



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

Struttura di Staff - U.O.S.D. "URP Comunicazione"

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

**Analisi e classificazione dei reclami
e delle segnalazioni di disservizio
Anno 2018 e andamento triennio 2016-2018**

ANALISI E CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO PERVENUTI AGLI URP NELL'ANNO 2018.

Premessa

Il Report che segue, illustra le segnalazioni di disservizio e i reclami pervenuti all'URP nell'anno 2018 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.

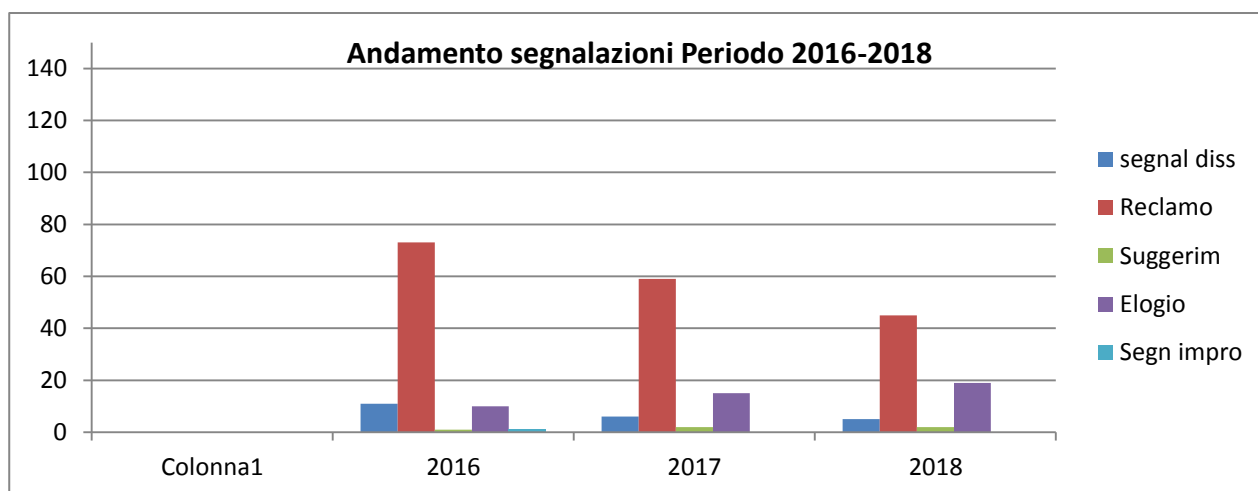
Nell'anno 2018 sono pervenuti agli URP 71 segnalazioni; di queste, il 63% sono reclami scritti , il 7% segnalazioni di disservizio, il 27% elogi/apprezzamenti e il 3% suggerimenti . Osservando i dati 2018 con riferimento alle segnalazioni di disservizio + reclami , si evidenzia una diminuzione delle stesse rispetto all'anno 2016 , infatti si passa da 84 a 50 .(tab.1 e 2).

Tab.1 – TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE . Anno 2018.

| TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE | Totale | |
|--|-----------|--------------|
| | v.a | % |
| Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 5 | 7,0 |
| Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 45 | 63,0 |
| Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 2 | 3,0 |
| Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 19 | 27,0 |
| Segnalazione impropria | | |
| TOTALE GENERALE | 71 | 100,0 |

Tab.2 – ANDAMENTO TIPOLOGIA DELLE SEGNALAZIONI . Anni 2016-2018

| TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE | Anno 2016 | | Anno 2017 | | Anno 2018 | |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | v.a | % | v.a | % | v.a | % |
| Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 11 | 11,0 | 6 | 8,0 | 5 | 7,0 |
| Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 73 | 76,0 | 59 | 72,0 | 45 | 63,0 |
| Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 1 | 1,0 | 2 | 2,0 | 2 | 3,0 |
| Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela) | 10 | 11,0 | 15 | 18,0 | 19 | 27,0 |
| Segnalazione impropria | 1 | 1,0 | | | | |
| TOTALE GENERALE | 96 | 100,0 | 82 | 100,0 | 71 | 100,0 |



Proseguendo l'analisi dei soli reclami / segnalazioni di disservizio/suggerimenti dell'anno 2018 , in tutto 52 , vediamo che l'86% sono stati presentati con modulo o lettera sottoscritta , l'8% per posta elettronica e il rimanente 6% riferito a voce presso l'URP .(tab. 3).

