



Le segnalazioni dei cittadini dell'Azienda USL Roma D raccolte dall'URP nel 2009

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

AZIENDA USL ROMA D Attività di tutela 2009

Analisi delle segnalazioni

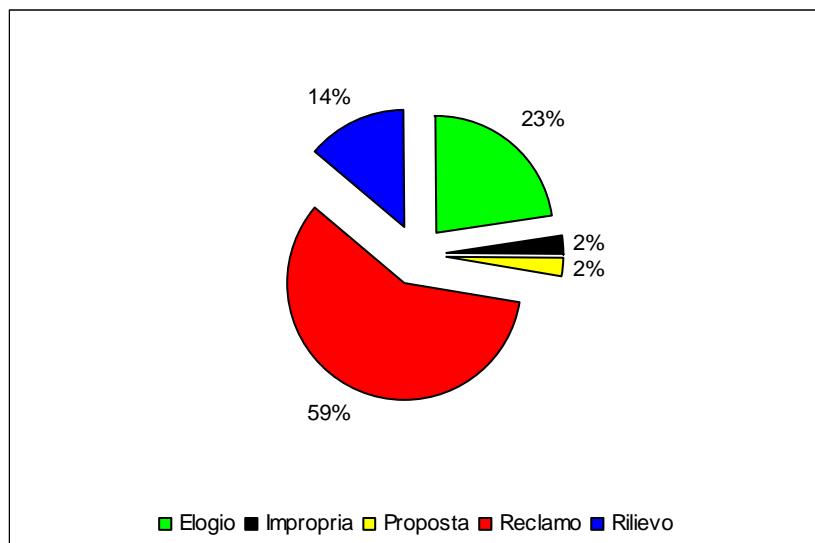
Nel corso del 2009 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ricevuto 764 segnalazioni da parte dei cittadini, a cui bisogna aggiungere 873 richieste pervenute via e-mail e le richieste di informazioni pervenute di persona o telefonicamente.

Il 59% delle segnalazioni pervenute sono state classificate come **reclami** (*qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti che richiede una risposta*) e il 23% come **elogi** (*espressione di soddisfazione del cittadino-utente al soggetto erogatore del servizio*).

Tab. 1 Le segnalazioni dei cittadini nel 2009

Elogio	174
Impropria	19
Proposta	19
Reclamo	445
Rilievo	107
Totale	764

Grafico 1 - Le segnalazioni nel 2009



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% (vedi grafico 2).

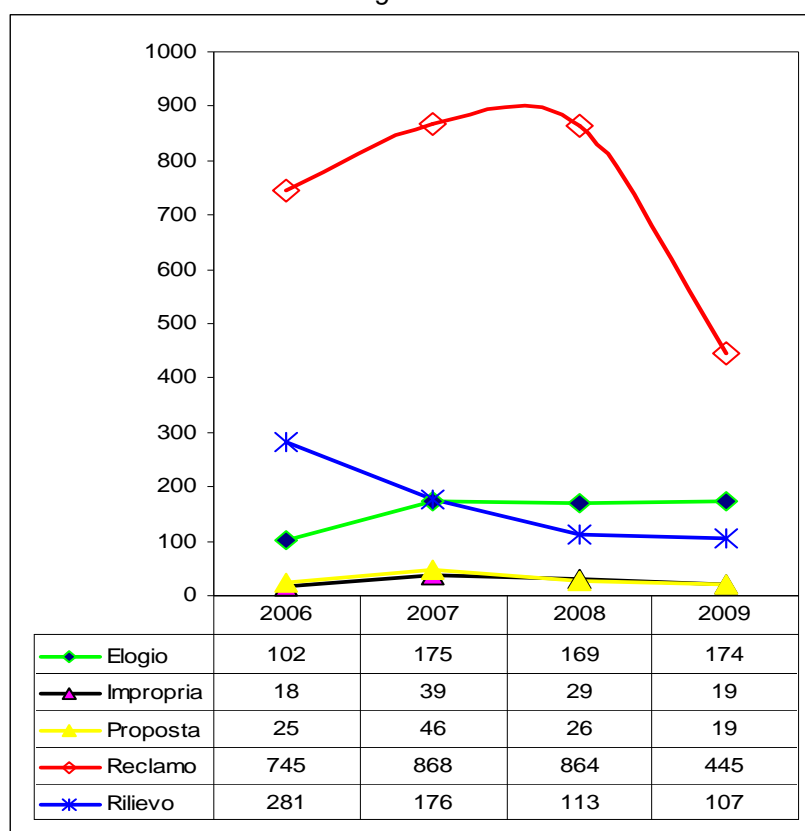
A fronte del generale decremento delle segnalazioni, gli **elogi** sono rimasti pressoché costanti (+3%); segnale indicativo di come i cittadini continuano comunque a relazionarsi con l'Azienda per segnalazioni di apprezzamento verso l'operato dei servizi.

