



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
BASILICATA  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

**U.O.C. "Comunicazione e Relazioni esterne"**

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico  
di Lagonegro-Potenza-Venosa

**Analisi e classificazione dei reclami  
e delle segnalazioni di disservizio  
Anno 2014**

## ANALISI E CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO PERVENUTI AGLI URP NELL'ANNO 2014.

### Premessa

Il Report che segue, illustra le segnalazioni di disservizio e i reclami pervenuti all'URP nell'anno 2014 e mette in evidenza, in particolar modo :

- la tipologia delle segnalazioni/reclami e le modalità di presentazione;
- i livelli assistenziali maggiormente interessati;
- la tipologia delle problematiche segnalate dagli utenti;
- i tempi di risposta e gli esiti.

### 1-Tipologia delle segnalazioni e modalità di presentazione.

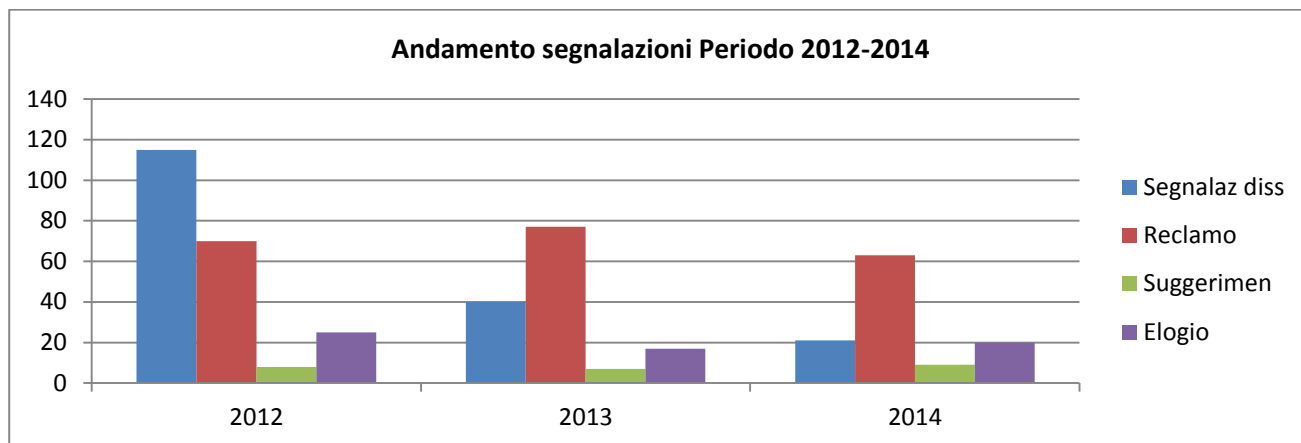
Nell'anno 2014 sono pervenuti agli URP 113 segnalazioni; di queste, il 56% sono reclami scritti , il 19% segnalazioni di disservizio, il 17% elogi/apprezzamenti e l'8% suggerimenti . Osservando i dati nel triennio 2012-2014 con riferimento alle segnalazioni di disservizio + reclami , si evidenzia una forte diminuzione , infatti si passa da 218 a 84 ; tale indicatore rappresenta sicuramente una tendenza positiva che testimonia anche una migliore capacità dei servizi della ASP , di rispondere e trovare soluzione quotidiana ai problemi posti dagli utenti.(tab.1 e 2).

**Tab.1 – TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE . Anno 2014.**

| TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE   | Urp Lagoneg | Urp Potenza | Urp Venosa | Totale     |              |
|--|-------------|-------------|------------|------------|--------------|
|  |             |             |            | v.a        | %            |
| Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)         | 3           | 16          | 2          | 21         | 19,0         |
| Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)                             | 23          | 28          | 12         | 63         | 56,0         |
| Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)               | 2           | 7           |            | 9          | 8,0          |
| Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 8           | 7           | 5          | 20         | 17,0         |
| Segnalazione impropria   |             |             |            |            |              |
| <b>TOTALE GENERALE</b>   | <b>36</b>   | <b>58</b>   | <b>19</b>  | <b>113</b> | <b>100,0</b> |

