

## MONITORAGGIO RECLAMI ANNO 2022

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico garantisce la funzione di Tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto secondo il "Regolamento dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico e di Pubblica Tutela" (adottato con delibera della Direzione Generale n.200 del 02/03/2010).

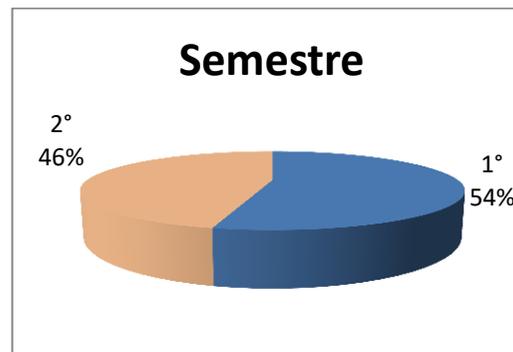
L'Atto Aziendale del 2020, rispetto alla funzione di Tutela dei diritti dei cittadini, definisce che "l'U.R.P. assiste il cittadino nell'espressione della propria opinione assicurando gli adempimenti per consentire la partecipazione e tutela dei cittadini attraverso la rilevazione della Qualità Percepita, la Trasparenza e l'Accesso agli Atti; garantisce l'ascolto del singolo utente o suoi rappresentanti, assicura la gestione dei reclami, lamentele, segnalazioni e osservazioni da parte degli utenti, rileva i bisogni ed i livelli di soddisfazione dell'utenza, assicura ogni altra attività specificata nell'apposito Regolamento Aziendale."

La raccolta dei reclami e delle segnalazioni sottoscritti dagli utenti, consente la gestione di processi di verifica della qualità del servizio erogato nei Distretti Sanitari, nei Presidi Ospedalieri e nei servizi dei Dipartimenti Aziendali. Il monitoraggio consente un'osservazione costante sulla condivisione delle criticità, l'individuazione e l'attivazione delle misure correttive e preventive. Il reclamo rappresenta così uno strumento strategico, di cambiamento e di miglioramento della qualità dei servizi sanitari, fornendo in tal senso all'Azienda la possibilità di orientare l'azione decisionale.

Nel corso dell'anno 2022 i **reclami scritti** gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASP di Agrigento (escludendo i verbali e i telefonici che ammontano a più di mille) sono stati in totale n° 27 e precisamente 14 nel corso del I° semestre e n° 13 nel II° semestre.

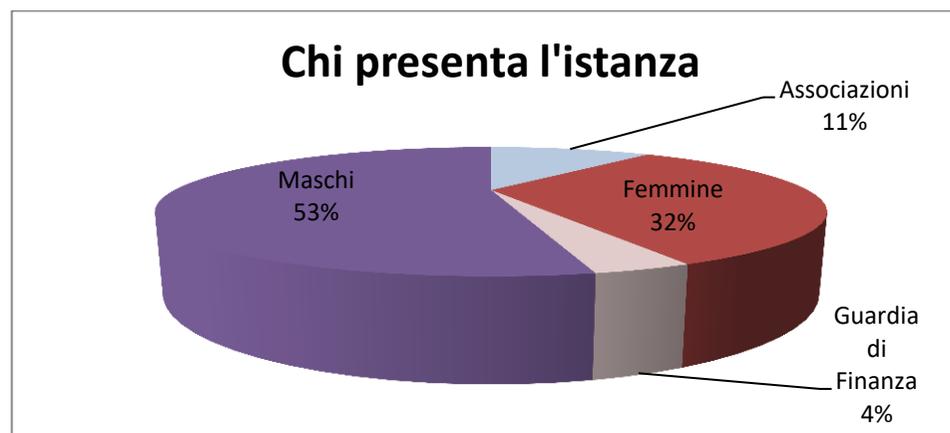
Tutti i reclami sono stati registrati nel Registro generale dei reclami, anno 2022, in allegato.

RECLAMI E SEGNALAZIONI scritte 2022	I Semestre	II Semestre	TOT
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	14	13	27



Il 53% dei reclami sono stati inviati da cittadini, il 32% da cittadine, l'11% da Associazioni ed il restante 4% dalla Guardia di Finanza.