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 che vengono indirizzati verso i servizi richiesti.

Tabella 2 – Le segnalazioni dal 2007 al 2009: un confronto

	2007	2008	Incremento 2007/2008	2009	Incremento 2008/2009
Elogio	175	169	-3%	174	3%
Impropria	39	29	-26%	19	-34%
Proposta	46	26	-43%	19	-27%
Reclamo	868	864	-0,40%	445	-48%
Rilievo	176	113	-36%	107	-5%
SEGNALAZIONI	1305	1201	-8%	764	-36%

Grafico 2 – Il trend delle segnalazioni dal 2006 al 2009



Le richieste telematiche

Molte sono le richieste di informazioni o le segnalazioni che giungono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per via telematica (nel 2009, come si vedrà più avanti, la maggior parte delle segnalazioni (30%) è pervenuta via e-mail), per questo dall'anno in esame è stato deciso di monitorare le richieste giunte via mail all'indirizzo urp@aslromad.it.

Nel periodo in esame sono state registrate 873 richieste via e-mail di cui:

- 663 richieste di informazioni (alle richieste di informazioni telematiche viene inviata una risposta immediata, di norma giornaliera)
- 169 reclami
- 41 segnalazioni improprie.

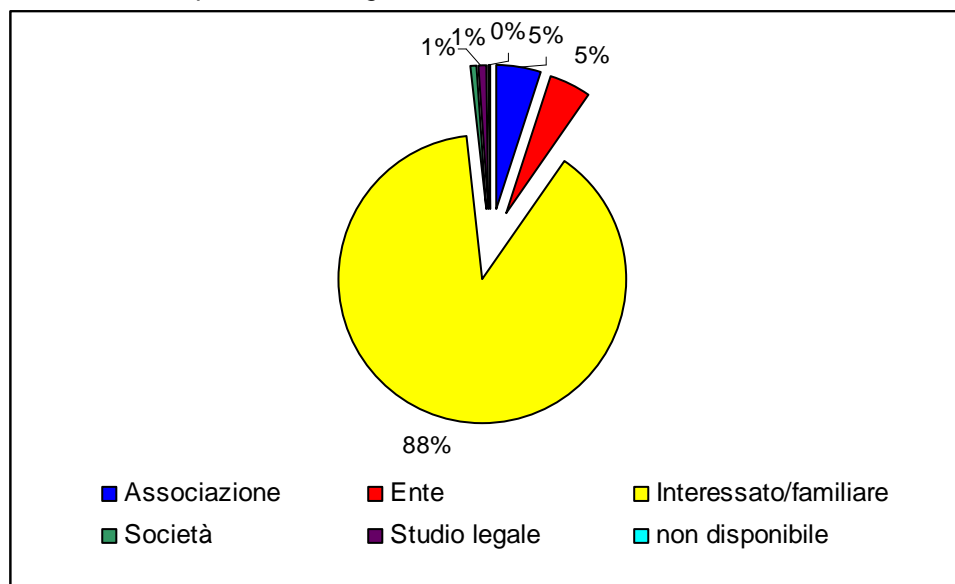
Chi reclama

Nel 2009 le segnalazioni sono state presentate (grafico 3) nell'88% dei casi direttamente dall'interessato o da un suo familiare (92% nel 2008). Sono aumentate del 19% le segnalazioni presentate dalle associazioni di tutela dei cittadini, anche se rappresentano ancora il 5% delle segnalazioni totali. Rimangono invece costanti le segnalazioni presentate da tramite enti (Regione, Difensore Civico, e altri) che costituiscono il 5% di quelle pervenute nel periodo in esame.

Tabella 3 – Chi presenta le segnalazioni

	Elogio	Impropria	Proposta	Reclamo	Rilievo	Totale
Associazione	2	1	8	22	5	38
Ente	6	3	1	18	9	37
Interessato/familiare	164	15	9	398	90	676
Società	2		1	1		4
Studio legale				6	1	7
non disponibile					2	2

