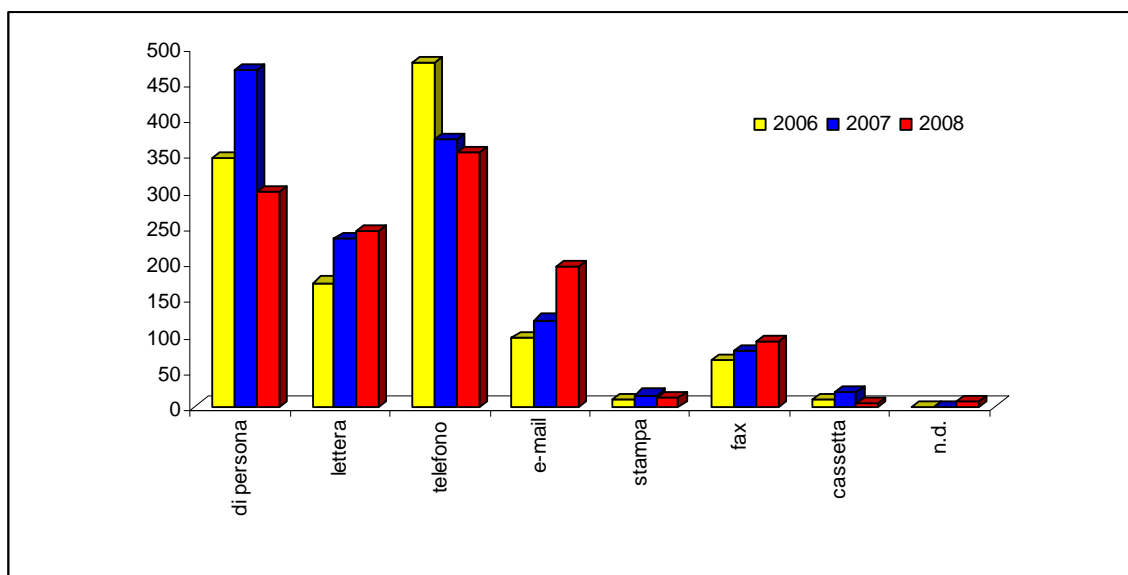
### Come i cittadini contattano l'URP

Come i cittadini hanno contattato l'URP dal 2006 e al 2008

Segnalazioni	di persona	lettera	telefono	e-mail	stampa	fax	cassetta	n.d.
<b>2006</b>	346	172	477	95	9	63	9	-
<b>%</b>	<b>30%</b>	15%	<b>41%</b>	8%	0,5%	5%	0,5%	-
<b>2007</b>	468	234	370	120	16	78	19	-
<b>%</b>	<b>37%</b>	18%	<b>28%</b>	<b>9%</b>	1%	6%	1%	-
<b>2008</b>	298	244	352	194	11	91	4	7
<b>%</b>	<b>25%</b>	20%	<b>29%</b>	<b>16%</b>	1%	8%	0,5%	0,5%

I cittadini hanno diverse possibilità per contattare gli uffici dell'URP e presentare una segnalazione. Nel 2007 gli utenti hanno prediletto tutte le forme di contatto più diretto con l'operatore (di persona, telefonico), nel corso del 2008 hanno preferito invece scrivere per dialogare con l'Azienda.

Le segnalazioni presentate di persona hanno avuto un decremento del 36% rispetto al 2007. In forte aumento (+62% delle segnalazioni) sono i cittadini che scelgono le e-mail come e mezzo di contatto.



## Le segnalazioni e le prestazioni

Ogni segnalazione è legata ad una particolare prestazione di cui il cittadino fruisce; in particolare di seguito sono riportate le prestazioni a cui fanno riferimento i reclami e gli elogi pervenuti nel corso del 2008.

Per ciò che riguarda i **reclami**, la maggior parte sono legati agli ausili (il servizio è stato affidato ad un nuovo fornitore) e farmaci, alle visite ambulatoriali, ed agli esami di laboratorio.