Tab.3 – RECLAMI/SEGNALAZIONI PER MODALITA' DI PRESENTAZIONE – Anno 2018

| MODALITA' DI PRESENTAZIONE | N. reclami/segнал. | |
|--|--------------------|--------------|
| | v.a. | % |
| Numero Verde/telefono | | |
| Con modulo dell'URP o lettera sottoscritta | 45 | 86,0 |
| Riferito a voce presso l'URP e sue articolazioni | 3 | 6,0 |
| Per posta elettronica | 4 | 8,0 |
| Sulla stampa | | |
| Altro (lettera anonima) | | |
| TOTALE GENERALE | 52 | 100,0 |

La maggior parte delle segnalazioni , il 73% sono state presentate direttamente dall'utente , il 19% da familiari e l'8% dalle Associazioni di Tutela o di Volontariato (Cittadinanzattiva TDM). (tab.4)

Tab. 4 – RECLAMI/SEGNALAZIONI PER SOGGETTO PROPONENTE - Anno 2018.

| SOGGETTI PROPONENTI | N. reclami/segнал. | |
|---|--------------------|--------------|
| | V.a. | % |
| Utente/cittadino | 38 | 73,0 |
| Familiare /amico utente | 10 | 19,0 |
| Cittadinanzattiva-TDM/Altre Associazioni di Volont/tutela | 4 | 8,0 |
| Associazioni di imprese o di interessi organizzati | | |
| Enti Locali/ altre Istituzioni Pubbliche | | |
| Operatori sanitari dipendenti o convenzionati | | |
| Altro (anonimo) | | |
| TOTALE GENERALE | 52 | 100,0 |

2 - I livelli assistenziali interessati dai reclami/segnalazioni.

Anche nel 2018 , il livello assistenziale maggiormente interessato dalle segnalazioni di disservizio /reclami è quello dell'assistenza specialistica, semiresidenziale e territoriale con il 41% , con forte presenza dei problemi legati alla fruizione delle visite specialistiche; segue l'area dell'assistenza sanitaria di base con il 19% e quella del supporto tecnico-amministrativo ai servizi sanitari con il 36% ; il rimanente 4% delle segnalazioni ha interessato l'area dell'Assistenza Ospedaliera e dell'assistenza residenziale (tab. 5). Tale distribuzione , anche se con qualche lieve differenza, si osserva anche nella Tab. 6 ,che rappresenta l'andamento nell'ultimo triennio dove si nota che nell'ultimo anno sono aumentati i disservizi nell'area del supporto tecnico-amministrativo.