**Tab.2 – ANDAMENTO TIPOLOGIA DELLE SEGNALAZIONI . Anni 2012-2014**

| TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE   | Anno 2012  |              | Anno 2013  |              | Anno 2014  |              |
|--|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|  | v.a        | %            | v.a        | %            | v.a        | %            |
| Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)         | 115        | 53,0         | 40         | 28,0         | 21         | 19,0         |
| Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)                             | 70         | 32,0         | 77         | 55,0         | 63         | 56,0         |
| Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)               | 8          | 4,0          | 7          | 5,0          | 9          | 8,0          |
| Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 25         | 11,0         | 17         | 12,0         | 20         | 17,0         |
| Segnalazione impropria   |            |              |            |              |            |              |
| <b>TOTALE GENERALE</b>   | <b>218</b> | <b>100,0</b> | <b>141</b> | <b>100,0</b> | <b>113</b> | <b>100,0</b> |



Proseguendo l'analisi dei soli reclami e segnalazioni di disservizio dell'anno 2014 , in tutto 84 , vediamo che il 15% sono stati presentati per telefono , il 66% con modulo o lettera scritta, il 12% riferito a voce presso l'URP , il 7% per posta elettronica (tab. 3).

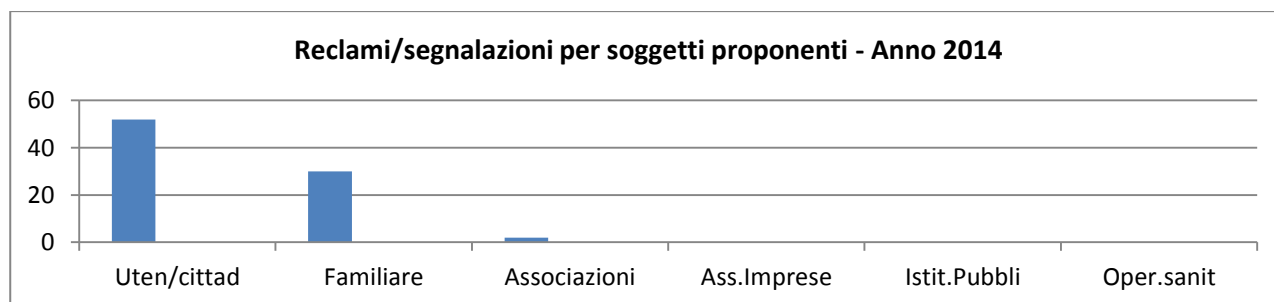
**Tab.3 – RECLAMI/SEGNALAZIONI PER MODALITA' DI PRESENTAZIONE – Anno 2014**

| MODALITA' DI PRESENTAZIONE                       | N. reclami/segnal. |              |
|--|--------------------|--------------|
|  | v.a.               | %            |
| Numero Verde/telefono                            | 13                 | 15,0         |
| Con modulo dell'URP o lettera sottoscritta       | 55                 | 66,0         |
| Riferito a voce presso l'URP e sue articolazioni | 10                 | 12,0         |
| Per posta elettronica                            | 6                  | 7,0          |
| Sulla stampa                                     |                    |              |
| Altro  |                    |              |
| <b>TOTALE GENERALE</b>                           | <b>84</b>          | <b>100,0</b> |

La maggior parte delle segnalazioni , il 62% sono state presentate direttamente dall'utente , il 36% da familiari e solo il 2% dalle Associazioni di Tutela o di Volontariato. (tab.4)

**Tab. 4 – RECLAMI/SEGNALAZIONI PER SOGGETTO PROPONENTE - Anno 2014.**

| SOGGETTI PROPONENTI                                     | N. reclami/segnal. |              |
|---|--------------------|--------------|
|   | V.a.               | %            |
| Utente/cittadino  | 52                 | 62,0         |
| Familiare /amico utente                                 | 36                 | 36,0         |
| Cittadinzattiva-TDM/Altre Associazioni di Volont/tutela | 2                  | 2,0          |
| Associazioni di imprese o di interessi organizzati      |                    |              |
| Enti Locali/ altre Istituzioni Pubbliche                |                    |              |
| Operatori sanitari dipendenti o convenzionati           |                    |              |
| Altro (anonimo)   |                    |              |
| <b>TOTALE GENERALE</b>                                  | <b>84</b>          | <b>100,0</b> |



## 2 - I livelli assistenziali interessati dai reclami/segnalazioni.

Il livello assistenziale maggiormente interessato dalle segnalazioni di disservizio /reclami è quello dell'assistenza specialistica, semiresidenziale e territoriale con il 45% delle segnalazioni; segue l'area del supporto tecnico-amministrativo ai servizi sanitari con il 25% , l' area dell'assistenza ospedaliera con il 12% e l'area dell'assistenza sanitaria di base con il 9% ; il rimanente 9% delle segnalazioni ha interessato le aree della prevenzione collettiva della salute umana, il Dires e altro non classificabile (tab. 5). Tale distribuzione , anche se con qualche lieve differenza, si osserva anche nella Tab. 6 ,che rappresenta l'andamento nell'ultimo triennio.