La maggior parte degli **elogi** che sono pervenuti sono legati a situazioni di ricovero, terapie e alle visite ambulatoriali.

Le prestazioni a cui si riferiscono i reclami	RECLAMI	ELOGI
AUSILI/FARMACI	185	3
VISITA AMB.	107	22
ESAME LAB.	69	1
INVALIDITA' L. 104 L. 210	50	
DATO NON DISPONIBILE	44	11
PRENOTAZIONE	42	1
SCELTA MEDICO/PEDIATRA	42	
RICOVERO	41	71
PROCEDURA AMMIN.	34	3
VISITA DOMIC.	34	
ESAME STRUM.	31	6
TERAPIA AMB.	26	26
CERTIFICAZIONE	25	7
INTERVENTO ESTERNO	23	
ESENZIONE	21	
RIMBORSO	20	1
PRONTO INTERVENTO/PS	16	7
TERAPIA DOMIC.	16	8
INFORMAZIONE	15	2
VACCINAZIONI	12	
TRASPORTO	4	
ESPOSTO	3	
PROTESI	3	
MEDICAZIONE	1	
Totale	864	169

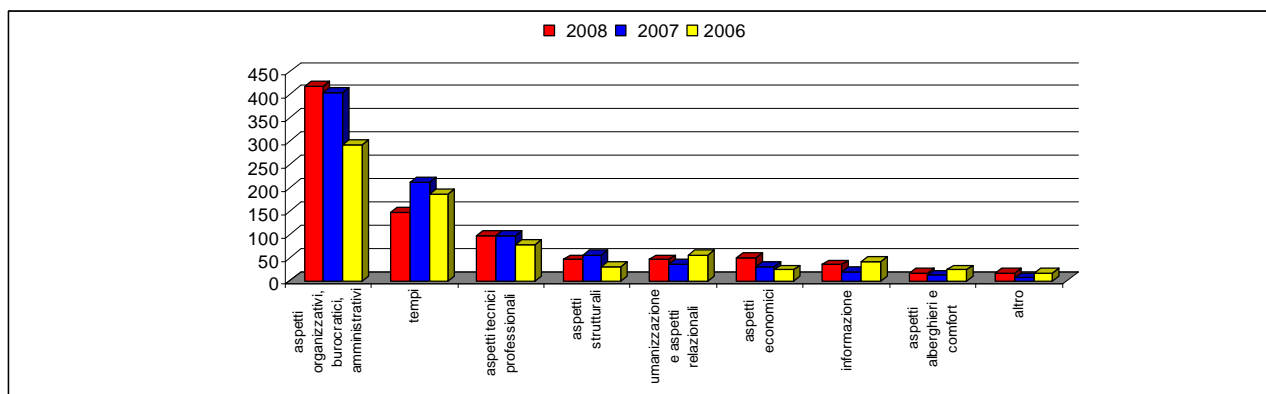
## Cosa provoca le maggiori proteste

*I motivi di reclamo dal 2006 e al 2008: un confronto*

MOTIVO RECLAMO	2008	%	2007	%	2006	%
aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	417	48	404	47	291	39
tempi	147	17	210	24	187	25
aspetti tecnici professionali	96	11	96	11	78	10
aspetti strutturali	45	5	55	6	30	4
umanizzazione e aspetti relazionali	45	5	36	4	56	8
aspetti economici	50	6	31	4	23	3
informazione	34	4	19	2	41	6
aspetti alberghieri e comfort	15	2	12	1	23	3
altro	15	2	6	1	16	2
totale	864	100	869	100	745	100

Il 48% dei reclami pervenuti nel 2008 sono legati ad **aspetti burocratico amministrativi**, in particolare per difficoltà incontrate nei percorsi di accesso e cura e la funzionalità organizzativa; il 17% ai **tempi**, sia per l'attesa e la coda agli sportelli, sia per il tempo per ricevere documenti, presidi o ausili; l'11% è invece legato ad **aspetti tecnico professionali**, in particolare alla correttezza nell'erogazione delle prestazioni ed alla adeguatezza della prestazione.