<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Associazioni</b>	<b>Guardia di Finanza</b>	<b>TOT</b>
15	9	3	1	27



## Modalità di invio dei reclami

MODALITA' DI INVIO RECLAMI	mail	pec	TOT
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	22	5	27



Per segnalare le criticità:

- 22 cittadini hanno utilizzato una mail
- 5 cittadini hanno segnalato i disservizi inviando una pec

## Fattori di qualità

I Fattori di qualità definiti dall'Azienda fanno riferimento a:

- Informazione e Comunicazione
- Orientamento ed accoglienza
- Difficoltà di accesso
- Regolarità e puntualità
- Semplificazione delle procedure
- Tutela dei diritti ed equità
- Aspetti tecnico-professionali
- Relazioni sociali ed umane
- Aspetti alberghieri e confort
- Aspetti economici
- Igiene sicurezza.

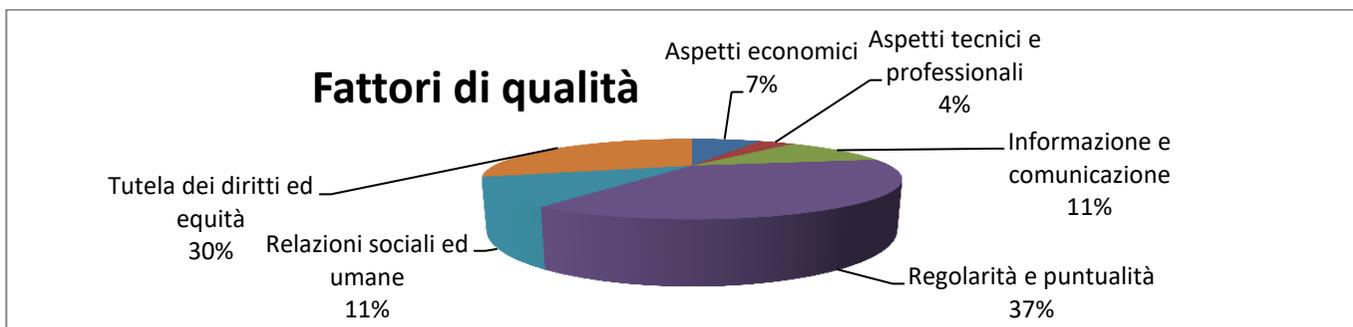
Il monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni dell'utenza si basa sull'analisi dei fattori di qualità oggetto di segnalazione. Le 27 criticità segnalate dagli utenti nel corso dell'anno 2022 hanno riguardato i sottoelencati fattori di qualità:

- A – aspetti economici 2 non conformità
- B – informazione e comunicazione 3 non conformità
- C – regolarità e puntualità 11 non conformità
- D – relazioni sociali ed umane 2 non conformità
- E - tutela dei diritti ed equità 8 non conformità
- F – aspetti tecnici e professionali 1 non conformità

Tab. N° 1 **Fattori di qualità ed aree di riferimento interessate dai reclami**

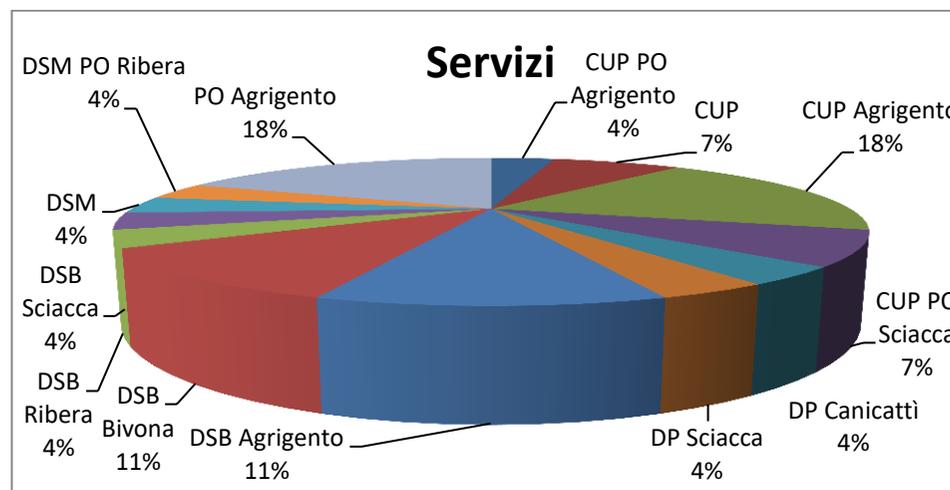
TAB. n° 1														
FATTORI DI QUALITA' ED AREE DI RIFERIMENTO INTERESSATE DAI RECLAMI														
Fattori di Qualità	CUP	CUP Agrigento	CUP PO Agrigento	CUP PO Sciacca	DP Canicatti	DP Sciacca	DSB Agrigento	DSB Bivona	DSB Ribera	DSB Sciacca	PO Agrigento	DSM	DSM PO Ribera	TOT.
a) aspetti economici	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
b) informazione e comunicazione	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3
c) regolarità e puntualità	2	1	1	2	0	0	3	0	0	0	1	0	1	11
d) relazioni sociali ed umane	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
e) tutela dei diritti ed equità	0	4	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	8
f) aspetti tecnici e professionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>RECLAMI</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

Il maggior numero di criticità segnalate dall'utenza riguardano la "Regolarità e puntualità" e la "Tutela dei diritti ed equità".



