

**SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI
REPORT ANNO 2019
SINTESI**

INDICE

1. PREMESSA	pag.	1
2. SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	pag.	1
3. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI	pag.	1
4. SEGNALAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO 2019	pag.	3
4.1 Tipologia della Segnalazione	pag.	3
4.2 Segnalazioni Confronto anni 2017/2019	pag.	4
4.3 Analisi per Area della segnalazione	pag.	5
5. CONCLUSIONI	pag.	7
5.1 Contatti dei cittadini	pag.	7

Perugia, Febbraio 2020

1. PREMESSA

Il dialogo con gli Utenti è alla base del rapporto di fiducia e trasparenza fra cittadino e pubblica amministrazione, una comunicazione che si sviluppa dando importanza alle idee, ai suggerimenti, ai giudizi e soprattutto alle lamentele dei cittadini raccogliendo informazioni preziose su come vengono percepiti i nostri servizi e l'organizzazione più in generale.

Per questo il reclamo è da considerare uno stimolo a migliorare, prendendo i provvedimenti necessari, sia per rimuovere le cause che lo hanno originato, sia per prevenire in futuro situazioni analoghe, a vantaggio di tutti gli utenti.

I dati oggetto di analisi sono stati acquisiti elaborando le "schede reclamo" raccolte dagli URP presenti sul territorio.

2. SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Nell'Azienda USL Umbria n. 1 la gestione delle segnalazioni e dei reclami è disciplinata dal Regolamento Aziendale (D.D.G. n. 370 del 06/03/2019); **l'URP opera secondo un modello "a rete"** in cui, accanto a una funzione centralizzata **URP Aziendale**, organizzata all'interno dallo Staff Qualità e Comunicazione, è presente in ciascuna direzione di Distretto e Presidio Ospedaliero, nel Dipartimento di Prevenzione e in quello di Salute Mentale **l'URP Territoriale**, con operatori dedicati e non, ai quali gli utenti possono rivolgersi per ogni esigenza informativa o per formalizzare reclami.

3. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

L'analisi dei dati, per l'elaborazione dei report, riguarda le segnalazioni (reclami, rilievi/suggerimenti ed elogi) relative ai servizi e alle strutture aziendali:

- **Reclamo formalizzato:** qualunque espressione di insoddisfazione manifestata formalmente dal cittadino, che implica una risposta scritta da parte della Direzione Aziendale. Il reclamo non può essere anonimo e deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura dell'istruttoria interna.
- **Rilievo:** indicazione di disservizio (**di solito presentata verbalmente o telefonicamente e/o in anonimato**), che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; viene comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi e per l'inserimento nelle rilevazioni statistiche.
- **Suggerimento** proposta del cittadino che ha lo scopo di dare indicazioni specifiche al servizio sanitario, affinché questi fornisca una prestazione più vicino alle sue esigenze. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; viene comunque preso in considerazione dall'azienda per migliorare i servizi e per l'inserimento nelle rilevazioni statistiche.
- **Elogi/Ringraziamenti:** ovvero manifestazioni di apprezzamento da parte dell'utenza.

Per il monitoraggio dei Reclami sono utilizzati degli **"Indicatori di Qualità"** che distinguono la tipologia del reclamo.

Tali Indicatori sono distinti in **6 "Categorie"** ciascuna delle quali a sua volta prevede una ulteriore suddivisione in categorie inferiori che chiameremo **"Sottocategorie"** le quali dettagliano maggiormente l'oggetto della segnalazione (Tab 1).

Tabella 1: Classificazione delle segnalazioni

Tipologia

1. Aspetti Tecnico - Professionali

- Errori nell'esame diagnostico e/o nella cura
- Mancate cure/Assistenza
- Visita/Assistenza non accurata o superficiale
- Mancate precauzioni igieniche/Piaghe da decubito
- Mancata visita domiciliare
- Prelievi
- Ticket
- Varie Tecnico Professionali

2. Aspetti Relazionali e Umanizzazione:

- Rapporti con personale Medico dipendente-convenzionato
- Rapporti personale Infermieristico - Tecnico Sanitario
- Rapporti con personale Amministrativo
- Malessere per cattivi rapporti tra operatori
- Rispetto della Privacy/Riservatezza
- Rispetto della Sofferenza/Maltrattamenti
- Rispetto caratteristiche Culturali/Sociali/Religiose
- Varie Relazionali