I motivi di reclamo dal 2006 al 2008



Le problematiche maggiormente sentite dai cittadini sono legate a:

- **aspetti burocratico amministrativi** (+3% dal 2007 al 2008)
- **tempi** (-30%)
- **aspetti tecnico professionali**

I motivi di reclamo e le specifiche nel 2007 e 2008

Motivi di reclamo		
	2008	2007
ALTRO	15	
<b>ALTRO totale</b>	<b>15</b>	
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT		
ALTRO		2
COMFORT DEGLI AMBIENTI DI CURA	6	5
CONDIZIONI AMBIENTALI		
PULIZIA ED IGIENE	4	
SERVIZI ACCESSORI	4	2
VITTO	1	3
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT totale</b>	<b>15</b>	<b>12</b>
ASPETTI ECONOMICI		
CONTESTAZIONI AL TICKET	3	3
ALTRO	6	4
RICHIESTA RIMBORSI	35	14
RICHIESTA RISARCIMENTI	6	10
<b>ASPETTI ECONOMICI totale</b>	<b>50</b>	<b>31</b>
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI		
ALTRO	7	11
DISPONIBILITA' SERVIZI/PRESTAZIONI	87	131
FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA	172	156
PERCORSI DI ACCESSO E DI CURA	135	102
RACCORDO TRA U.O. E CON AZIENDE/SERVIZI ESTERNI	7	3
ACCESSIBILITA' ESTERNA*	1	
ATTREZZATURE, STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO*	3	
ORARIO DI APERTURA DEI SERVIZI*	1	
TEMPI D'ATTESA X RICEVERE DOCUMENTI,PRESIDI,AUSILI*	2	
INFORMAZIONE-ALTRO*	1	
CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	1	1
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI totale</b>	<b>417</b>	<b>404</b>
ASPETTI STRUTTURALI		

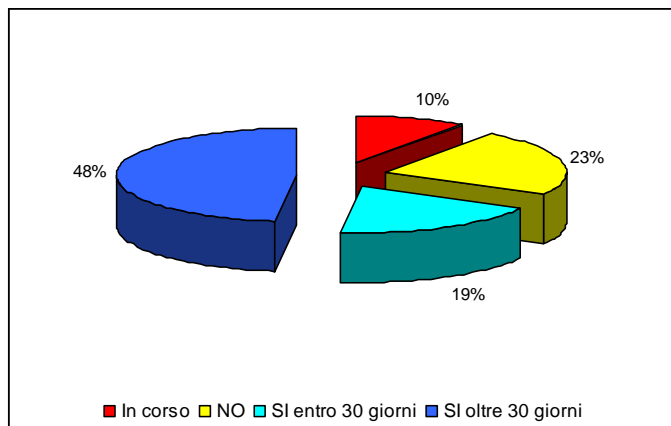
ACCESSIBILITA' ESTERNA	4	4
ACCESSIBILITA' INTERNA	7	2
ALTRO	5	3
ATTREZZATURE, STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO	26	39
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA*		1
SERVIZI ACCESSORI		1
SICUREZZA E ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI	3	4
<b>ASPETTI STRUTTURALI totale</b>	<b>45</b>	<b>54</b>
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI		
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA*		1
ATTREZZATURE, STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO*	1	
ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' DI INFORMAZIONE*		1
CORRETTEZZA E CHIAREZZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI*	1	
PERCORSI DI ACCESSO E DI CURA*		1
ALTRO	2	11
ATTENZIONE AI BISOGNI DI ASSISTENZA	18	21
CONSENSO INFORMATO		
CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	46	36
OPPORTUNITA' ADEGUATEZZA DELLA PRESTAZIONE	28	25
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI totale</b>	<b>96</b>	<b>96</b>
INFORMAZIONE		
ALTRO	3	1
ADEGUATEZZA DELLA SEGNALETICA INTERNA/ESTERNA		1
ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' D'INFORMAZIONE	4	9
ADEGUATEZZA DEL MATERIALE DI INFORMAZIONE		1
CORRETTEZZA E CHIAREZZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	16	6
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA	11	1
<b>INFORMAZIONE totale</b>	<b>34</b>	<b>19</b>
TEMPI		
FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA*		2
DISPONIBILITA' DI SERVIZI PRESTAZIONI*	2	
CODA PER IL PAGAMENTO	5	1
ALTRO	5	15
CODA AGLI SPORTELLI/UFFICI	57	31
ORARIO DI APERTURA DEI SERVIZI	4	6
TEMPI D'ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE	15	53
TEMPI D'ATTESA X RICEVERE DOCUMENTI, PRESIDII, AUSILI	58	100
TEMPI DI ATTESA X LA RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI	1	2
<b>TEMPI totale</b>	<b>147</b>	<b>210</b>
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI		
ALTRO	1	5
CONFLITTUALITA' INTERPERSONALE		5
CORTESIA E GENTILEZZA	27	17
MALTRATTAMENTI	3	1
RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA	7	5
RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	3	3
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA *	2	
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI totale</b>	<b>45</b>	<b>36</b>
<b>totale generale</b>	<b>864</b>	<b>869</b>

