

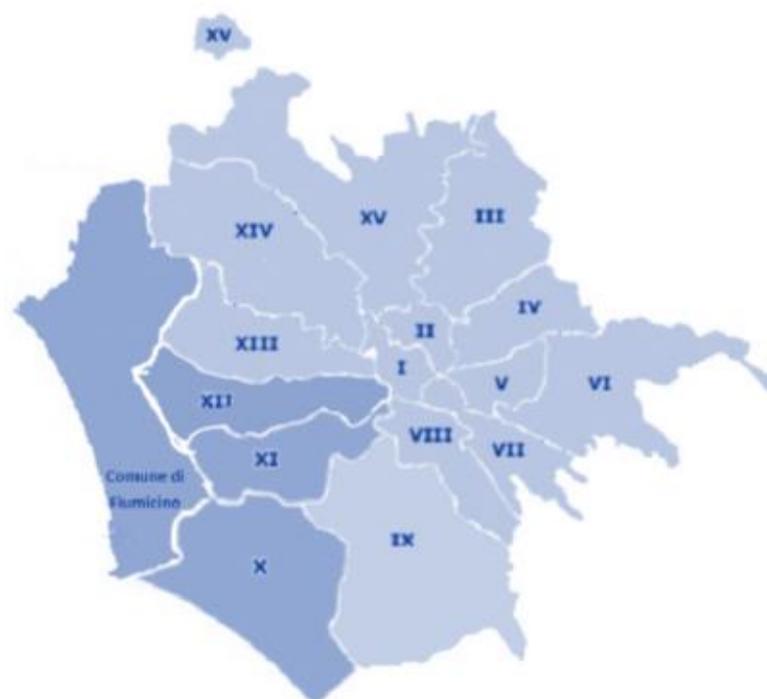
AZIENDA USL ROMA 3

Attività di tutela

Le segnalazioni dei cittadini

La richiesta di informazioni

La consultazione del sito



Report annuale 2019

A cura Urp – Ufficio relazioni con il pubblico ASL Roma 3

SOMMARIO

Premessa

I numeri dell'Urp pag. 3

Le segnalazioni dei cittadini

La gestione delle segnalazioni pag. 4

La classificazione delle segnalazioni pag. 4

Le segnalazioni pervenute: confronto anni 2017, 2018, 2019 pag. 6

Le segnalazioni del 2019: pag. 7

Analisi pag. 8

Tipologia pag. 9

Distribuzione pag. 11

Modalità di presentazione pag. 12

Chi reclama pag. 13

I tempi di risposta ai reclami pag. 14

La richiesta di informazioni

La posta dell'Urp pag. 15

Le richieste telefoniche pag. 15

L'accoglienza pag. 15

Il Numero Verde Aziendale pag. 16

Il sito della ASL Roma 3: strumento di informazione dei cittadini pag. 17

Il monitoraggio degli accessi al sito (Web Analytics) pag. 18

La funzione dei reclami

Le azioni di miglioramento pag. 20

Le Criticità pag. 20

Conclusioni e suggerimenti

pag. 22

PREMESSA

L'Urp, come servizio per realizzare i principi di trasparenza e di semplificazione dell'attività svolta dall'Azienda, è principalmente un servizio di comunicazione che riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati, ascoltati, a ricevere una risposta chiara ed esauriente, favorendo il loro ruolo attivo e la loro partecipazione alle scelte dell'Azienda.

Le funzioni e i compiti istituzionali dell'URP aziendale sono:

1. Informazione, accoglienza e orientamento del cittadino: garantisce il diritto all'informazione sui servizi, sulle prestazioni e le loro modalità di erogazione allo scopo di facilitare e agevolare l'accesso ai servizi per i cittadini
2. Gestione e aggiornamento del sito aziendale
3. Gestione del Numero Verde aziendale
4. Gestione delle segnalazioni dei cittadini: reclami, rilievi, suggerimenti, elogi
5. Elaborazione di una reportistica delle segnalazioni
6. Elaborazione e realizzazione di opuscoli, stampe informative ecc. di interesse del cittadino.

I numeri dell'Urp del 2019

Nel 2019 l'Urp della Asl Roma 3 ha gestito **n. 24.654** richieste dei cittadini/utenti che verranno qui di seguito presentate e analizzate. Rispetto al 2018 si registra un **-13,47%** dovuto essenzialmente al decremento delle segnalazioni relative alle problematiche inerenti le prenotazioni delle vaccinazioni rese obbligatorie dalla L. 31/07/2017.