Grafico 3 – Chi presenta le segnalazioni

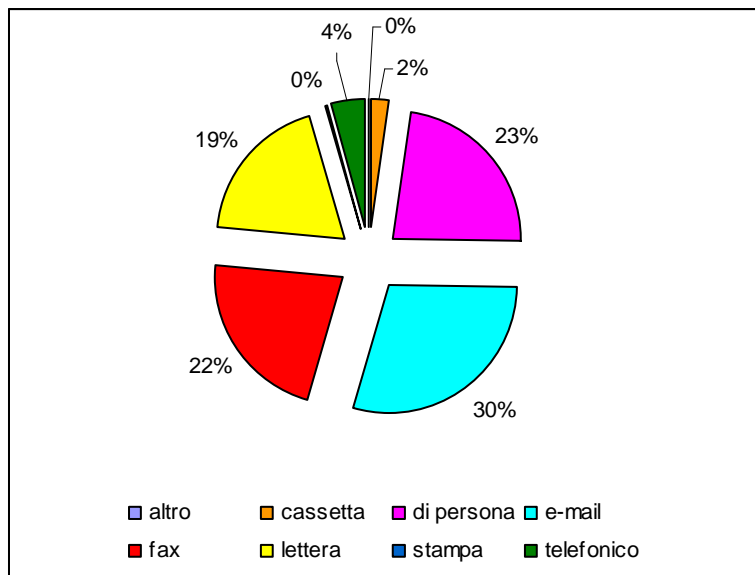


Come i cittadini contattano l'URP

I cittadini hanno diverse possibilità per contattare gli uffici dell'URP e presentare una segnalazione. Nel periodo in esame i cittadini hanno preferito scrivere. Le segnalazioni sono pervenute tramite e-mail o sono state presentate di persona direttamente a contatto con un operatore.

Anche nel 2008 i cittadini avevano preferito scrivere per dialogare con l'Azienda, mentre l'anno precedente, nel 2007, gli utenti prediligevano tutte le forme di contatto più diretto con l'operatore (di persona, telefonico).

Grafico 5 – La distribuzione delle segnalazioni per modalità di presentazione nel 2009



In questi ultimi anni si è registrato un forte aumento delle segnalazioni pervenute per e-mail, dovuto anche al nuovo sito aziendale (www.aslromad.it) che gli utenti hanno imparato a consultare per avere tutte le informazioni sui servizi aziendali; 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.

Le segnalazioni vengono accolte, di norma, in forma scritta da parte degli utenti (per avere il consenso al trattamento dei dati personali), per tale motivo sono aumentate anche le segnalazioni giunte via fax (22%).

Grafico 4 – Come i cittadini contattano l'URP: un confronto

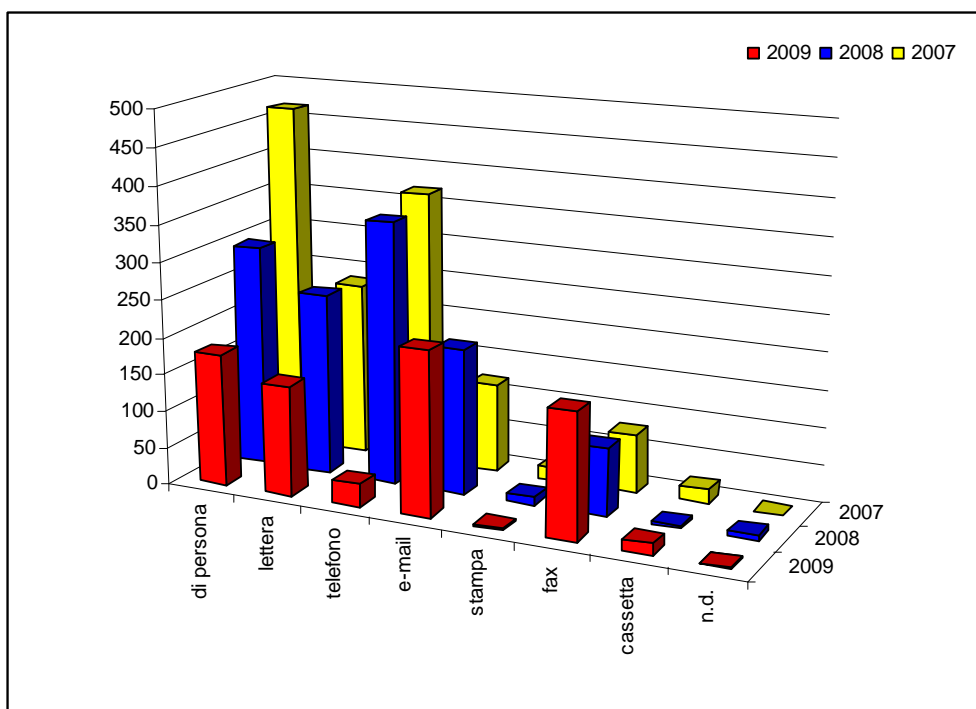


Tabella 4 - Come i cittadini hanno contattato l'URP dal 2007 e al 2009

Segnalazioni	di persona	lettera	telefono	e-mail	stampa	fax	cassetta	n.d.
2007	468	234	370	120	16	78	19	-
	37%	18%	28%	9%	1%	6%	1%	-
2008	298	244	352	194	11	91	4	7
	25%	20%	29%	16%	1%	8%	0,5%	0,5%
2009	178	148	31	221	2	168	15	1
	23%	19%	4%	30%	0%	22%	2%	0%

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 2009.

Per ciò che riguarda i **reclami**, la maggior parte sono legati alle visite ambulatoriali e agli ausili e farmaci.