#### Area dei servizi interessata.

Dei 27 reclami accolti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel corso dell'anno 2022, n° 10 segnalazioni sono riferite al Centro Unico Prenotazioni, n° 8 per disservizi verificatisi nei Distretti Sanitari, n° 5 riguardano il Presidio Ospedaliero di Agrigento, n° 2 riguardano il Dipartimento di Salute Mentale e n° 2 reclami al Dipartimento di Prevenzione.



## ESITI DEI PROCEDIMENTI

Esito dei procedimenti	N°	%
Criticità non riconosciuta	1	3,7
Criticità non rilevata	1	3,7
Criticità rimossa	9	33,34
Criticità segnalate il cui esito non è pervenuto	16	59,26
Tot.	27	100

Il 59,26 % delle criticità segnalate non hanno avuto riscontro, il 3,7% non sono state riconosciute e non sono state rilevate. Solo il 33,34% delle criticità segnalate sono state rimosse.

## AZIONI CORRETTIVE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

A seguito delle segnalazioni dei disservizi tramite i reclami pervenuti all'URP sono state intraprese da parte dello stesso Ufficio le seguenti azioni di tipo correttivo per evitare il ripetersi dei disservizi e per migliorare la qualità dei medesimi:

Azioni Correttive	Numero
Interventi diretti dell'operatore URP presso l'Unità Operativa ove segnalato il disservizio	
Proposta di Audit Clinico	
Segnalazione all'Ufficio Rischio Clinico	
Azione di facilitazione per il recupero di fiducia dell'utente nei confronti dell'Azienda	
Azioni specifiche di sensibilizzazione e formazione per gli operatori sanitari	
Creazione nuova modalità organizzativa	
Segnalazione all'Ufficio Legale	
Segnalazione e/o sollecito al Servizio competente	
Proposta di revisione procedura	



## AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI AGRIGENTO

### Ufficio Relazioni con il Pubblico REGISTRO GENERALE – RECLAMI ANNO 2022

N° registro	Struttura che accoglie il reclamo	Data di accoglienza dell'istanza	Semestre	Utente che presenta l'istanza	Modalità di presentazione reclamo	Oggetto del reclamo	Il reclamo non avvia istruttoria formale	Area di riferimento	Fattori di qualità	Trasmissione per chiarimenti ed informazioni - per competenza	Tempi di risposta della struttura coinvolta	Risposta intermedia all'utente	Risposta conclusiva al cittadino	Esito del procedimento
1	URP Aziendale	5-gen-22	1°	m	e-mail	Peggioramento delle condizioni cliniche e psicopatologiche del paziente	si	DSM	Aspetti tecnici e professionali	dopo 1 settimana				Utente rinuncia
2	URP Aziendale	12-gen-22	1°	f	e-mail	Rimandare visita il giorno stesso senza preavviso		CUP	Regolarità e puntualità					esito non pervenuto
3	URP Aziendale	13-gen-22	1°	f	pec	Mancanza di orari ricevimento pubblico e mancata risposta al telefono	si	DSB Bivona	Informazione e comunicazione	dopo 4 giorni				esito non pervenuto
4	URP Aziendale	27-gen-22	1°	f	pec	Mancato rinnovo pratica celiachia		DSB Ribera	Informazione e comunicazione					esito non pervenuto
5	URP Aziendale	7-feb-22	1°	f	e-mail	Mancanza di personale nell'ufficio cartelle cliniche		PO Agrigento	Tutela dei diritti ed equità					esito non pervenuto
6	URP Aziendale	8-feb-22	1°	m	e-mail	Rimandare visita urologica, senza preavviso, di 2-3 mesi in un altro distretto		CUP	Regolarità e puntualità	immediata		dopo 2 giorni		esito non pervenuto
7	URP Aziendale	18-mar-22	1°	m	e-mail	Ritardo evasione di presidi per laringectomizzato	no	DSB Agrigento	Regolarità e puntualità	in data 12/04/2022	dopo 6 giorni		in data 14/04/2022	al DSB non è pervenuta alcuna istanza da parte dell'utente
8	URP Aziendale	22-mar-22	1°	f	pec	Consegna del referto dopo circa 1 mese	si	DSM PO Ribera	Regolarità e puntualità	dopo 1 giorno	dopo 2 giorni			criticità non riconosciuta
9	URP Aziendale	11-apr-22	1°	associazione	e-mail	Lunga attesa al CUP	si	CUP PO Sciacca	Regolarità e puntualità	dopo 1 giorno				esito non pervenuto