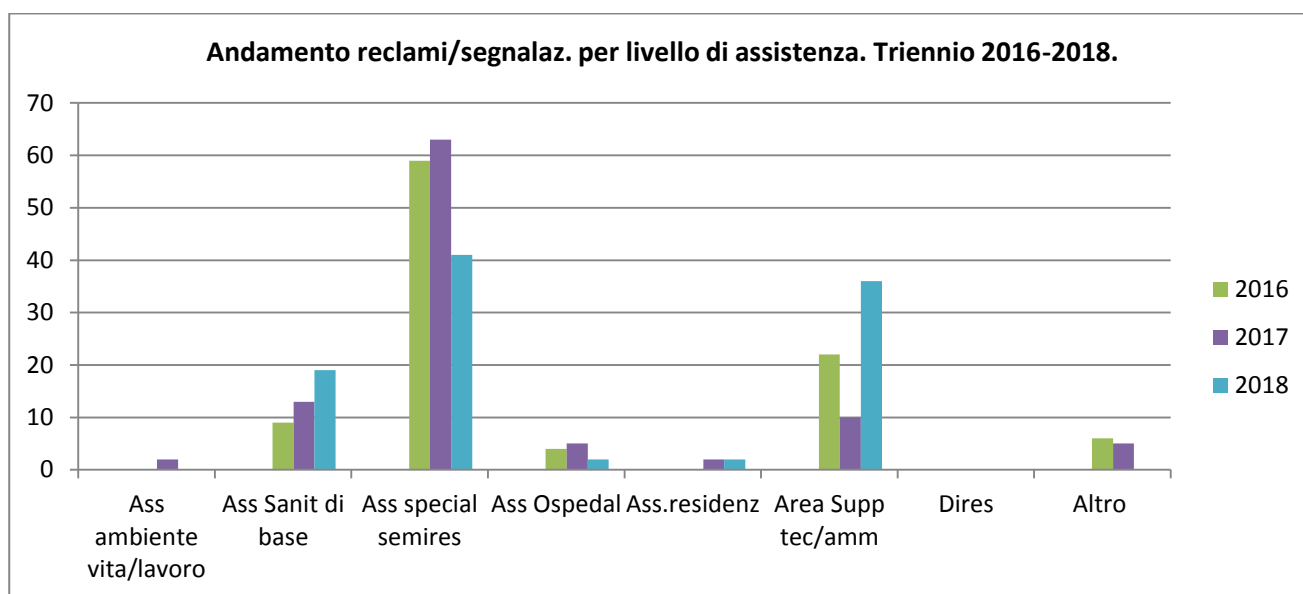
Tab.5 – RECLAMI/ SEGNALAZIONI PER LIVELLO DI ASSISTENZA INTERESSATO – Anno 2018 .

| SERVIZIO LIVELLO DI ASSISTENZA * | N.reclami/segнал. | |
|---|-------------------|--------------|
| | v.a | % |
| 1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO | | |
| 1.1 - Prevenzione collettiva della salute umana (Sian-Igiene e S.P.-Medicina del lavoro) | | |
| 1.2 - Prevenzione della sanità e benessere animale | | |
| TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA | | |
| 2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE | | |
| 2.1 - Medicina e pediatria di base | 3 | |
| 2.2 - Servizio di continuità assistenziale | 3 | |
| 2.3 - Assistenza domiciliare integrata | 4 | |
| 2.4 - Assistenza farmaceutica | | |
| TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA | 10 | 19,0 |
| 3-ASSISTENZA SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE | | |
| 3.1 - Assistenza specialistica | 14 | |
| 3.2 - Diagnostica strumentale e di laboratorio | 2 | |
| 3.3 - Assistenza materno-infantile (C.F.) | | |
| 3.4 - Assistenza ai tossicodipendenti e alcolisti | | |
| 3.5 - Assistenza territoriale per la salute mentale | 1 | |
| 3.6 - Assistenza riabilitativa territoriale /protesica | 5 | |
| TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA | 22 | 41,0 |
| 4 – ASSISTENZA OSPEDALIERA | | |
| 4.1 - Ricovero di urgenza (P.S.) | | |
| 4.2 - Ricovero ordinario | | |
| 4.3 - Day Hospital | 1 | |
| TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA | 1 | 2,0 |
| 5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI | | |
| 5.1 - Assistenza a persone con disturbi psichici | | |
| 5.2 - Assistenza agli anziani | 1 | |
| 5.3 - Assistenza ai tossicodipendenti | | |
| 5.4 - Assistenza ai disabili | | |
| TOTALE PER LIVELLO DI ASSISTENZA | 1 | 2,0 |
| 6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI | | |
| 6.1 - Riscossione ticket | 4 | |
| 6.2 - Prenotazione delle prestazioni | 3 | |
| 6.3 - Servizi di supporto amministrativo all'attività sanitaria distrettuale (protesica, esenzione ticket, scelta medica ecc) | 10 | |
| 6.4 - Servizi di supporto tecnico/amministr. all' assistenza ospedaliera (rilascio cartella clinica, gestione servizi tecnici,) | | |
| 6.5 - Area delle strutture tecnico-amministrative centrali (gestione personale, Provveditorato, ecc | 2 | |
| TOTALE AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. | 19 | 36,0 |
| 7 – DIRES | | |
| 8 – ALTRO | | |
| TOTALE GENERALE | 53 | 100,0 |