La maggior parte degli **elogi** che sono pervenuti sono legati a situazioni di ricovero, alle terapie domiciliari ed agli accessi al pronto soccorso.

Tabella 5 – Le prestazioni legate ai reclami e agli elogi nel 2009

	RECLAMI	ELOGI
VISITA AMB	98	22
AUSILI/FARMACI	48	
DATO NON DISPONIBILE	43	15
PRONTO INTERV/PS	28	12
RICOVERO	26	63
ESAME LAB	24	4
VISITA DOMIC	24	
ESAME STRUM	19	8
TERAPIA DOMIC	19	13
TERAPIA AMB	16	6
SCELTA MEDICO/PEDIATRA	15	
INVALIDITA' L.104 L.210	14	1
CERTIFICAZIONE	13	8
PROCEDURA AMMIN.	8	6
RIMBORSO	8	3
VACCINAZIONI	8	
INFORMAZIONE	7	6
PRENOTAZIONE	7	2
PROTESI	7	
INTERVENTO ESTERNO	4	3
ESPOSTO	3	2
TRASPORTO	3	
ESENZIONE	2	
MEDICAZIONE	1	

Cosa provoca le maggiori proteste

I problemi maggiormente sentiti dal cittadino sono quelli legati agli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi ed agli aspetti tecnico professionali.

Il 45% dei reclami pervenuti nel 2009 sono legati ad **aspetti burocratico amministrativi**, in particolare per la disponibilità di servizi e prestazioni e per le difficoltà incontrate nei percorsi di accesso e cura e per la funzionalità organizzativa; il 17% è invece legato ad **aspetti tecnico professionali**, in particolare legati alla correttezza nell'erogazione delle prestazioni e all'adeguatezza della prestazione; il 15% dei reclami, invece è legato ai **tempi**, in particolare all'attesa per la coda agli sportelli/uffici.

Grafico 6 – I motivi di reclamo nel 2009

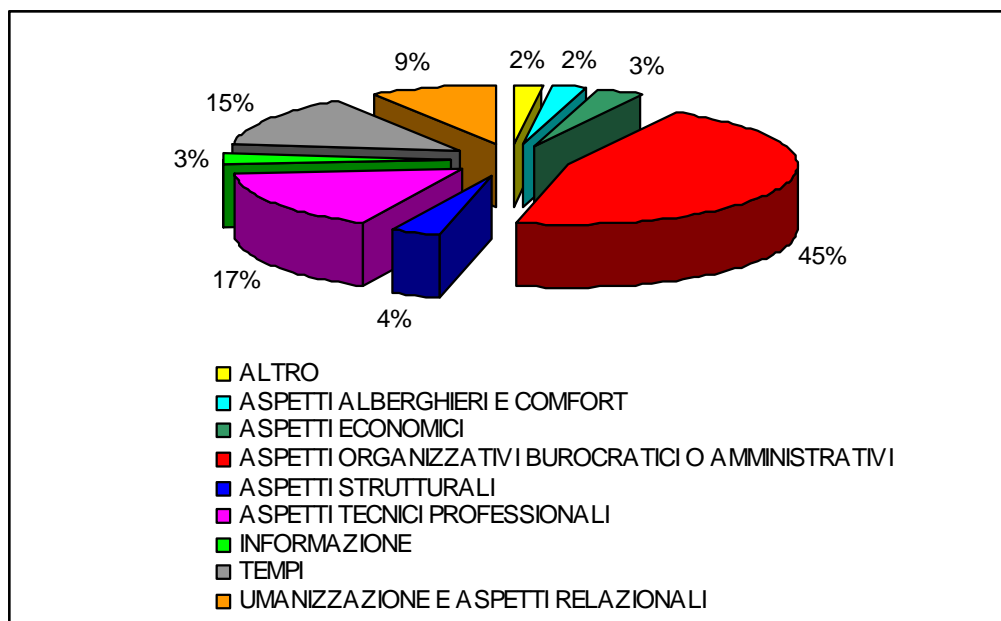


Tabella 6 - I motivi di reclamo dal 2007 e al 2009: un confronto

MOTIVO RECLAMO	2009	%	2008	%	2007	%
aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	204	45	417	48	404	47
Tempi	65	15	147	17	210	24
aspetti tecnici professionali	74	17	96	11	96	11
aspetti strutturali	17	4	45	5	55	6
umanizzazione e aspetti relazionali	39	9	45	5	36	4
aspetti economici	14	3	50	6	31	4
Informazione	12	3	34	4	19	2
aspetti alberghieri e comfort	11	2	15	2	12	1
Altro	9	2	15	2	6	1
Totale	445	100	864	100	869	100

Dall'analisi dell'andamento dei motivi di reclamo degli ultimi tre anni si vede (grafico 7) quanto siano diminuiti (-51%) i reclami legati ad aspetti organizzativi e burocratici, pur rimanendo il problema ancora maggiormente sentito dall'utenza.