3. Aspetti Alberghieri e Comfort:

- Condizioni igieniche - pulizia
- Climatizzazione/Condizioni Ambientali
- Vitto
- Accoglienza/Sale d'Attesa
- Servizi accessori
- Rispetto divieto di Fumo
- Varie Ambientali

4. Aspetti Strutturali

- Accessibilità interna
- Barriere architettoniche
- Spazi Esterni/Parcheeggi
- Dislocazione territoriale dei Servizi/Trasporti pubblici
- Sicurezza e adeguatezza degli spazi
- Varie Strutturali

5. Informazioni:

- Informazioni dal personale di Front-Office/Amministrativo
- Informazioni Telefoniche
- Informazioni da personale Medico
- Informazioni da personale Infermieristico - Tecnico Sanitario
- Adeguatezza materiale Informativo/Sito Web
- Segnaletica esterna/Cartellonistica interna
- Leggibilità dei documenti/Referti non chiari
- Riconoscibilità degli operatori
- Accessibilità servizi on-line
- Accessibilità Prenotazione Telefonica
- Varie Informazioni

6. Tempi/Liste di Attesa:

- Liste d'Attesa per prestazioni Specialistiche - Diagnostiche - Riabilitative
 - Tempi Attesa per rilascio Referti Diagnostici
 - Mancata erogazione della prestazione
 - Tempi d'Attesa per Presidi e Ausili
 - Tempi d'Attesa per la Presa in Carico del Paziente
 - Code presso i CUP
 - Tempi d'Attesa per ottenere la Prestazione/Code ambulatori
 - Tempi d'Attesa per pratiche Amministrative e Tecniche
 - Rispetto orari di apertura (uffici/ambulatori)
 - Varie Tempi Attesa
-

4. SEGNALAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO 2019

Nell'anno 2019, a fronte di circa **7 milioni di prestazioni e 30.000 ricoveri effettuati**, sono pervenute un totale di **n.1.018 Segnalazioni** che vengono analizzate in questi report in maniera dettagliata.

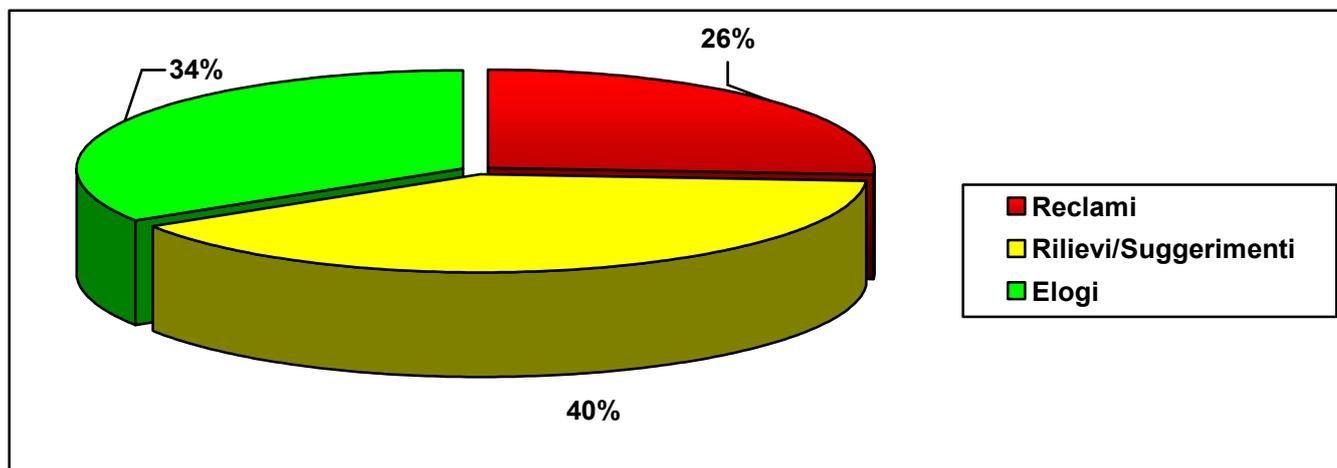
4.1 TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE

Le segnalazioni sono state distinte tra **Reclami** (ovvero quelli che hanno dato seguito ad una risposta formale da parte della Direzione Aziendale); **Rilievi/Suggerimenti** ed **Elogi**. (Tab.2)

Tabella 2: Tipologia delle Segnalazioni anno 2019

Tipologia	N°
Reclami	267
Rilievi/Suggerimenti	406
Elogi	345
Totale	1.018

Grafico "A": Tipologia delle Segnalazioni – Anno 2019



Dalla Tabella 2 e dal Grafico "A" si evidenzia come la maggior parte delle segnalazioni abbia riguardato i **Rilievi e Suggerimenti** | **40% del totale**

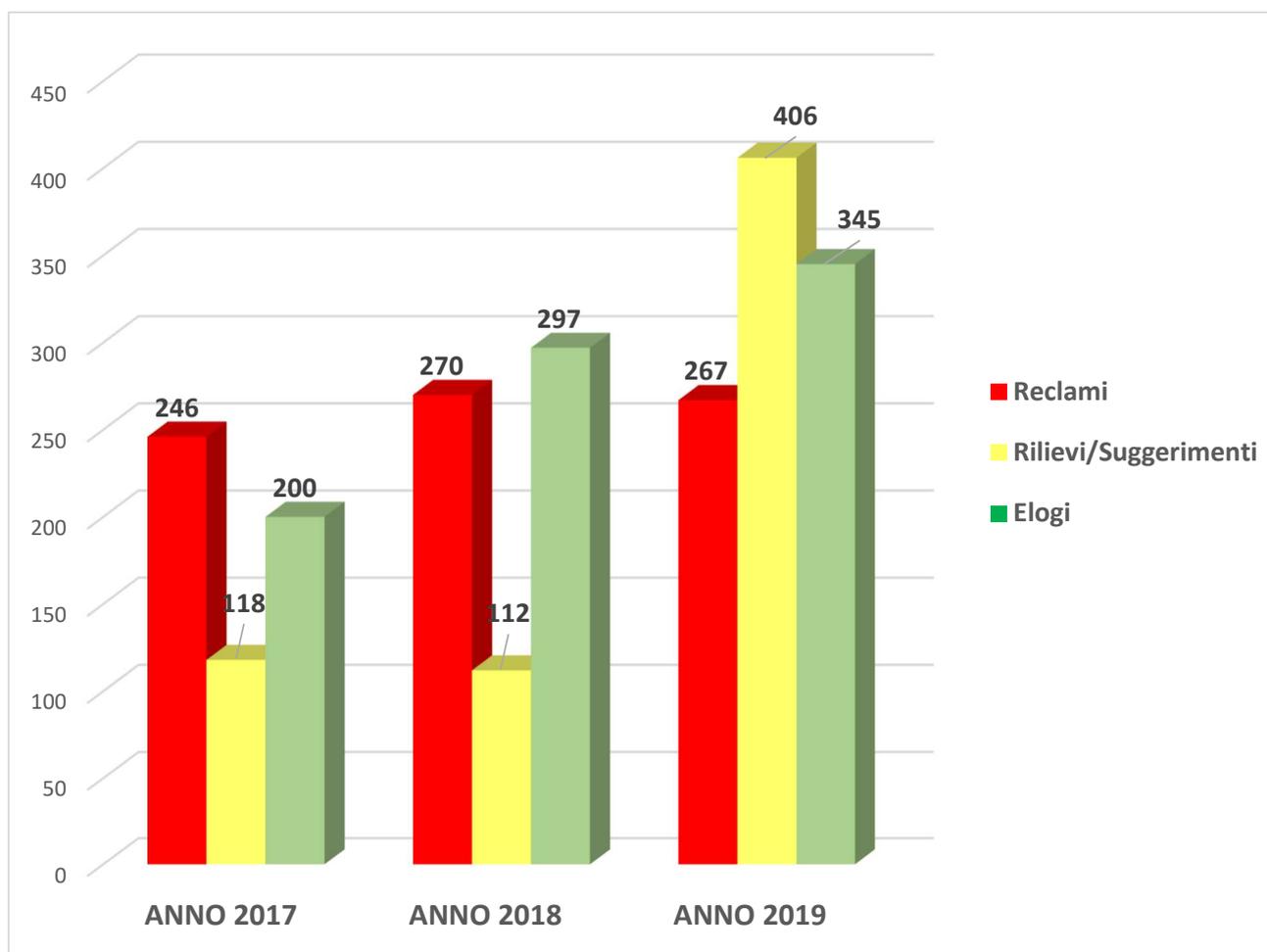
4.2 SEGNALAZIONI CONFRONTO ANNI 2017/2019