* 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 2016-2018 .

| LIVELLO DI ASSISTENZA | Anno 2016 % Segnalaz/reclami | Anno 2017 % Segnalaz/reclami | Anno 2018 % Segnalaz/reclami |
|---|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO | | 2,0 | |
| ASSISTENZA SANITARIA DI BASE | 9,0 | 13,0 | 19,0 |
| ASSISTENZA SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE | 59,0 | 63,0 | 41,0 |
| ASSISTENZA OSPEDALIERA | 4,0 | 5,0 | 2,0 |
| ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI | | 2,0 | 2,0 |
| AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI | 22,0 | 10,0 | 36,0 |
| DIRES | | | |
| ALTRO | 6,0 | 5,0 | |
| 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 legati al tempo (il 30%) , quelli burocratici-amministrativi ed organizzativi (il 27%), gli aspetti tecno-professionali (il 14%) e quelli legati agli aspetti relazionali e dell’umanizzazione (l’11%); meno frequenti le segnalazioni che contestano aspetti strutturali e logistici (il 4%) e legati all’informazione e trasparenza sui servizi (9%).

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 , rilascio certificazioni sanitarie o autorizzazioni per ausili/presidi ; 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 e applicazione normativa sul ticket ;

-negli **aspetti tecnico-professionali** sono state invece evidenziate problematiche relative all'adeguatezza dell'assistenza fornita al malato, sulla prestazione in senso stretto e sull'adeguatezza delle informazioni ;

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

L'andamento triennale evidenzia una fondamentale continuità nella distribuzione delle problematiche segnalate dagli utenti ; come si può vedere più del 70% delle segnalazioni interessano gli aspetti del tempo, della qualità tecnica e dei percorsi amministrativi-organizzativi (tab. 8).

Tab.7- RECLAMI/SEGNALAZIONI PER CATEGORIE TIPOLOGICHE . Anno 2018.

| CATEGORIE E SOTTOCATEGORIE TIPOLOGICHE * | Numero reclami/ segnalazioni | Percentuale categoria sul totale reclami/ segnalazioni |
|--|-------------------------------------|---|
| 1- Aspetti relazionali e dell'umanizzazione | | |
| cortesia e disponibilità degli operatori; | 4 | |
| congruità del comportamento (uso dei cellulari), dell'abbigliamento e cura della persona; | 1 | |
| 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; | 1 | |
| 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 | | |
| TOTALE PER CATEGORIA | 6 | 11,0 |
| 2 - Informazione e trasparenza sui servizi | | |
| informazione sui servizi , sugli orari, sulle procedure e modalità di accesso e di svolgimento delle pratiche; | 4 | |
| 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); | 1 | |
| 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;(informazione su cambio procedura prodotti omogeneizzati) | | |
| TOTALE PER CATEGORIA | 5 | 9,0 |