Grafico 7 - I motivi di reclamo dal 2007 al 2009

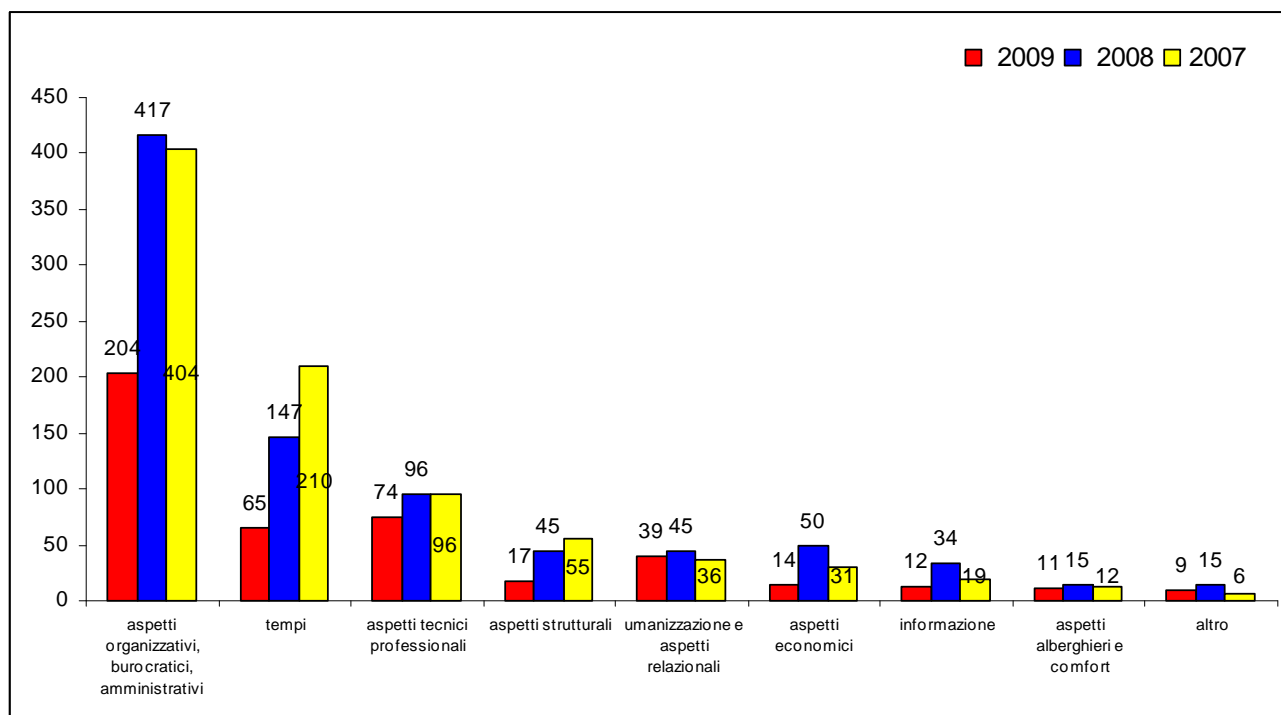


Tabella 7 - I motivi di reclamo e le specifiche nel 2008 e 2009

Motivi di reclamo			
	2008	2009	incremento/ decremento
ALTRO	15	9	
ALTRO totale	15	9	-40,0%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
ALTRO			
COMFORT DEGLI AMBIENTI DI CURA	6	2	
CONDIZIONI AMBIENTALI		2	
PULIZIA ED IGIENE	4	5	
SERVIZI ACCESSORI	4	2	
VITTO	1		
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT totale	15	11	-26,7%
ASPETTI ECONOMICI			
CONTESTAZIONI AL TICKET	3	3	
ALTRO	6	2	
RICHIESTA RIMBORSI	35	9	-74,3%
RICHIESTA RISARCIMENTI	6		
ASPETTI ECONOMICI totale	50	14	-72,0%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI			
ALTRO	7	15	
DISPONIBILITA' SERVIZI/PRESTAZIONI	87	74	-15,0%
FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA	172	61	-64,5%
PERCORSI DI ACCESSO E DI CURA	135	53	-60,7%