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

## I tempi di risposta

Alla fine di tutta l'istruttoria del reclamo viene fornita una risposta al cittadino o a chi per lui ha inoltrato la segnalazione di disservizio. 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.



### Gli elogi in tutta l'Azienda

UOC Ortopedia	18
Distretto Sanitario Comune di Fiumicino	14
UOC Odontostomatologia	13
URP Aziendale	12
UOC Chirurgia Generale	12
Distretto Sanitario XVI Municipio	11
UOC Oculistica	10
UOC Cardiologia	8
UOC Medicina Generale	8
OC Ostetricia e Ginecologia	8
UOC Recupero e Riabilitazione Motulesi e Neurolesi	8
UOC Neurologia	6
Distretto Sanitario XIII Municipio	6
A.T.A.R.P.	5
UOC Otorinolaringoiatria	5
UOC Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica	3
UOC Medicina Fisica e Riabilitazione	3
UOC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza	3
UOC Oncologia	2
UOC Pediatria e Neonatologia	2
Distretto Sanitario XV Municipio	2
P.O. "C.P.O."	2
Area Salute Donna e Bambino	1
UOC Acquisizione Beni e Servizi	1
UOC CSM D1	1
UOC Direzione Sanitaria P.O. G.B. Grassi	1
UOC SISP	1
C.P.O.	1
P.O.I. Di Liegro	1
SPDC Ospedale Grassi	1
<b>Totale</b>	<b>169</b>