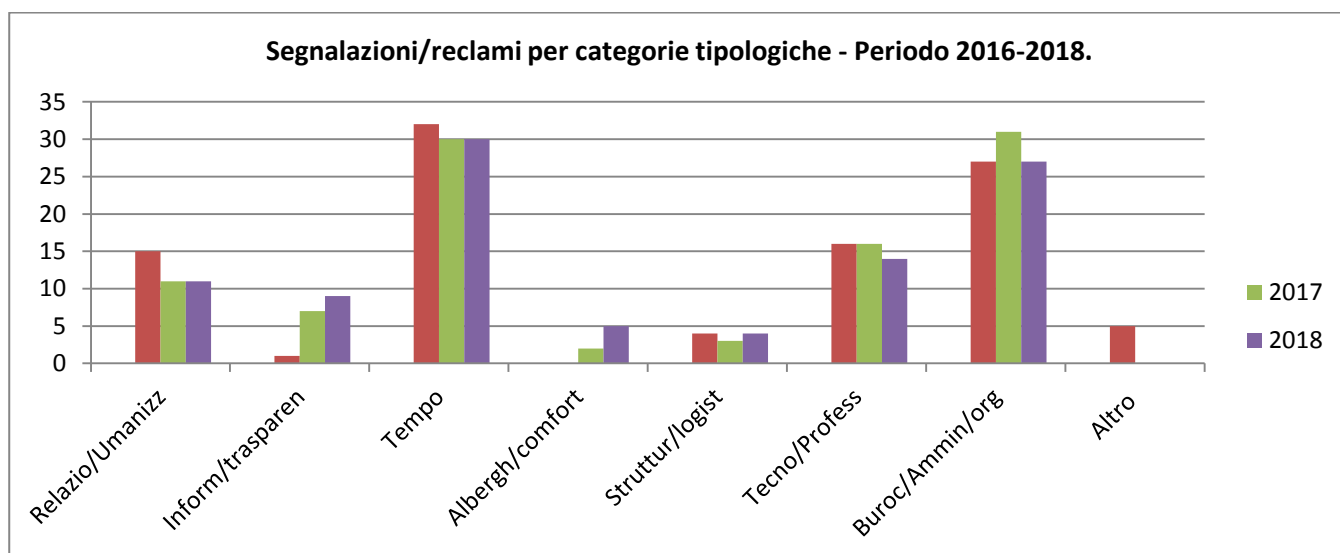
| CATEGORIE E SOTTOCATEGORIE TIPOLOGICHE | Numero reclami/ segnalazioni | Percentuale categoria sul totale reclami/ segnalazioni |
|--|---|---|
| 3- Aspetti legati al tempo | | |
| tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche; | 8 | |
| tempi di attesa per ricovero programmato e day hospital; | | |
| 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; | 3 | |
| tempi di attesa (coda) per la prenotazione, pagamento ticket, e fruizione della prestazione; | 1 | |
| tempi di attesa per la ricezione della risposta ai reclami/segnalazioni; | | |
| orari di apertura dei servizi (adeguatezza, mancato rispetto orario); rispetto della priorità acquisita; | 4 | |
| Altro(rimborso spese emodializzati) | 1 | |
| TOTALE PER CATEGORIA | 17 | 30,0 |
| 4- Aspetti alberghieri e del comfort | | |
| 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); | | |
| pulizia ed igiene degli ambienti di ricovero , ambulatori ,sale di attesa e dei servizi igienici; | | |
| qualità, quantità, orari, temperatura dei pasti (possibilità di personalizzare i pasti , norme igieniche, ecc); | 2 | |
| 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 | | |
| TOTALE PER CATEGORIA | 3 | 5,0 |
| 5 – Aspetti strutturali e logistici | | |
| 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.); | 1 | |
| 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); | | |
| sicurezza e manutenzione delle apparecchiature e strumentazione sanitaria ; | | |
| altro; | | |
| TOTALE PER CATEGORIA | 2 | 4,0 |

| CATEGORIE E SOTTOCATEGORIE TIPOLOGICHE | Numero reclami/ segnalazioni | Percentuale categoria sul totale reclami/ segnalazioni |
|---|-------------------------------------|---|
| 6- Aspetti tecnico-professionali | | |
| correttezza , adeguatezza e opportunità della prestazione (diagnosi contestate , imperizia in una prestazione, mancato intervento , richieste di risarcimento danni , ecc); | 3 | |
| correttezza e adeguatezza nelle modalità di erogazione della prestazione (assistenza al malato , empatia, attenzione ai bisogni del malato , ecc.) | 2 | |
| 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); | | |
| 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; | 1 | |
| completezza della documentazione sanitaria (prescrizione, cartella clinica, certificazioni ,ecc); | 1 | |
| Altro (corretta informazione durante la visita) | 1 | |
| TOTALE PER CATEGORIA | 8 | 14,0 |
| 7- Aspetti burocratici –amministrativi ed organizzativi | | |
| problemi di interpretazione/applicazione delle norme ; | | |
| complicazione burocratica e poca chiarezza nelle procedure per ottenere le prestazioni , documentazione e certificazione sanitaria; | | |
| problemi legati a carenze nei materiali assistenziali e nella manutenzione delle attrezzature e strumentazione sanitaria; | 1 | |
| disorganizzazione interna e scarsa integrazione fra servizi e Uffici (presenza/assenza del personale, mancata comunicazione fra servizi, ecc.); | 1 | |
| applicazione normativa sul ticket (importi, esenzione, rimborsi, ecc); | 5 | |
| problemi relativi al percorso della prenotazione (errore nella prenotazione, mancato preavviso disdetta , ecc) | 4 | |
| segnalazioni per servizio carente o non presente; | | |
| Altro(interruzione servizio prelievi, informatizzazione scelta medica, difficoltà di comunicazione telefonica, ausilio non idoneo) | 4 | |
| TOTALE PER CATEGORIA | 15 | 27,0 |
| 8 – Altro | | |
| | | |
| TOTALE PER CATEGORIA | | |
| TOTALE GENERALE | 56 | 100,0 |