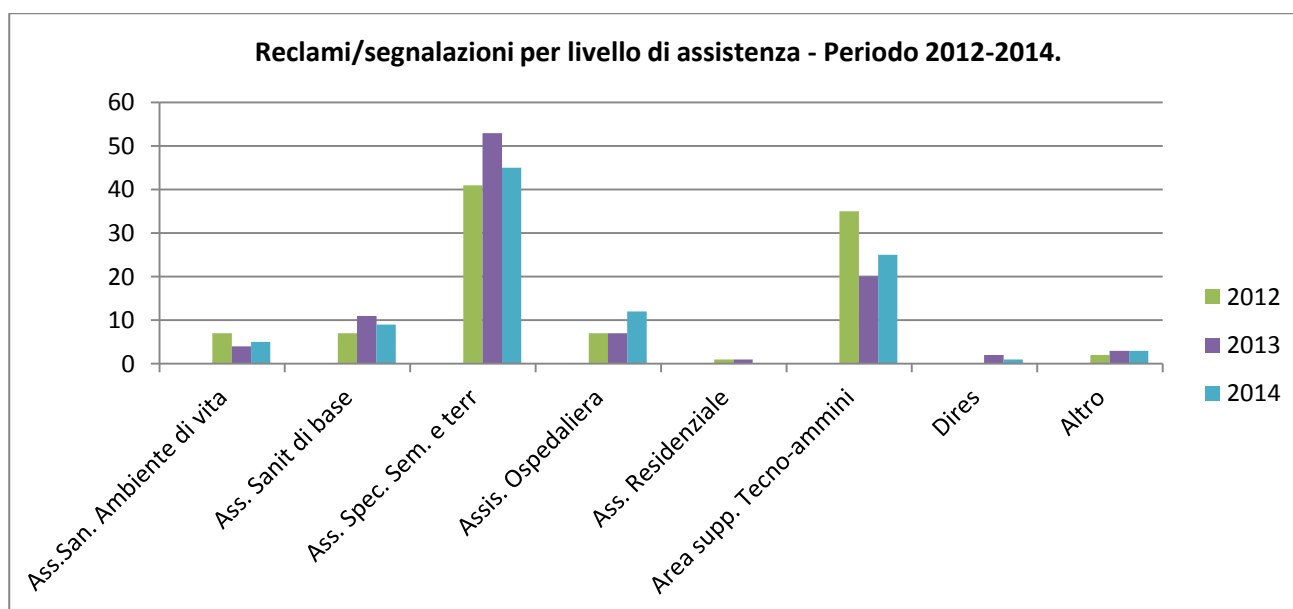
**Tab.5 – RECLAMI/ SEGNALAZIONI PER LIVELLO DI ASSISTENZA INTERESSATO – Anno 2014 .**