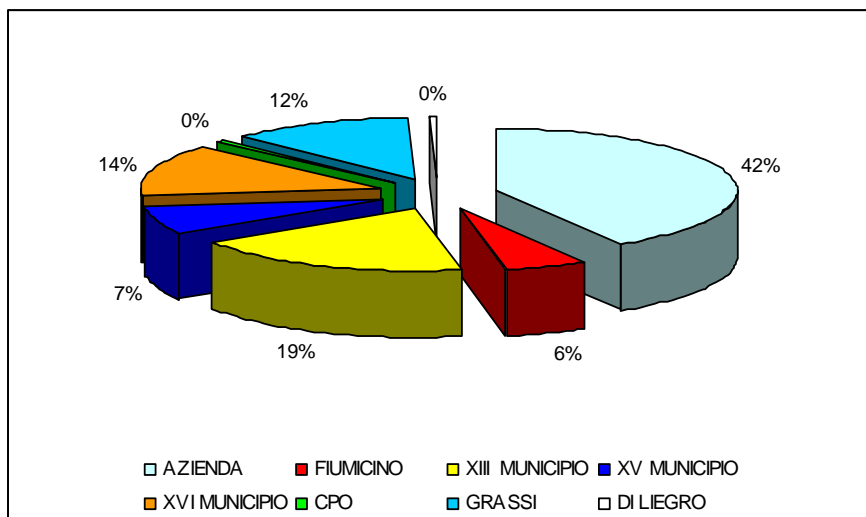


La maggioranza degli elogi esprime soddisfazione rispetto agli aspetti tecnici e professionali (61%) e sulle qualità del rapporto interpersonale operatore/utente (31%).

Dati 2008

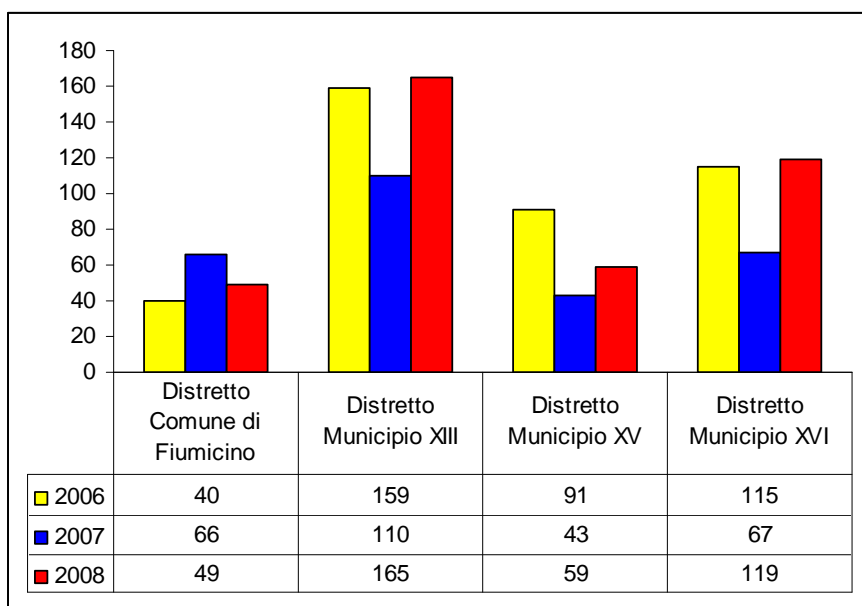
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI E AMMINISTRATIVI		
	PERCORSI DI ACCESSO E DI CURA	2
	FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA	4
	DISPONIBILITA' SERVIZI PRESTAZIONI	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI E AMMINISTRATIVI Totale		7
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI		
	DISPONIBILITA' SERVIZI PRESTAZIONI	1
	OPPORTUNITA' ADEGUATEZZA DELLA PRESTAZIONE	55
	CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	16
	ATTENZIONE AI BISOGNI DI ASSISTENZA	42
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Totale		114
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI		
	ATTENZIONE AI BISOGNI DI ASSISTENZA	1
	CORTEZIA E GENTILEZZA	42
	RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Totale		44
ALTRO		
	ALTRO-ALTRO	4

### La distribuzione dei reclami



### Le segnalazioni nei Distretti Sanitari

Nel corso del 2008 c'è stato un aumento dei reclami nei Distretti Sanitari. Da segnalare l'andamento del Distretto Sanitario del Comune di Fiumicino in cui vi è stato un decremento del 25% delle segnalazioni di disservizio ed un forte incremento degli elogi (passati da 3 del 2007 a 14).