Tipologia contatti	numero utenti anno 2019
Ricevimento utenti di persona Urp Aziendale	1.194
Ricevimento utenti di persona Urp P.O. Grassi	1.192
Richieste telefoniche Urp Aziendale	3.200
Richieste telefoniche P.O. Grassi	1.000
Richieste tramite posta elettronica Urp Aziendale	1.524
Richieste tramite posta elettronica P.O. Grassi	452
Richieste al Numero Verde Aziendale	15.848
PEC	244
Totale	24.654

LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

La gestione delle segnalazioni

Dal 2006 è operativo nella ASL Roma 3 (ASL Roma D fino al 1 gennaio 2016), un sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni dei cittadini.

L'Urp, con l'adozione della procedura interna per la gestione delle segnalazioni (applicativa del Regolamento), che consente di uniformare l'iter dei reclami, con definizione di percorsi, responsabilità e comportamenti omogenei in presenza di segnalazioni da parte dei cittadini, mette a disposizione alle Direzioni Aziendali un riscontro delle attività delle strutture sanitarie, in particolare per acquisire dati e informazioni utili all'organizzazione e ai professionisti per il miglioramento dei percorsi assistenziali o per riconoscere i punti di forza e per migliorare la fiducia del cittadino nel sistema sanitario.

Il programma delle segnalazioni è utilizzato anche dall'Urp del P.O. Grassi che raccoglie le segnalazioni dei presidi ospedalieri

La classificazione delle segnalazioni

Il programma di gestione delle segnalazioni registra tutte le segnalazioni dei cittadini presentate all'Urp distinguendole tra proposte, rilievi, elogi, note di apprezzamento, reclami e improprie.

Ogni segnalazione inoltre viene classificata in base al suo oggetto specifico secondo 9 macro categorie.

In particolare viene indicato se riguarda:

- aspetti strutturali;
- informazione;
- aspetti organizzativi burocratici amministrativi;
- aspetti tecnici professionali;
- umanizzazione e aspetti relazionali;
- aspetti alberghieri e comfort;
- tempi;
- aspetti economici;
- altro.

Questa classificazione prevede inoltre una suddivisione in sottocategorie, che dettagliano ulteriormente l'oggetto della segnalazione (All. 1).

Le segnalazioni si specificano in:

1. **Segnalazione impropria:** riferita ad un evento che non è imputabile alla responsabilità della Azienda Sanitaria. Può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/ apprezzamento, un suggerimento/proposta.
2. **Reclamo:** qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti.
3. **Rilievo:** indicazioni di disservizio che si risolvono con una risposta di cortesia o con la risoluzione immediata e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo.
4. **Elogio:** espressione di soddisfazione del cittadino/utente, presentata all'Azienda Sanitaria sotto qualsiasi forma o modalità. Rientrano negli elogi quei comportamenti eccezionali dei dipendenti pubblici che si prodigano al di là della loro mansione.
5. **Nota di apprezzamento:** espressione di soddisfazione del cittadino/utente, presentata all'Azienda Sanitaria sotto qualsiasi forma o modalità generalmente riguardante la "gentilezza" e la "professionalità" dell'operatore sanitario. (introdotta dal giugno 2017).
6. **Suggerimenti/Proposte:** segnalazioni dei cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite all'Azienda, affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.
7. **Seguito di competenza:** trasmissione di una richiesta pervenuta all'Urp sotto forma di segnalazione che può essere esaudita, per quello che compete l'ufficio ricevente, in tempi brevi.