| SERVIZIO LIVELLO DI ASSISTENZA *  | N.reclami/segнал. |              |
|---|-------------------|--------------|
|   | v.a               | %            |
| <b>1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO</b>   |                   |              |
| 1.1 - Prevenzione collettiva della salute umana (Sian-Igiene e S.P.-Medicina del lavoro)  | 4                 |              |
| 1.2 - Prevenzione della sanità e benessere animale  |                   |              |
| <b>TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA</b>   | <b>4</b>          | <b>5,0</b>   |
| <b>2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE</b>   |                   |              |
| 2.1 - Medicina e pediatria di base  | 4                 |              |
| 2.2 - Servizio di continuità assistenziale  | 1                 |              |
| 2.3 - Assistenza domiciliare integrata  | 2                 |              |
| 2.4 - Assistenza farmaceutica   | 1                 |              |
| <b>TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA</b>   | <b>8</b>          | <b>9,0</b>   |
| <b>3-ASSISTENZA SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE</b>  |                   |              |
| 3.1 - Assistenza specialistica  | 27                |              |
| 3.2 - Diagnostica strumentale e di laboratorio  | 8                 |              |
| 3.3 - Assistenza materno-infantile (C.F.)   |                   |              |
| 3.4 - Assistenza ai tossicodipendenti e alcolisti   |                   |              |
| 3.5 - Assistenza territoriale per la salute mentale   |                   |              |
| 3.6 - Assistenza riabilitativa territoriale /protesica  | 3                 |              |
| <b>TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA</b>   | <b>38</b>         | <b>45,0</b>  |
| <b>4 – ASSISTENZA OSPEDALIERA</b>   |                   |              |
| 4.1 - Ricovero di urgenza (P.S.)  | 4                 |              |
| 4.2 - Ricovero ordinario  | 3                 |              |
| 4.3 - Day Hospital  | 3                 |              |
| <b>TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA</b>   | <b>10</b>         | <b>12,0</b>  |
| <b>5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI</b>  |                   |              |
| 5.1 - Assistenza a persone con disturbi psichici  |                   |              |
| 5.2 - Assistenza agli anziani   |                   |              |
| 5.3 - Assistenza ai tossicodipendenti   |                   |              |
| 5.4 - Assistenza ai disabili  |                   |              |
| <b>TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA</b>   |                   |              |
| <b>6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI</b>   |                   |              |
| 6.1 - Riscossione ticket  | 4                 |              |
| 6.2 - Prenotazione delle prestazioni  | 12                |              |
| 6.3 - Servizi di supporto amministrativo all'attività sanitaria distrettuale (protesica, esenzione ticket, scelta medica ecc)   | 4                 |              |
| 6.4 - Servizi di supporto tecnico/amministr. all' assistenza ospedaliera (rilascio cartella clinica, gestione servizi tecnici,) | 1                 |              |
| 6.5 - Area delle strutture tecnico-amministrative centrali (gestione personale, Provveditorato, ecc                             | 1                 |              |
| <b>TOTALE AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN.</b>  | <b>22</b>         | <b>25,0</b>  |
| <b>7 – DIRES</b>  | <b>1</b>          | <b>1,0</b>   |
| <b>8 – ALTRO (funzionalità telefoni , Comitato zonale ,ecc)</b>   | <b>3</b>          | <b>3,0</b>   |
| <b>TOTALE GENERALE</b>  | <b>86</b>         | <b>100,0</b> |

\* un reclamo può interessare anche due o più servizi ( es. vista specialistica e pagamento ticket) ;in tal caso andrà classificato in tutte le aree coinvolte.

**Tab.6 – ANDAMENTO RECLAMI/ SEGNALAZIONI PER LIVELLO DI ASSISTENZA INTERESSATO – Anni 2012-2014 .**

| LIVELLO DI ASSISTENZA   | Anno 2012<br>%<br>Segnalaz/reclami | Anno 2013<br>%<br>Segnalaz/reclami | Anno 2014<br>%<br>Segnalaz/reclami |
|---|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO                      | 7,0                                | 4,0                                | 5,0                                |
| ASSISTENZA SANITARIA DI BASE  | 7,0                                | 11,0                               | 9,0                                |
| ASSISTENZA SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE                 | 41,0                               | 53,0                               | 45,0                               |
| ASSISTENZA OSPEDALIERA  | 7,0                                | 7,0                                | 12,0                               |
| ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI | 1,0                                | 1,0                                |                                    |
| AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI                          | 35,0                               | 20,0                               | 25,0                               |
| DIRES   |                                    | 2,0                                | 1,0                                |
| ALTRO   | 2,0                                | 3,0                                | 3,0                                |
| TOTALE  | 100,0                              | 100,0                              | 100,0                              |



### 3 - La tipologia delle problematiche segnalate dagli utenti.

Al fine di evidenziare le problematiche segnalate dagli utenti le segnalazioni di disservizio e i reclami sono stati classificati in categorie tipologiche che rappresentano i fattori di qualità dei servizi sanitari e in sottocategorie che specificano meglio il tipo di disfunzione. Dalla tabella 7 emerge immediatamente che le problematiche segnalate riguardano prevalentemente gli aspetti burocratici-amministrativi ed organizzativi ( il 33%), gli aspetti tecno-professionali (il 20%), gli aspetti legati al tempo (il 26%) e quelli legati agli aspetti relazionali e dell'umanizzazione (l' 8%); meno frequenti le segnalazioni che contestano aspetti dell'informazione ( il 3%), aspetti alberghieri/comfort( il 4%) e aspetti strutturali ( il 4%).