RACCORDO TRA U.O. E CON AZIENDE/SERVIZI ESTERNI	7	1	
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		
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI totale	417	204	-51,0%
ASPETTI STRUTTURALI			
ACCESSIBILITA' ESTERNA	4	4	
ACCESSIBILITA' INTERNA	7	3	
ALTRO	5		
ATTREZZATURE, STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO	26	6	-77,0%
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA*			
SERVIZI ACCESSORI			
SICUREZZA E ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI	3	4	
ASPETTI STRUTTURALI totale	45	17	-62,2%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI			
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA*			
ATTREZZATURE, STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO*	1		
ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' DI INFORMAZIONE*			
CORRETTEZZA E CHIAREZZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI*	1		
PERCORSI DI ACCESSO E DI CURA*			
ALTRO	2	5	
ATTENZIONE AI BISOGNI DI ASSISTENZA	18	16	
CONSENSO INFORMATO			
CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	46	28	-39,1%
OPPORTUNITA' ADEGUATEZZA DELLA PRESTAZIONE	28	25	
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI totale	96	74	-23,0%
INFORMAZIONE			
ALTRO	3		
ADEGUATEZZA DELLA SEGNALETICA INTERNA/ESTERNA		1	
ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' D'INFORMAZIONE	4	2	
ADEGUATEZZADEL MATERIALE DI INFORMAZIONE			
RICONOSCIBILITA' OPERATORI		1	
CORRETTEZZA E CHIAREZZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	16	6	-62,5%
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA	11	2	
INFORMAZIONE totale	34	12	-64,7%
TEMPI			
FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA*			
DISPONIBILITA' DI SERVIZI PRESTAZIONI*	2		
CODA PER IL PAGAMENTO	5	2	
ALTRO	5	6	
CODA AGLI SPORTELLI/UFFICI	57	31	-45,6%
ORARIO DI APERTURA DEI SERVIZI	4	6	
TEMPI D'ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE	15	10	
TEMPI D'ATTESA X RICEVERE DOCUMENTI,PRESIDI,AUSILI	58	10	-82,8%

TEMPI DI ATTESA X LA RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI	1		
TEMPI totale	147	65	-55,8%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI			
ALTRO	1	2	
CONFLITTUALITA' INTERPERSONALE		3	
CORTESIA E GENTILEZZA	27	21	
MALTRATTAMENTI	3	1	
RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA	7	9	
RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	3	3	
INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA *	2		
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI totale	45	39	-13,3%
totale generale	864	445	-48,5%

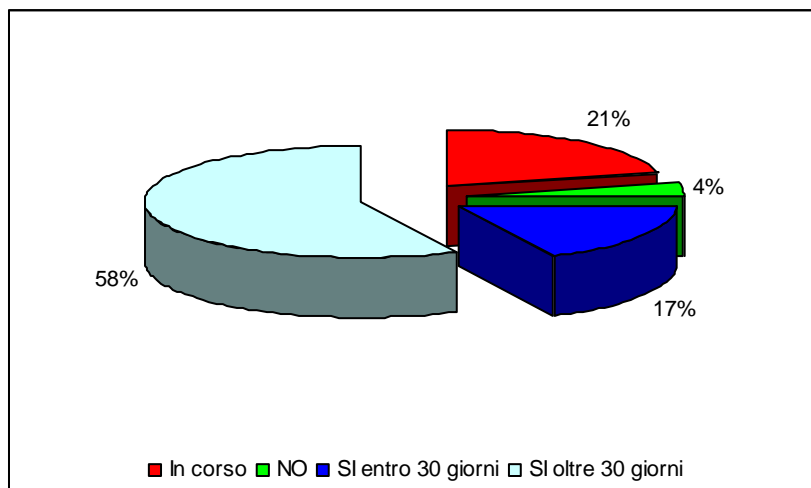
* forzature nel programma, la specifica non corrisponde alla categoria della motivazione esatta

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.

Grafico 8 – I tempi di risposta alle segnalazioni



Gli elogi in tutta l'Azienda

La tabella 8 riporta la distribuzione degli elogi pervenuti in Azienda, mentre dalla tabella 9 sono riportati i motivi di elogio. La maggioranza degli utenti esprime soddisfazione rispetto agli aspetti tecnici e professionali (67%) e per la qualità del rapporto interpersonale operatore/utente (25%).

Tabella 8 – La distribuzione degli elogi in Azienda

	Elogio
Distretto Sanitario XIII Municipio	15
URP Aziendale	15
UOC Chirurgia Generale	14

UOC Ortopedia	11
Distretto Sanitario Comune di Fiumicino	10
Distretto Sanitario XVI Municipio	10
UOC Cardiologia	8
UOC Oculistica	8
UOC Ostetricia e Ginecologia	8
UOC Otorinolaringoiatria	7
Area Salute Donna e Bambino	6
UOC Affari Generali	4
UOC Medicina Fisica e Riabilitazione	4
UOC Medicina Generale	4
UOC Nefrologia e Dialisi	4
UOC Recupero e Riabilitazione Motulesi e Neurolesi	4
Ospedale Veterinario, Controllo del Randagismo e Benessere degli Animali da Affezione	3
UOC Direzione Sanitaria P.O. G.B. Grassi	3
UOC Odontostomatologia	3
Distretto Sanitario XV Municipio	3
C.P.O.	3
Dipartimento Emergenza Accettazione	2
SPRESAL	2
UOC Diagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica	2
UOC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza	2
UOC SPDC Ospedale Grassi	2
Area Dipartimentale Cure Primarie	1
Area Tutela della Salute della Donna e del Bambino	1
P.O.I. Di Liegro	1
UOC Anestesia e Rianimazione	1
UOC Cardiologia Riabilitativa	1
UOC CSM D4	1
UOC Direzione Amministrativa PP.OO. G.B. Grassi e CPO	1
UOC Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche	1
UOC Neurologia	1
UOC Oncologia	1
UOC Pediatria e Neonatologia	1
UOC Prevenzione e Protezione	1
UOC Ragioneria e Bilancio	1
UOC Servizio Animale	1
UOC SISP	1
UOC SPDC G.B. Grassi	1
Ospedale G.B. Grassi	1
totale	174