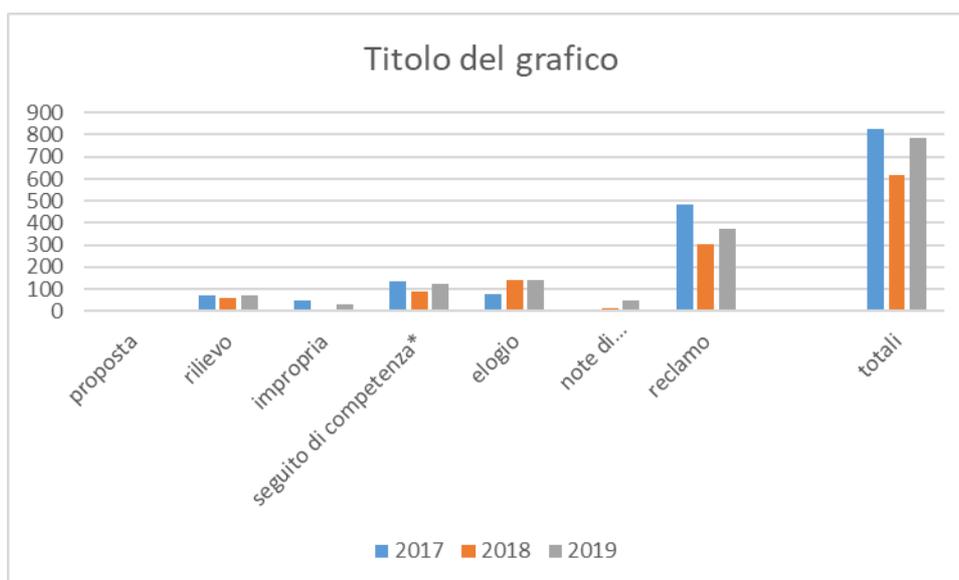
Le segnalazioni pervenute: confronto anni 2017, 2018 e 2019

Tabella 1 – confronto segnalazioni anni 2017-2018-2019

Segnalazioni	2017	2018	2019
proposta	3	3	1
rilievo	71	60	71
impropria	49	7	31
seguito di competenza*	137	88	121
elogio	76	139	140
note di apprezzamento**	0	14	47
reclamo	484	306	375
totali	826	617	786

* classificazione adottata dal 01/01/2016 - ** classificazione adottata dal 01/06/2017

Figura 1 – segnalazioni anni 2017-2018-2019



* classificazione adottata dal 01/01/2016 - ** classificazione adottata dal 01/06/2017

Le segnalazioni del 2019

Tabella 2 – le segnalazioni anno 2019

segnalazioni	anno 2019
Proposta	1
Rilievo	71
Impropria	31
Seguito di competenza	121
Elogio	140
Note apprezzamento	47
Reclamo	375
totali	786

Figura 2 – le segnalazioni anno 2019



Analisi delle segnalazioni 2019

Nel 2019 sono pervenute all'Urp **786** segnalazioni da parte dei cittadini:

- **375 reclami** (47,7% del totale delle segnalazioni);
- **140 elogi** (17,8%) + 47 note di apprezzamento (6% del totale delle segnalazioni);
- **71 rilievi** (9,03%) indicazioni di disservizio che non attivano la procedura del reclamo;
- **31 segnalazioni improprie** (3,9%) riguardanti eventi non imputabili alla responsabilità dell'Azienda USL;
- **121 seguiti di competenza** - (15,39% del totale delle segnalazioni).

Rispetto all'anno precedente si assiste a un incremento generale del 27,9% (+169 segnalazioni).

Questo incremento è dovuto essenzialmente ancora alle problematiche inerenti le lunghe attese per la prenotazione telefonica delle **vaccinazioni** obbligatorie (gestite per la maggior parte come "seguito di competenza"); per le problematiche relative alle **assenze dei medici specialisti non programmate** con conseguente disagio per gli utenti che molto spesso non vengono gestiti per la ricollocazione successiva e, soprattutto, per gli ausili per incontinenza definiti non idonei nel numero che la ASL rilascia e nella scarsissima qualità. La mancata gestione delle assenze degli specialisti si riferisce soprattutto per gli utenti del Poliambulatorio del XII Municipio di via Ramazzini 31.

Nel 2018 il 50% delle segnalazioni erano reclami; nel 2019 assistiamo a un lieve decremento dei reclami che si attestano al 47,7% del totale delle segnalazioni. Rimangono pressoché invariati i restanti rapporti.

Gli elogi rimangono invariati nel numero totale ma diminuiscono in percentuale sul totale delle segnalazioni passando dal 23% dell'anno 2018 al 17,8% dell'anno 2019.