* 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 2016- 2018 .

| CATEGORIE TIPOLOGICHE (Problematiche segnalate dagli utenti) | Anno 2016 % Segna/reclami | Anno 2017 % Segna/reclami | Anno 2018 % Segna/reclami |
|---|--|--|--|
| Aspetti relazionali e dell'umanizzazione | 15,0 | 11,0 | 11,0 |
| Informazione e trasparenza sui servizi | 1,0 | 7,0 | 9,0 |
| Aspetti legati al tempo | 32,0 | 30,0 | 30,0 |
| Aspetti alberghieri e del comfort | | 2,0 | 5,0 |
| Aspetti strutturali e logistici | 4,0 | 3,0 | 4,0 |
| Aspetti tecnico-professionali | 16,0 | 16,0 | 14,0 |
| Aspetti burocratici-amministrativi ed organizzativi | 27,0 | 31,0 | 27,0 |
| Altro | 5,0 | | |
| TOTALE | 100,0 | 100,0 | 100,0 |



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 nel 78% dei casi entro i 30-45 giorni, mentre nel rimanente 22% 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 2018.

| TEMPO DI RISPOSTA * | N.reclami/segna v. a . % | |
|---------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| Entro 30 giorni | 27 | 61,0 |
| Fra 30 e 45 giorni | 7 | 17,0 |
| Fra 45 e 75 giorni | 6 | 13,0 |
| Più di 75 giorni | 4 | 7,0 |
| In corso di definizione/anonimo | 1 | 2,0 |
| TOTALE RECLAMI | 45 | 100,0 |

* il tempo di risposta considerato si riferisce a quello intercorso 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 2018.

| | |
|------------------------------|--|
| 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 44% l'esito è stato di chiarimento, nel 14% il problema è stato risolto e nel 25% dei casi sulla problematica è stata in qualche modo impegnato il Servizio interessato. In altri casi l'esito è stato di conferma dell'operato dell'Azienda per aspetti tecnico-professionali e di applicazione della normativa vigente (4%), ma anche di scuse al cittadino (11%). (tab.11).

Tab. 11 – RECLAMI/SEGNALAZIONI IN BASE AGLI ESITI – Anno 2018.

| ESITO * | N.reclami/segnal | |
|--|------------------|--------------|
| | v. a . | % |
| Pratica aperta | 1 | 1,0 |
| Risoluzione del problema segnalato | 10 | 14,0 |
| Chiarimento | 30 | 44,0 |
| Conferma operato Azienda riguardante aspetti tecnico-professionali | 2 | 3,0 |
| Conferma operato Azienda perché conforme alla normativa vigente | 1 | 1,0 |
| Accoglimento richiesta rimborso | | |
| Trasmissione al servizio legale per competenza | | |
| Scuse | 8 | 11,0 |
| Assunzione di impegno/attivato il servizio di competenza | 17 | 25,0 |
| Altro (non competenza dell'ASP) | 1 | 1,0 |
| TOTALE RECLAMI | 70 | 100,0 |

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