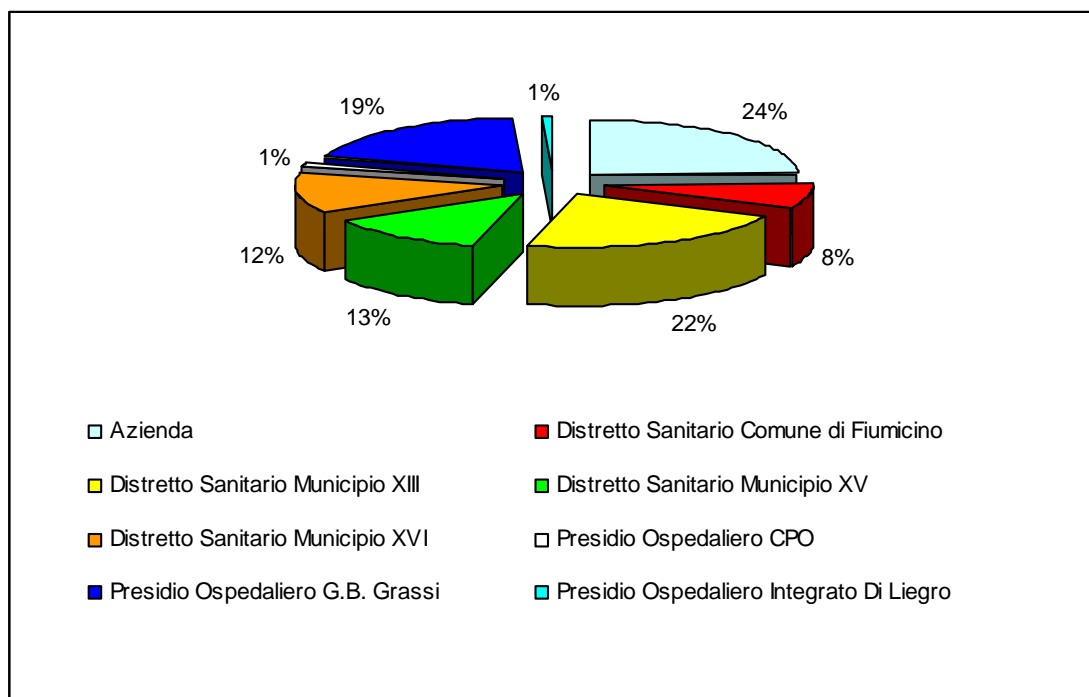
Tabella 9 – I motivi di elogio nel 2008 e nel 2009

MOTIVO ELOGIO		2008	2009
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI E AMMINISTRATIVI			
	PERCORSI DI ACCESSO E DI CURA	2	
	FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA	4	8
	DISPONIBILITA' SERVIZI PRESTAZIONI	1	2
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI E AMMINISTRATIVI Totale		7	10
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI			
	DISPONIBILITA' SERVIZI PRESTAZIONI	1	
	OPPORTUNITA' ADEGUATEZZA DELLA PRESTAZIONE	55	50

	ALTR0		5
	CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	16	29
	ATTENZIONE AI BISOGNI DI ASSISTENZA	42	34
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Totale		114	118
INFORMAZIONE			
	ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' DI INFORMAZIONE		1
INFORMAZIONE Totale			1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI			
	ATTENZIONE AI BISOGNI DI ASSISTENZA	1	
	CORTESIA E GENTILEZZA	42	43
	RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA	1	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Totale		44	44
ALTR0			
	ALTR0-ALTR0	4	1
ALTR0 Totale		4	1

La distribuzione dei reclami

Grafico 9 – La distribuzione dei reclami in Azienda



Le segnalazioni nei Distretti Sanitari

Nel corso del 2008 è stato registrato un incremento dei reclami per i Distretti Sanitari (ad eccezione del Distretto Sanitario del Comune di Fiumicino); nel corso del 2009 anche nei Distretti, come per il resto dell'Azienda, si è registrato un decremento dei reclami presentati dai cittadini sui servizi forniti dai Distretti. In particolare nel Distretto Sanitario Municipio XVI, in cui si è registrato un decremento del 55% rispetto al precedente anno, e al Distretto Sanitario Municipio XIII in cui il decremento è stato del 42%. Il significativo decremento dei reclami nel Distretto Sanitario Municipio XIII è dovuto alla presenza del PUA (Punto Unico di Accesso) presso il Poliambulatorio di Acilia, aperto a febbraio 2008 e diventato nel corso del 2009 un punto di riferimento per l'utenza del Distretto.