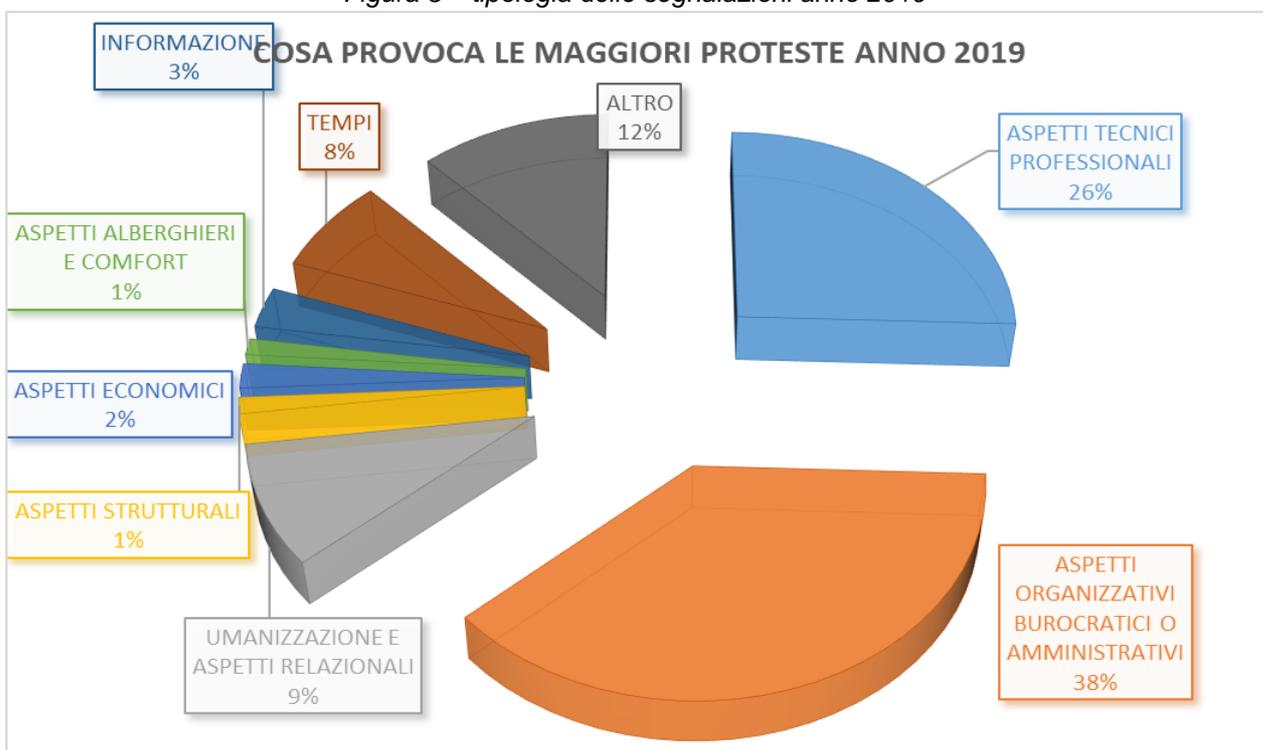
I rilievi al 10% e i "seguito di competenza" al 15,39% riflettono il trend degli anni passati.

Tipologia delle segnalazioni

Tabella 3 – tipologia delle segnalazioni anno 2019

tipologia segnalazioni	anno 2019
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	201
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI	298
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	74
ASPETTI STRUTTURALI	10
ASPETTI ECONOMICI	15
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	10
INFORMAZIONE	25
TEMPI	59
ALTRO	94
TOTALI	786

Figura 3 – tipologia delle segnalazioni anno 2019



L'analisi delle segnalazioni, proposta nella Tabella 3 e nella Figura 3, si basa sulla classificazione adottata dalla ASL Roma 3 con il Regolamento di Pubblica Tutela (Del. n. 155 del 15/03/2006).

Questa classificazione raggruppa in macro categorie tematiche tutti gli aspetti che possono essere oggetto di segnalazione: aspetti strutturali, informazione, aspetti organizzativi burocratici amministrativi, aspetti tecnici professionali, umanizzazione e aspetti relazionali, aspetti alberghieri e comfort, tempi, aspetti economici, adeguamento alla normativa, altro (Allegato 1).

La presente analisi prende in considerazione le categorie che registrano il maggior numero di segnalazioni che per l'anno 2019 riguardano i disservizi per gli aspetti burocratico-amministrativi (38%) e gli aspetti tecnico professionali (26%).