10	URP Aziendale	11-apr-22	1°	associazione	e-mail	Lunga attesa al CUP		CUP PO Sciacca	Regolarità e puntualità	dopo 1 giorno	in data 05/05/2022		in data 06/05/2022	esito andato a buon fine
11	URP Aziendale	19-apr-22	1°	m	e-mail	Comportamento poco professionale medico guardia medica Aragona	no	DSB Agrigento	Relazioni sociali ed umane	dopo 1 giorno	dopo 2 giorni		dopo 2 giorni	esito andato a buon fine
12	URP Aziendale	2-mag-22	1°	f	pec	Comportamento arrogante e indecoroso		PO Agrigento	Relazioni sociali ed umane	dopo 1 giorno				esito non pervenuto
13	URP Aziendale	12-mag-22	1°	associazione	e-mail	Sanzione inosservanza obbligo vaccinale		DP Sciacca	Aspetti economici					esito non pervenuto
14	URP Aziendale	7-giu-22	1°	Guardia di Finanza	e-mail	Il CUP non indica la prima data disponibile per colonscopia	si	CUP Agrigento	Regolarità e puntualità	dopo 1 giorno	dopo 13 giorni		in data 01/07/2022	esito andato a buon fine
15	URP Aziendale	11-lug-22	2°	m	e-mail	Impossibilità di fare risonanza magnetica	no	PO Agrigento	Tutela dei diritti ed equità	dopo 2 giorni				esito non pervenuto
16	URP Aziendale	12-lug-22	2°	m	e-mail	Disservizio rinnovo patente	si	DSB Bivona	Tutela dei diritti ed equità	il giorno stesso				esito non pervenuto
17	URP Aziendale	28-lug-22	2°	m	e-mail	Mancanza di date per le visite di controllo Pace-Maker		PO Agrigento	Regolarità e puntualità	dopo 1 giorno	dopo 1 giorno			esito non pervenuto
18	URP Aziendale	8-ago-22	2°	m	e-mail	Mancanza di pneumologo		DSB Sciacca	Tutela dei diritti ed equità	il giorno stesso				esito non pervenuto
19	URP Aziendale	6-set-22	2°	m	e-mail	Mancata risposta al telefono del CUP		CUP Agrigento	Tutela dei diritti ed equità	il giorno stesso	il giorno stesso			esito andato a buon fine
20	URP Aziendale	7-set-22	2°	m	e-mail	Disservizi generali e violazione dei diritti del malato	si	PO Agrigento	Relazioni sociali ed umane	dopo 1 giorno	dopo 21 giorni		in data 05/10/2022	esito andato a buon fine
21	URP Aziendale	19-ott-22	2°	m	e-mail	Mancata risposta al telefono del CUP per prenotare una PET		CUP Agrigento	Tutela dei diritti ed equità	dopo 1 giorno	dopo 1 giorno			esito andato a buon fine
22	URP Aziendale	31-ott-22	2°	m e f	pec	Mancanza di orari ricevimento pubblico e mancata risposta al telefono	si	DSB Bivona	Informazione e comunicazione	dopo 2 giorni				esito non pervenuto
23	URP Aziendale	3-nov-22	2°	f	e-mail	Sanzione inosservanza obbligo vaccinale		DP Canicatti	Aspetti economici	dopo 14 giorni	dopo 15 giorni			esito non pervenuto

24	URP Aziendale	18-nov-22	2°	m	e-mail	Mancanza di possibilità di fare la visita nonostante la prenotazione		CUP PO Agrigento	Regolarità e puntualità	dopo 3 giorni				esito non pervenuto
25	URP Aziendale	12-dic-22	2°	f	e-mail	Ritardo effettuazione visita medica per invalidità		DSB Agrigento	Regolarità e puntualità	dopo 2 giorni				esito non pervenuto
26	URP Aziendale	12-dic-22	2°	m	e-mail	Mancata risposta al CUP		CUP Agrigento	Tutela dei diritti ed equità	il giorno stesso	dopo 1 giorno			esito andato a buon fine
27	URP Aziendale	19-dic-22	2°	m	e-mail	Mancata risposta al CUP		CUP Agrigento	Tutela dei diritti ed equità	il giorno stesso	dopo 3 giorni			esito andato a buon fine