Passando ad analizzare le sottocategorie notiamo che le problematiche rilevate dagli utenti possono essere così sintetizzate:

- negli **aspetti legati al tempo** si rilevano per lo più problemi sui tempi di attesa per ottenere le prestazioni specialistiche e diagnostiche e code all'Ufficio ticket e

prenotazione ; da segnalare anche contestazioni circa disfunzioni sugli orari di apertura dei servizi;

-negli **aspetti burocratici-amministrativi** le segnalazioni hanno riguardato prevalentemente disfunzioni dovute a problemi relativi al percorso della prenotazione, disorganizzazione o scarsa integrazione fra servizi e complicazione burocratica ;

-negli **aspetti tecnico-professionali** sono state invece evidenziate problematiche relative all'adeguatezza dell'assistenza fornita al malato, sulla prestazione in senso stretto nonché sulle modalità di gestione della continuità del percorso di cura ;

- negli **aspetti relazionali** e dell'umanizzazione le segnalazioni hanno posto in evidenza atteggiamenti scortesi e scarsa disponibilità degli operatori verso gli utenti.

Da segnalare inoltre che nell'anno 2014, rispetto ai due anni precedenti, si è registrato un aumento percentuale delle segnalazioni relative agli aspetti legati al tempo ( tab. 8).

**Tab.7- RECLAMI/SEGNALAZIONI PER CATEGORIE TIPOLOGICHE . Anno 2014.**

| <b>CATEGORIE E SOTTOCATEGORIE TIPOLOGICHE *</b>  | <b>Numero reclami/ segnalazioni</b> | <b>Percentuale categoria sul totale reclami/ segnalazioni</b> |
|--|-------------------------------------|---|
| <b>1- Aspetti relazionali e dell'umanizzazione</b>   |                                     |   |
| cortesia e disponibilità degli operatori;  | 7                                   |   |
| congruità del comportamento (uso dei cellulari), dell'abbigliamento e cura della persona;  |                                     |   |
| conflittualità fra gli operatori che si riflette sul rapporto con gli utenti;  |                                     |   |
| rispetto del divieto di fumo;  |                                     |   |
| riconoscibilità degli operatori (cartellino di riconoscimento);  |                                     |   |
| rispetto della persona (dignità, corpo), comportamenti offensivi sia fisici che psicologici verso gli utenti;  |                                     |   |
| rispetto della riservatezza della malattia e della privacy;  |                                     |   |
| rispetto della sofferenza e della morte;   |                                     |   |
| rispetto della quotidianità e delle relazioni familiari degli utenti (orari pasti, orari visite familiari o presenza degli stessi in alcune circostanze, ecc); |                                     |   |
| rispetto delle idee religiose e delle convinzioni personali;   |                                     |   |
| altro  |                                     |   |
| <b>TOTALE PER CATEGORIA</b>  | <b>7</b>                            | <b>8,0</b>  |
| <b>2 - Informazione e trasparenza sui servizi</b>  |                                     |   |
| informazione sui servizi , sugli orari, sulle procedure e modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche;   | 3                                   |   |
| adeguatezza e comprensibilità della modulistica e del materiale di informazione (stampati , opuscoli, manifesti, sito Internet, ecc);                          |                                     |   |
| leggibilità e comprensibilità della documentazione sanitaria (prescrizioni, cartella clinica, referti, ecc);   |                                     |   |
| adeguatezza e completezza della segnaletica interna ed esterna;  |                                     |   |
| informazioni agli utenti e familiari a riguardo degli aspetti organizzativi e comportamentali (orario visite, orario ricevimento pazienti e familiari, ecc) ;  |                                     |   |
| possibilità di conoscere le liste di attesa- trasparenza delle stesse;   |                                     |   |
| altro;   |                                     |   |
| <b>TOTALE PER CATEGORIA</b>  | <b>3</b>                            | <b>3,0</b>  |