La Tabella 3 permette di confrontare l'andamento delle segnalazioni pervenute all'Azienda nell'ultimo triennio.

Tabella 3 : Tipologia della segnalazione - Confronto Anni 2017/2019

TIPOLOGIA	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019
Reclami	246	270	267
Rilievi/Suggerimenti	118	112	406
Elogi	200	297	345
TOTALE	446	679	1.018

Grafico "B": Tipologia delle Segnalazioni - Confronto Anni 2017/2019



Dall'analisi emerge un aumento costante negli anni sia dei Reclami che degli Elogi, ma il 2019 evidenzia un "picco" di crescita nei **Rilievi e Suggerimenti** che sono quasi **quadruplicati** rispetto all'anno precedente

4.3 ANALISI PER AREA DELLA SEGNALAZIONE

E' stato effettuato il riepilogo delle **1.018 segnalazioni** pervenute nell'anno 2019 distinguendole per ciascun ambito di appartenenza, per tipologia di segnalazione e area di riferimento (territoriale e ospedaliera)

Tabella 4 : Area Perugia

	RECLAMI		RILIEVI/SUGGERIMENTI		ELOGI	
	Territorio	Servizi Ospedalieri sul territorio Perugino	Territorio	Servizi Ospedalieri sul territorio Perugino	Territorio	Servizi Ospedalieri sul territorio Perugino
		51	0	28	2	60
Tot. Tipologia	51		30		62	
TOT. AREA	143					

Tabella 5: Area Assisano

	RECLAMI		RILIEVI/SUGGERIMENTI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale Assisi	Territorio	Ospedale Assisi	Territorio	Ospedale Assisi
		9	13	6	2	11
Tot. Tipologia	22		8		15	
TOT. AREA	45					

Tabella 6: Area Media Valle del Tevere

	RECLAMI		RILIEVI/SUGGERIMENTI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale Media V.T.	Territorio	Ospedale Media V.T.	Territorio	Ospedale Media V.T.
		22	8	4	1	8
Tot. Tipologia	30		5		54	
TOT. AREA	89					

Tabella 7: Area Trasimeno

	RECLAMI			RILIEVI/SUGGERIMENTI			ELOGI		
	Territorio	Ospedali Trasimeno		Territorio	Ospedali Trasimeno		Territorio	Ospedali Trasimeno	
		C. del Lago	CORI		C. del Lago	CORI		C. del Lago	CORI
	21	7	2	5	5	/	13	43	1
Tot. Tipologia	30			10			57		
TOT. AREA	97								

Tabella 8: Area Alto Chiascio

	N° RECLAMI		N° RILIEVI/SUGGERIMENTI		N° ELOGI	
	Territorio	Ospedale Gubbio-Gualdo	Territorio	Ospedale Gubbio-Gualdo	Territorio	Ospedale Gubbio-Gualdo
		16	32	74	77	23
Tot. Tipologia	48		151		77	
TOT. AREA	276					

Tabella 9: Area Alto Tevere

	RECLAMI			RILIEVI/SUGGERIMENTI			ELOGI		
	Territorio	Ospedali Alto Tevere		Territorio	Ospedali Alto Tevere		Territorio	Ospedali Alto Tevere	
		C. di Castello	Umbertide		C. di Castello	Umbertide		C. di Castello	Umbertide
	36	44	6	150	52		47	33	0
Tot. Tipologia	86			202			80		
Tot. Area	368								

5. CONCLUSIONI

A conclusione della disamina dei **Reclami formalizzati** dai cittadini (n. 267), va evidenziato che, sebbene la categoria più interessata nel 2019 sia stata quella dei “Tempi e Liste d’Attesa”, l’elemento che accomuna la maggior parte dei reclami trattati (indipendentemente dalla classificazione assegnata) è rappresentato da un importante **deficit nella relazione con l’utente**.

