

SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI

- REPORT ANNO 2024

I N D I C E

- 1 PREMESSA**
- 2 SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**
- 3 ANALISI DELLE SEGNALAZIONI**
- 4 SEGNALAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO 2024**
 - 4.1 Tipologia della Segnalazione
 - 4.2 Segnalazioni Confronto anni 2017/2024
 - 4.3 Analisi per Area della segnalazione
- 5 CONCLUSIONI**

Allegato 1: SCHEDE ANALITICHE

RECLAMI

Analisi dei reclami anno 2024

ELOGI

Analisi degli elogi 2024

Perugia, marzo 2025

Informatizzazione, elaborazione, analisi dati e stesura dei Report a cura di: Sviluppo Qualità e Comunicazione
- Direttore Generale dr Nicola Nardella
- dr. Stefania Tomassoli Referente -U.R.P. Territoriale
- Maria Fatima Perna URP Aziendale

1. PREMESSA

Il dialogo con gli Utenti è alla base del rapporto di fiducia e trasparenza fra cittadino e pubblica amministrazione, rapporto che si sviluppa dando importanza alle idee, ai suggerimenti, ai giudizi e soprattutto alle lamentele dei cittadini, raccogliendo così 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 ottenuti elaborando le "schede reclamo" raccolte dagli URP presenti sul territorio.

Per l'anno 2024 la reportistica dell'URP è stata elaborata su dati che, purtroppo, hanno dovuto far conto ancora degli effetti della pandemia. (Lunghe liste di attesa)

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 state quantificate in maniera sistematica, proprio per il carico di lavoro che hanno generato.

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), in cui è stabilito che **l'URP opera secondo un modello "a rete"** dove, accanto a una funzione centralizzata **URP Aziendale** all'interno della Qualità e Comunicazione, è presente in ciascuna direzione di Distretto e Presidio Ospedaliero - nel Dipartimento di Prevenzione e in quello di Salute Mentale- un **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/ 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 2021 , 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

- 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/Parcheggi
- 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 2024

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 2024

Tipologia	N°
Reclami	283
Elogi	170
Totale	453

4.2 SEGNALAZIONI CONFRONTO ANNI 2017/2024

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

Tabella 3 : Tipologia della segnalazione - Confronto Anni 2017/2024

4.3 ANALISI PER AREA DELLA SEGNALAZIONE

E' stato effettuato il riepilogo pervenute nell'anno 2024 distinguendole per ciascun ambito di appartenenza, per tipologia di segnalazione e area di riferimento (territoriale e ospedaliera)

Area Perugino

	RECLAMI			ELOGI
	87	/		
Tot. Tipologia	87			38
TOT. AREA	125			

Area Assisano

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	7	4	7	5
Tot. Tipologia	11		12	
TOT. AREA	23			

Area Media Valle del Tevere

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	14	14	10	25
Tot. Tipologia	28		35	
TOT. AREA	63			

Area Trasimeno

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	26	5	10	13
Tot. Tipologia	31		23	
TOT. AREA	54			

Area Alto Chiascio

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	10	14	7	33
Tot. Tipologia	24		40	
TOT. AREA	64			

Area Alto Tevere

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	48	50	6	16
Tot. Tipologia	98		22	
TOT. AREA	110			

5. CONCLUSIONI

A conclusione della disamina dei **reclami formalizzati** dai cittadini si evidenzia che la categoria più ricorrente, anche nel 2024, è stata quella dei “Tempi e Liste d’Attesa”, criticità generata quest’anno anche dall’incremento della richiesta e dalla necessità di smaltire le liste d’attesa di visite specialistiche, a seguito della riapertura delle attività sanitarie ambulatoriali post-pandemia. La seconda categoria più rilevante è stata “Aspetti relazionali”. Si evidenzia anche che molte sono state inoltre le lamentele e richieste di informazioni inerenti all’accesso alle strutture sanitarie, legate agli obblighi di legge derivanti dalla pandemia. Ovviamente, ai reclami formalizzati motivati sono seguite provvedimenti e sono state messe in atto azioni di miglioramento per evitare il ripetersi del disservizio.

Gli **elogi** sono stati 170 quest’anno, leggermente in aumento rispetto all’anno precedente.

Si segnala che le **lamentele e richieste non formalizzate** pervenute agli URP, non quantificate per motivi organizzativi, erano riferite anch’esse soprattutto alla difficoltà di prenotazione di prestazioni specialistiche

Da sottolineare infine come sempre **la collaborazione e l'impegno dei dirigenti e degli addetti URP** nella gestione dei reclami sono stati molto significativi e questo ha consentito di continuare a prendere in carico i bisogni dei cittadini, malgrado il persistere delle difficoltà organizzative dei servizi.

Allegato 1: SCHEDE ANALITICHE

RECLAMI

I Reclami pervenuti in azienda nel 2024 sono così distinti:

Area Ospedaliera n° 87

Area Territoriale n° 196

ANALISI DEI RECLAMI PER "CATEGORIA"

Tabella 10 – Territorio: Analisi dei Reclami per "Categoria" – anno 2024

Categoria	Reclami		Reclami		Reclami		Reclami		Reclami		Reclami	
	Perugino		Assisano		Media V. Tevere		Trasimeno		Alto Tevere		Alto Chiascio	
	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.
Aspetti Tecnici - Prof.li	36			3	4	4	17	2	12	9	5	1
Aspetti Relazionali/U.	12		4		3	5	2	2	8	4	1	3
Aspetti Alberghieri/ Comfort	1											1
Aspetti Strutturali	3							1				
Informazioni	14				1	2				2	1	4
Tempi/Liste d'Attesa	25		3	1	6	3	7		28	35	3	2
Totale per ambito	91		7	4	14	14	26	5	48	50	10	14
TOTALE GENERALE AREA	91		11		28		31		98		24	

ANDAMENTO DELLE "CATEGORIE" DI RECLAMI NEGLI ANNI 2017/2024

Analisi dei reclami per Categoria – Confronto Anni 2017/2024

Categoria		Ann 2017	Ann o 2018	Anno 2019	Anno 2020	Ann o 2021	Ann o 2022	An no 2023	Ann o 2024
Aspetti Tecnici - Professionali		52	49	50	37	36	32	68	93
Aspetti Relazionali e Umanizzazione		75	70	63	42	52	42	30	44
Aspetti Alberghieri e Comfort		24	20	11	11	24	1	7	2

Aspetti Strutturali			11	9	5	5	4	6	7
Informazioni		24	52	45	43	52	12	22	24
Tempi/Liste d'Attesa		71	68	89	97	144	78	84	113
Totale		246	270	267	235	313	168	217	283

Categoria 2024

Aspetti Tecnici Professionali 93 32.86

Aspetti Relazionali e Umanizzazione 44 15.53

Aspetti Alberghieri e comfort 2 0.70

Aspetti strutturali 7 2.46

Informazioni 24 8.45

Tempi/liste di attesa 113 40.00

Totale 100%