### Le azioni di miglioramento

Le azioni di miglioramento attivate a seguito dell'analisi dei reclami, secondo quanto previsto dalla procedura generale di tutela, nel corso del 2008 sono

AZIONI DI MIGLIORAMENTO ATTIVATE 2008	Strutture aziendali coinvolte
Direttore del Distretto Municipio XVI ha preso atto che il rimborso per i trapiantati di rene spetta anche a coloro che vengono trapiantati nella stessa città di residenza	
Direttore Area Territoriale Assistenza Riabilitativa e Protesica dichiara che attiverà una procedura per poter spedire via posta le richieste per gli ausili per incontinenza	ATARP
Attivato presso D.H. Oncologico del Grassi con la collaborazione del CUP percorso agevolato per pazienti oncologici seguiti dal D.H. che evitano così di passare al CUP.	D.H. Oncologico G.B. Grassi
attivazione di un orario visita dedicato ai papà e fratellini tutte le sere dalle 20,30 alle 21,30 per consentire un rapporto diretto con i neonati.	Ostetricia e Ginecologia G.B. Grassi
Ampliamento dell'attività dei neurologi UVA del Grassi anche sul territorio per i pazienti non deambulanti che necessitano di farmaci psicotici in assistenza domiciliare	Area Cure Primarie e UVA Grassi
Presso la radiologia del Grassi è stata data la disponibilità per una prestazione settimanale di mammografia a persona diversamente abile	radiologia
Unificazione procedura CAD: Oltre al Distretto Municipio XIII, anche gli altri hanno attivato la possibilità di consegnare le richieste per il CAD via fax o per posta prioritaria	Area Dipartimentale Cure Primarie
Incrementati i POS degli sportelli CUP e dei punti prelievo che verranno installati in ragione, dove possibile, di uno ogni sportello. Con questi POS sarà possibile per l'utenza il pagamento, oltre che con bancomat, anche con carta di credito.	UO Beni Immobili ed Utenze

Attivo presso il punto prelievi Vasco de Gama il percorso per le malattie del basso tratto genitale e quelle sessualmente trasmesse per uomini e donne. Accesso diretto lunedì e venerdì 8,30 - 10,00.	Uoc Ostetricia e ginecologia Grassi. UOC urologia CPO
Attivazione nuovo servizio tamponi vaginali presso punto prelievi "Vasco de Gama" lun. merc. e ven. 8,30 - 10,00 ad accesso diretto.	UOC Ostetricia e Ginecologia Grassi
Ampliamento dell'orario di consegna dei ricettari ai medici	Distretto Sanitario Fiumicino
Accesso diretto per le vaccinazioni (sinora esclusivamente su prenotazione) il martedì dalle 8.30 alle 12 (esclusi i consultori) in tutti i centri vaccinali aziendali	Centri Vaccinali (esclusi i consultori)
Erogazione rimborsi (trasporti dializzati, ecc.) entro il mese successivo a quello in cui sono state anticipate dai cittadini le relative spese	Ragioneria e Bilancio
Ampliamento dell'orario di apertura sportello radiologico per il ritiro referti, adesso aperto non solo tutte le mattine ma anche lun. merc. ven. 14,30 - 17,00	Radiologia Grassi
Attivazione del servizio di prenotazione per via telematica delle visite fiscali per gli Enti Pubblici tramite indirizzi di posta elettronica della Medicina Legale	Medicina Legale
distribuzione dei contenitori (per es. urine) anche per gli utenti che accedono presso il punto prelievi di Coni Zugna	Laboratorio Analisi + Distretto Sanitario Fiumicino
Attivazione del servizio prenota-ritorni attraverso il numero verde aziendale 800018972	Cure Primarie
Il servizio ragioneria nella sede centrale è stato spostato in una stanza idonea ad accogliere anche utenti con sedia a rotelle	Ragioneria e Bilancio

**Stesura ed elaborazione a cura di: Alessandra Dieni**

Raccolta e inserimento segnalazioni a cura di:

Giovanna Arioli, Bruna Bucciarelli, Olinda Caccaro, Federica Cascone, Sabrina Clementi, Alessandra Dieni, Luigi Filiaci, Fabrizio Piergallini, Perla Pesoli, Isabella Pirosu, Alessandra Vessicchio.