Grafico 10 – I reclami nei Distretti Sanitari

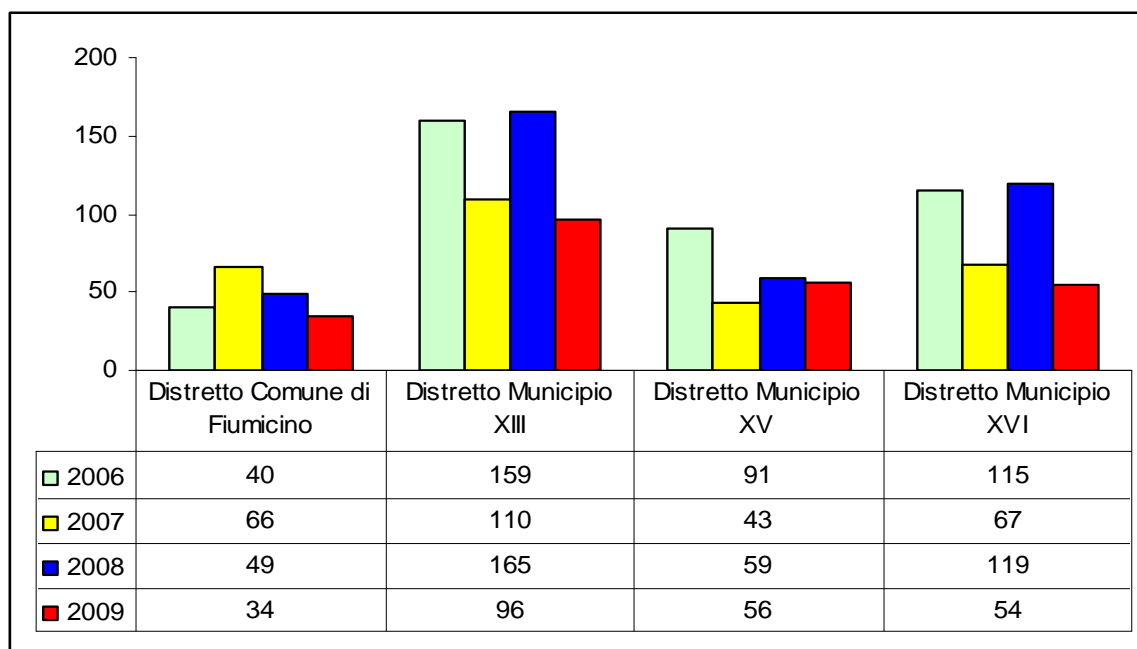


Tabella 10 – La distribuzione dei reclami nei Presidi Distrettuali

DISTRETTO	PRESIDIO	RECLAMI
Distretto Sanitario Comune di Fiumicino	Via Coni Zugna 173 Fiumicino	20
	Via degli Orti 10 Fiumicino	5
	Via della Pineta di Fregene 76	3
	Via San Carlo 10 Palidoro	2
	Distretto	4
Distretto Sanitario Comune di Fiumicino Totale		34
Distretto Sanitario Municipio XIII	Via Capitan Casella 3	1
	Via Casal Bernocchi 61	45
	Via del Sommergebile 11	3
	Via delle Sirene snc	1
	Via Federico Paolini 34	20
	Via Vasco De Gama 140	1
	Via Villa di Cilone 4	2
	Viale Vasco De Gama 142	1
	Viale Vega 3 - c/o CPO	5
Distretto	17	
Distretto Sanitario Municipio XIII Totale		96
Distretto Sanitario Municipio XV	Largo Emilio Quadrelli 5	1
	Via della Magliana 256	1
	Via Giovanni Volpato 18	5
	Via Vaiano 53	23
	Distretto	26
Distretto Sanitario Municipio XV Totale		56
Distretto Sanitario Municipio XVI	Via Belfanti 76a	2
	Via Cesare Pascarella 7	34
	Via della Consolata 52	3
	Via Federico Ozanam 126	1
	Via Giacomo Folchi 7	2
	Distretto	12
Distretto Sanitario Municipio XVI Totale		54

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

Raccolta e inserimento segnalazioni a cura di:

Bruna Bucciarelli, Olinda Caccaro, Manuela Carletti, Federica Cascone, Sabrina Clementi, Patrizia D'Abramo, Alessandra Dieni, Luigi Filiaci, Fabrizio Piergallini, Perla Pesoli, Isabella Piroso, Giovanni Valeri, Alessandra Vessicchio.