| <b>CATEGORIE E SOTTOCATEGORIE<br/>TIPOLOGICHE</b>  | <b>Numero<br/>reclami/<br/>segnalazioni</b> | <b>Percentuale<br/>categoria<br/>sul totale<br/>reclami/<br/>segnalazioni</b> |
|--|---|---|
| <b>3- Aspetti legati al tempo</b>  |   |   |
| tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche;   | 14  |   |
| tempi di attesa per ricovero programmato e day hospital;   | 1   |   |
| tempi di attesa al Pronto Soccorso ;   |   |   |
| tempi di attesa presso gli studi di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta;   |   |   |
| tempi di attesa per la consegna di documentazione sanitaria (cartella clinica, referti), certificati, presidi e ausili;  | 1   |   |
| tempi di attesa (coda) per la prenotazione, pagamento ticket, e fruizione della prestazione;   | 4   |   |
| tempi di attesa per la ricezione della risposta ai reclami/segnalazioni;   |   |   |
| orari di apertura dei servizi (adeguatezza, mancato rispetto orario);  | 2   |   |
| rispetto della priorità acquisita;   |   |   |
| Altro(tempo per ambulanza 118, tempo per consegna farmaci)   | 2   |   |
| <b>TOTALE PER CATEGORIA</b>  | <b>24</b>                                   | <b>26,0</b>   |
| <b>4- Aspetti alberghieri e del comfort</b>  |   |   |
| adeguatezza e comfort degli ambienti di ricovero e di visita : gradevolezza degli ambienti, arredamento, numero letti per stanza, servizi igienici, stanze per colloqui e visite, ausili per il rispetto della privacy, ecc. ; | 1   |   |
| adeguatezza e comfort nei luoghi di attesa (sedie, presenza sistemi elimina code, adeguatezza ambienti, distanza di cortesia ,ecc);  | 1   |   |
| pulizia ed igiene degli ambienti di ricovero , ambulatori ,sale di attesa e dei servizi igienici;  | 1   |   |
| qualità, quantità, orari, temperatura dei pasti (possibilità di personalizzare i pasti , norme igieniche, ecc);  | 1   |   |
| condizioni ambientali ( rumore, illuminazione, temperature ambienti, funzionalità sistema di chiamata, ecc)  |   |   |
| presenza ed adeguatezza di servizi accessori: vendita giornali, telefoni pubblici, macchine erogatrici di acqua e bibite, possibilità di ricevere in camera le telefonate , ecc  |   |   |
| altro  |   |   |
| <b>TOTALE PER CATEGORIA</b>  | <b>4</b>                                    | <b>4,0</b>  |
| <b>5 - Aspetti strutturali e logistici</b>   |   |   |
| dislocazione territoriale dei servizi all'interno dell'Azienda;  |   |   |
| accessibilità interna ( scale, percorsi, ascensori, pavimentazione, dimensioni dei locali/spazi, );  | 1   |   |
| accessibilità esterna ( parcheggi, trasporti pubblici, segnali stradali, ecc.);  | 2   |   |
| presenza di barriere architettoniche;  |   |   |
| sicurezza e adeguatezza degli spazi e degli accessi ( impianti elettrici, porte automatiche, rispetto norme di sicurezza, sicurezza della tenuta delle informazioni cliniche);   | 1   |   |
| sicurezza e manutenzione delle apparecchiature e strumentazione sanitaria (infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature) ;   |   |   |
| altro;   |   |   |
| <b>TOTALE PER CATEGORIA</b>  | <b>4</b>                                    | <b>4,0</b>  |