La tipologia relativa agli Aspetti Organizzativi Burocratici o Amministrativi è storicamente oggetto del più alto numero di segnalazioni. In particolare la sottocategoria "funzionalità organizzativa", ovvero tutto ciò che ostacola/facilita l'erogazione delle prestazioni (come ad esempio presenza/assenza degli operatori, preavviso alla cancellazione di visite/esami e generalmente tutto quanto concerne il percorso di cura) che viene percepito come disorganizzazione aziendale. Si evidenzia un incremento del + 37% rispetto al 2018 (problematiche assenza specialisti Presidio via Ramazzini).

Anche il numero delle segnalazioni per gli Aspetti Tecnici Professionali, registrando un aumento del 43,2%, evidenzia una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla qualità delle prestazioni erogate. Occorre segnalare che, la sottocategoria "opportunità e adeguatezza della prestazione riscontra in egual misura reclami ed elogi. Si evidenzia che nell'anno 2019 si riscontra un incremento di +11% rispetto al 2018.

Occorre sottolineare, come negli ultimi cinque anni, questo tipo di problematiche, nonostante rimangano al primo posto come motivo di segnalazione, sono diminuite in larga misura soprattutto per l'uso sempre più frequente del sito aziendale, dove è possibile reperire tutte le informazioni e le modalità di accesso ai servizi, nonché gli orari e i recapiti telefonici.

La distribuzione territoriale delle segnalazioni

Nella classifica delle segnalazioni, distribuita per distretti sanitari e presidi ospedalieri (oltre a una assegnazione a Direzioni non territoriali quali per esempio le Aree e/o Dipartimenti), la funzione ospedaliera, anche per l'anno 2019, presenta il maggior numero di segnalazioni territoriali con il 49,4%, seguita dalle segnalazioni riferite alle Direzioni non territoriali per il 19,8%.

La distribuzione delle segnalazioni non può non tenere conto, per quanto riguarda i Distretti Sanitari, dell'incidenza del numero della popolazione residente:

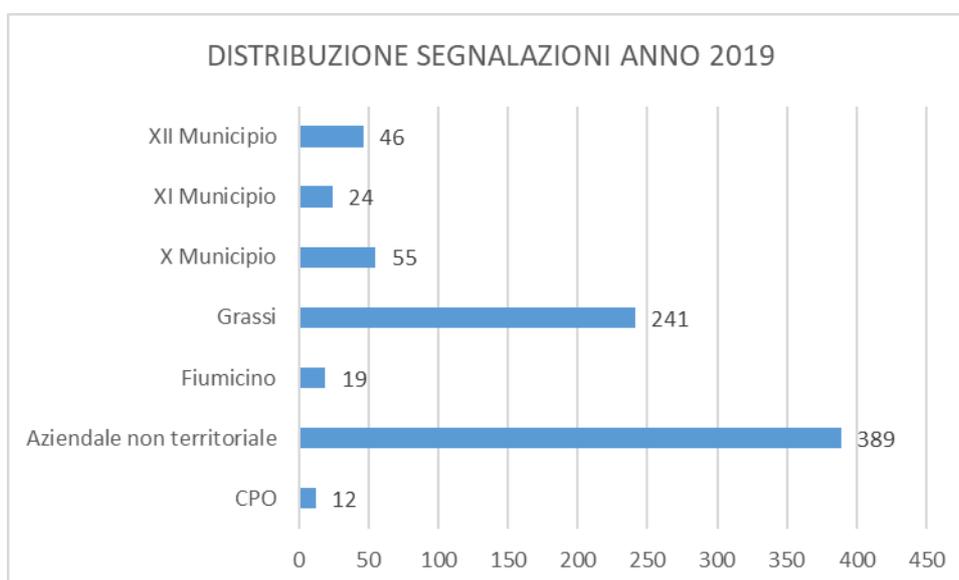
(dati al 31.12.2018)

Comune di Fiumicino	81.517
Municipio X	231.701
Municipio XI	155.662
Municipio XII	141.141

Tabella 4 – ambito territoriale anno 2019

ambito	anno 2019
CPO	12
Aziendale non territoriale	389
Fiumicino	19
Grassi	241
X Municipio	55
XI Municipio	24
XII Municipio	46
totale	786

Figura 4 – ambito territoriale anno 2019



Modalità di presentazione delle segnalazioni

I cittadini hanno diverse possibilità per presentare le segnalazioni che, per essere tali, devono essere formalizzate in forma scritta e presentate all'Urp di persona, per e-mail, via fax, via posta o nella cassetta per la raccolta delle segnalazioni davanti alla sede dell'Urp dell'Ospedale G.B. Grassi e in quella che attualmente si trova in forma sperimentale presso il Poliambulatorio Magliana di via Vaiano nell'XI Municipio.