Nel 2019 l’Azienda, **in 82 casi** ha risolto il reclamo senza la necessità di Azione Correttiva come nel caso di incomprensione da parte dell’utente.

In tutti gli altri casi, ad ogni singolo fatto lamentato, è seguita un’azione di miglioramento per evitare il riproporsi del problema, sempre riferita anche al cittadino nella risposta prodotta dalla Direzione Aziendale, contribuendo al miglioramento della qualità dei servizi.

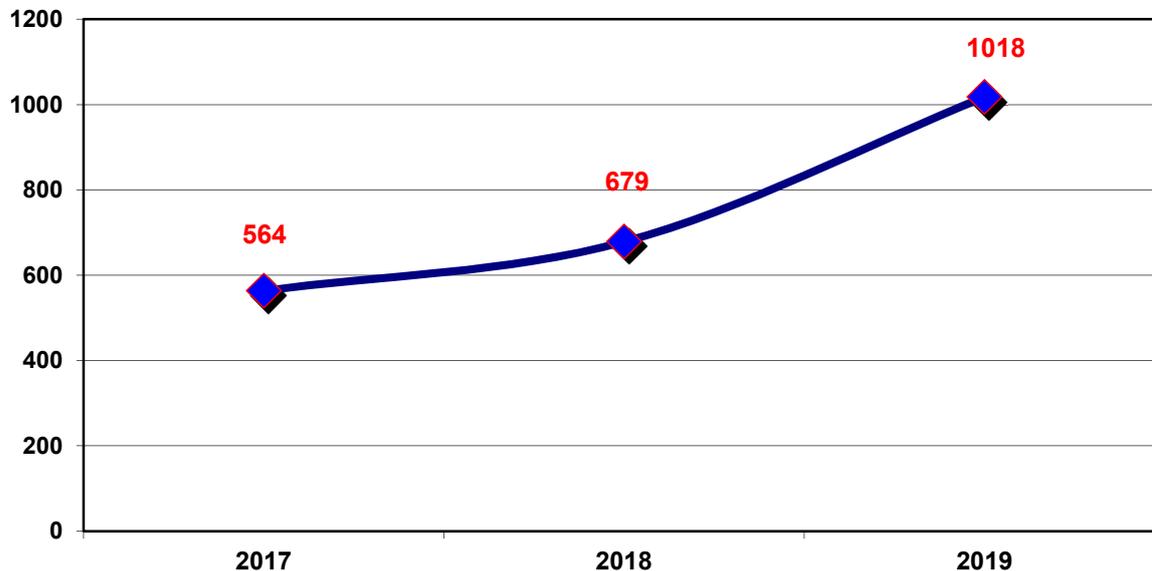
Per le Azioni miglioramento intraprese a fronte dei reclami del 2019, è stato prodotto uno specifico report.

Anche per le problematiche evidenziate dai cittadini con Rilievi/Suggerimenti espresse in maniera non formale, sono state raccomandate ai Responsabili dei Servizi azioni correttive cercando di intervenire costantemente per il miglioramento delle prestazioni offerte.

5.1 CONTATTI DEI CITTADINI

I “contatti” che i cittadini hanno avuto con l’Azienda USL Umbria 1, nell’anno 2019, tramite i **Reclami, Rilievi ed Elogi**, sono stati confrontati con quelli avuti negli anni passati (*Grafico “C”*),

Grafico “C” : Andamento delle segnalazioni (Reclami e Elogi) dal 2017 al 2019



L’analisi mostra negli ultimi tre anni una **decisa crescita dei contatti Cittadino/Azienda**. Il “picco” massimo del 2019 è da imputare ai “Rilievi” che i cittadini hanno manifestato nei confronti **dell’Alto Tevere per il non rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni a RAO** (soprattutto quelle endoscopiche).