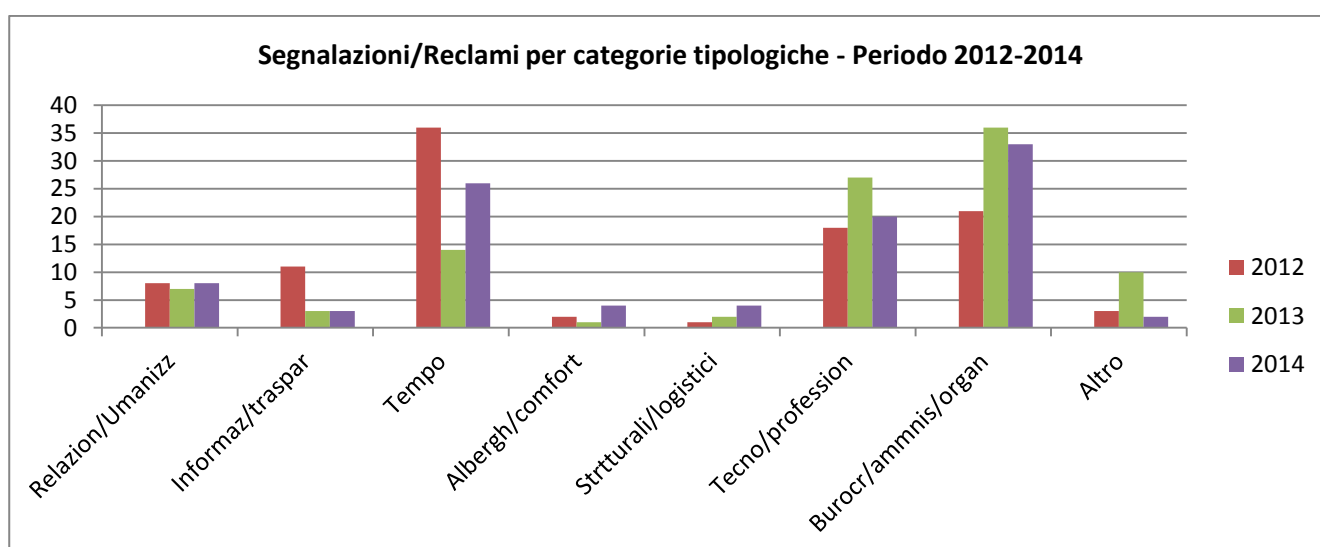
| <b>CATEGORIE E SOTTOCATEGORIE TIPOLOGICHE</b>   | <b>Numero reclami/ segnalazioni</b> | <b>Percentuale categoria sul totale reclami/ segnalazioni</b> |
|---|-------------------------------------|---|
| <b>6- Aspetti tecnico-professionali</b>   |                                     |   |
| correttezza , adeguatezza e opportunità della prestazione ( diagnosi contestate , imperizia in una prestazione, mancato intervento , richieste di risarcimento danni , ecc);  | 5                                   |   |
| correttezza e adeguatezza nelle modalità di erogazione della prestazione ( assistenza al malato , empatia, attenzione ai bisogni del malato , ecc.)   | 8                                   |   |
| adeguatezza nelle modalità di gestione della continuità assistenziale e di cura ( dimissione concordata con il medico di famiglia, programmi ADI, ricovero in RSA, piani riabilitativi , prescrizione ausili, ecc); | 2                                   |   |
| rispetto della deontologia professionale e della privacy nell'esercizio professionale e nell'assistenza al malato;  |                                     |   |
| correttezza nella gestione del consenso informato e adeguatezza informazioni su diagnosi, terapie, prescrizioni, trattamenti , controindicazioni, percorsi di cura ,ecc;  |                                     |   |
| completezza della documentazione sanitaria (prescrizione, cartella clinica, certificazioni ,ecc);   |                                     |   |
| Altro (mancata prescrizione ausili, modalità di visita controllo post-operatorio).  | 2                                   |   |
| <b>TOTALE PER CATEGORIA</b>   | <b>17</b>                           | <b>20,0</b>   |
| <b>7- Aspetti burocratici –amministrativi ed organizzativi</b>  |                                     |   |
| problemi di interpretazione/applicazione delle norme ;  | 1                                   |   |
| complicazione burocratica e poca chiarezza nelle procedure per ottenere le prestazioni , documentazione e certificazione sanitaria;   | 4                                   |   |
| problemi legati a carenze nei materiali assistenziali e nella manutenzione delle attrezzature e strumentazione sanitaria;   | 2                                   |   |
| disorganizzazione interna e scarsa integrazione fra servizi e Uffici (presenza/assenza del personale, mancata comunicazione fra servizi, ecc. );  | 7                                   |   |
| applicazione normativa sul ticket ( importi, esenzione, rimborsi, ecc);   | 1                                   |   |
| problemi relativi al percorso della prenotazione ( errore nella prenotazione, mancato preavviso disdetta , ecc)   | 8                                   |   |
| segnalazioni per servizio carente o non presente;   | 2                                   |   |
| Altro( esenzione ticket extracom, errore autorizz. Taglia ausili, mancanza calendario prenotazioni, ecc)  | 5                                   |   |
| <b>TOTALE PER CATEGORIA</b>   | <b>30</b>                           | <b>33,0</b>   |
| <b>8 – Altro</b>  |                                     |   |
| (inadeguatezza ausili, funzionalità telefoni)   | 2                                   |   |
| <b>TOTALE PER CATEGORIA</b>   | <b>2</b>                            | <b>2,0</b>  |
| <b>TOTALE GENERALE</b>  | <b>91</b>                           | <b>100,0</b>  |

\* un reclamo/segnalazione può interessare anche due o più categorie tipologiche ( es. relazioni con operatori e scarsa igiene nei servizi) ;in tal caso andrà classificato in tutte le categorie e sottocategorie interessate..



