

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI

- REPORT ANNO 2020 -

INDICE

- 1 PREMESSA**
- 2 SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**
- 3 ANALISI DELLE SEGNALAZIONI**
- 4 SEGNALAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO 2020**
 - 4.1 Tipologia della Segnalazione
 - 4.2 Segnalazioni Confronto anni 2017/2020
 - 4.3 Analisi per Ambito territoriale della segnalazione
- 5 CONCLUSIONI**
 - 5.1 Contatti dei cittadini

Allegato 1: SCHEDE ANALITICHE

RECLAMI

Analisi dei reclami anno 2020

ELOGI

Analisi degli elogi anno 2020

Gestione dei reclami a cura della PO URP dr. Daniela Bellini e dell'URP territoriale dr. Stefania Tomassoli
in collaborazione con gli URP dei Distretti/Dipartimenti e Presidi Ospedalieri

Informatizzazione, elaborazione, analisi dei dati e stesura dei Report
a cura Dr. Stefania Tomassoli U.R.P. Territoriale

1. PREMESSA

Il dialogo con gli utenti è alla base del rapporto di fiducia fra cittadino e pubblica amministrazione, rapporto che si sviluppa dando importanza alle idee, ai suggerimenti, ai giudizi e soprattutto alle lamentele dei cittadini e raccogliendo così informazioni preziose su come vengono percepiti i servizi e l'organizzazione. 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 ottenuti elaborando le “schede di reclamo formalizzato” raccolte dagli URP presenti sul territorio.

Per l'anno 2020 la reportistica dell'URP è stata elaborata su dati che purtroppo, visto l'andamento della pandemia, non ha rispettato i canonici percorsi degli scorsi anni. In questo periodo infatti, pur essendo stato notevole il lavoro svolto da tutti gli operatori per risolvere problemi e fornire informazioni, a seguito di rilievi e suggerimenti soprattutto telefonici, queste segnalazioni non sono quantificabili, proprio per il carico di lavoro che hanno generato.

Nel complesso le lamentele e richieste non formalizzate pervenute agli URP erano riferite soprattutto alla difficoltà di prenotazione di prestazioni specialistiche, al ritiro di referti (in particolare di tamponi per ricerca di SARS Cov2) e alla sorveglianza e tracciamento dei contagiati da Covid 19.

Di seguito sono presentati in questo report i **dati di reclami ed elogi formalizzati** dagli utenti.

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 dei Servizi. Il reclamo non può essere anonimo e deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura dell'istruttoria interna.
- **Rilievo/Suggerimento** 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. Come già evidenziato in premessa, dato il forte afflusso di chiamate da parte dei cittadini per l'anno 2020, il dato non è facilmente reperibile.
- **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 <ul style="list-style-type: none">▪ 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: <ul style="list-style-type: none">▪ 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: <ul style="list-style-type: none">▪ Condizioni igieniche - pulizia▪ Climatizzazione/Condizioni Ambientali▪ Vitto▪ Accoglienza/Sale d'Attesa▪ Servizi accessori▪ Rispetto divieto di Fumo▪ Varie Ambientali
4	Aspetti Strutturali <ul style="list-style-type: none">▪ Accessibilità interna▪ Barriere architettoniche▪ Spazi Esterni/Parcheggi▪ Dislocazione territoriale dei Servizi/Trasporti pubblici▪ Sicurezza e adeguatezza degli spazi▪ Varie Strutturali
5	Informazioni: <ul style="list-style-type: none">▪ 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: <ul style="list-style-type: none">▪ 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 2020

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); ed **Elogi**.

Tipologia delle Segnalazioni anno 2020

Tipologia	N°
Reclami	235
Elogi	190
Totale	428

4.2 SEGNALAZIONI CONFRONTO ANNI 2017/2020

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	ANNO 2020
Reclami	246	270	267	235
Rilievi/Suggerimenti	118	112	406	/
Elogi	200	297	345	190
TOTALE	446	679	1.018	428

4. ANALISI PER AMBITO TERRITORIALE DELLA SEGNALAZIONE

E' stato effettuato il riepilogo delle segnalazioni formalizzate pervenute nell'anno 2020 distinguendole per ciascun ambito di appartenenza, per tipologia di segnalazione e area di riferimento (territoriale e ospedaliera)

Area Perugino

	RECLAMI		ELOGI	
	TERRITORIO	OSPEDALE	TERRITORIO	OSPEDALE
	58	/	68	/
Tot. Tipologia	58		68	
Tot. AREA	126			

Area Assisano

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	3	5	7	1
Tot. Tipologia	8		8	
Tot. AREA	16			

Area Media Valle del Tevere

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	23	1	4	8
Tot. Tipologia	24		12	
Tot. AREA	36			

Area Trasimeno

	RECLAMI		ELOGI	
	TERRITORIO	OSPEDALE	TERRITORIO	OSPEDALE
	6	6	4	27
Tot. Tipologia	12		31	
Tot. AREA	43			

Area Alto Chiascio

	RECLAMI		ELOGI	
	TERRITORIO	OSPEDALE	TERRITORIO	OSPEDALE
	18	30	5	28
Tot. Tipologia	48		33	
TOT. AREA	81			

Area Alto Tevere

	RECLAMI		ELOGI	
	TERRITORIO	OSPEDALE	TERRITORIO	OSPEDALE
	38	47	12	26
Tot. Tipologia	85		38	
TOT. AREA	123			

5. CONCLUSIONI

A conclusione della disamina dei **reclami formalizzati** dai cittadini si evidenzia la categoria più ricorrente nel 2020 è stata quella dei “Tempi e Liste d’Attesa”, seguita dalla categoria “Informazioni “ e “Aspetti relazionali”.

Ovviamente, ai reclami formalizzati motivati sono seguite provvedimenti e sono state messe in atto azioni di miglioramento per evitare il ripetersi del disservizio.

Da sottolineare che anche nel 2020 c’è stata una grandissima collaborazione e un grande impegno dei dirigenti e degli addetti URP, che hanno consentito di prendere in carico i bisogni dei cittadini, anche in questo periodo di difficoltà organizzative dei servizi legate alla pandemia.