**Tab.8 – ANDAMENTO RECLAMI/ SEGNALAZIONI PER CATEGORIE TIPOLOGICHE – Anni 2012- 2014 .**

| <b>CATEGORIE TIPOLOGICHE<br/>(Problematiche segnalate<br/>dagli utenti)</b> | <b>Anno 2012<br/>%<br/>Segna/reclami</b> | <b>Anno 2013<br/>%<br/>Segna/reclami</b> | <b>Anno 2014<br/>%<br/>Segna/reclami</b> |
|---|--|--|--|
| Aspetti relazionali e dell'umanizzazione                                    | 8,0                                      | 7,0                                      | 8,0                                      |
| Informazione e trasparenza sui servizi                                      | 11,0                                     | 3,0                                      | 3,0                                      |
| Aspetti legati al tempo   | 36,0                                     | 14,0                                     | 26,0                                     |
| Aspetti alberghieri e del comfort   | 2,0                                      | 1,0                                      | 4,0                                      |
| Aspetti strutturali e logistici   | 1,0                                      | 2,0                                      | 4,0                                      |
| Aspetti tecnico-professionali   | 18,0                                     | 27,0                                     | 20,0                                     |
| Aspetti burocratici-amministrativi ed organizzativi                         | 21,0                                     | 36,0                                     | 33,0                                     |
| Altro   | 3,0                                      | 10,0                                     | 2,0                                      |
| <b>TOTALE</b>   | <b>100,0</b>                             | <b>100,0</b>                             | <b>100,0</b>                             |



#### **4 - I tempi di risposta e gli esiti.**

Ai reclami , per i quali è stato avviato il procedimento amministrativo previsto dal Regolamento , è stata data una risposta scritta nell'86% dei casi entro i 30-45 giorni, mentre nel rimanente 14% oltre i 45 giorni . La procedura di riesame della Commissione Mista Conciliativa, non è stata mai richiesta dagli utenti . (tabb. 9 e 10).

**Tab.9 - RECLAMI PER TEMPO DI RISPOSTA - Anno 2014.**

| <b>TEMPO DI RISPOSTA *</b> | <b>N.reclami/segnal</b> |              |
|----------------------------|-------------------------|--------------|
|                            | <b>v. a .</b>           | <b>%</b>     |
| Entro 30 giorni            | 36                      | 57,0         |
| Fra 30 e 45 giorni         | 18                      | 29,0         |
| Fra 45 e 75 giorni         | 7                       | 11,0         |
| Più di 75 giorni           | 2                       | 3,0          |
| In corso di definizione    |                         |              |
| <b>TOTALE RECLAMI</b>      | <b>63</b>               | <b>100,0</b> |

\* il tempo di risposta considerato si riferisce a quello percorso fra la data di arrivo del reclamo e la data di risposta del Direttore Sanitario/Amministrativo o dell' URP; questa classificazione riguarda solo i reclami per i quali è stata avviata la procedura amministrativa prevista dal Regolamento. Per tutte le altre segnalazioni l'URP provvede a dare una risposta , quasi sempre telefonica, al cittadino entro i cinque giorni previsti dal Regolamento .

**Tab. 10– PROCEDURA DI RIESAME DA PARTE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA – Anno 2014.**

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Numero richieste alla C.M.C. |  |
| Numero richieste esaminate   |  |
| Numero richieste definite    |  |

Decisamente buona anche l'analisi degli esiti/interventi prodotti dalle segnalazioni/reclami; nel 25% dei casi la problematica posta dal cittadino è stata in qualche modo risolta dal Servizio interessato in stretta collaborazione con l'URP; ciò conferma un atteggiamento positivo da parte dei Servizi in presenza di richieste dei cittadini. In altri casi l'esito è stato di chiarimento (31%), di conferma dell'operato dell'Azienda per aspetti tecnico-professionali e di applicazione della normativa vigente (7%), ma anche di scuse e di assunzione di impegno verso il cittadino o di miglioramenti attivati (28%).

Da segnalare anche che in due casi è stato convocato un incontro conciliativo volto a ricomporre il rapporto di fiducia fra cittadino e servizio sanitario (tab.11).

**Tab. 11 – RECLAMI/SEGNALAZIONI IN BASE AGLI ESITI – Anno 2014.**

| ESITO *   | N.reclami/segnal |              |
|---|------------------|--------------|
|   | v. a .           | %            |
| Pratica aperta  |                  |              |
| Risoluzione del problema segnalato  | 27               | 25,0         |
| Chiarimento   | 35               | 32,0         |
| Conferma operato Azienda riguardante aspetti tecnico-professionali              | 7                | 6,0          |
| Conferma operato Azienda perché conforme alla normativa vigente                 | 1                | 1,0          |
| Accoglimento richiesta rimborso   |                  |              |
| Trasmissione al servizio legale per competenza                                  |                  |              |
| Scuse   | 22               | 20,0         |
| Assunzione di impegno   | 9                | 8,0          |
| Altro (richiesto avvio proced. Discipli., convocato incontro conciliativo, ecc) | 9                | 8,0          |
| <b>TOTALE RECLAMI</b>   | <b>110</b>       | <b>100,0</b> |

\* I reclami/segnalazioni possono determinare anche esiti multipli..