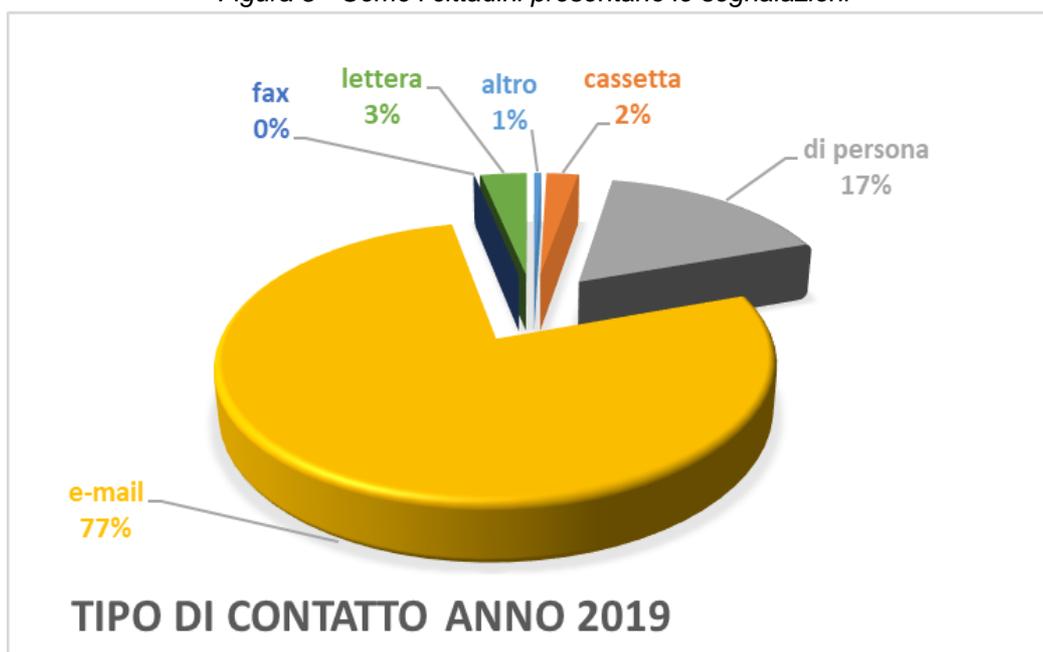
Le segnalazioni possono essere inviate direttamente alla Direzione Aziendale o ad altri uffici che, come previsto dal Regolamento di pubblica tutela adottato dall'Asl Roma 3, poi inviano la segnalazione all'Urp che si occupa dell'istruttoria.

Nel corso del 2019, la maggior parte delle segnalazioni (77%) è pervenuta via mail (figura 5), a seguire le segnalazioni presentate di persona (17%).

Tabella 5 - Come i cittadini presentano le segnalazioni

tipo	anno 2019
altro	4
cassetta	18
di persona	132
e-mail	606
fax	0
lettera	26
totale	786

Figura 5 - Come i cittadini presentano le segnalazioni



Tipologia dell'utenza che segnala

Possono presentare una segnalazione il diretto interessato o un suo familiare, ma anche un altro Ente (nel nostro caso in genere si tratta di segnalazioni che vengono inoltrate dall'Urp Sanità e dalla Regione Lazio), o da organismi di tutela come le associazioni di volontariato.

Rari sono i casi in cui uno studio legale scriva per conto di un utente all'Urp, anche perché spesso si tratta di richieste di risarcimento o altro, che in quanto tali non possono seguire l'iter del reclamo e vengono pertanto gestite da altre strutture aziendali (ufficio legale, ufficio sinistri).

Nell'anno 2019 l'88% delle segnalazioni sono state presentate dal diretto interessato o da un suo familiare e il 9% da Enti vari (soprattutto Regione Lazio Sanità).

Tabella 6 – Chi presenta le segnalazioni

Chi presenta	anno 2019
Regione Lazio sanità/Enti	64
Interessato/familiare	695
Associazioni	12
Società	3
Studio legale	7
Totale	786

Figura 6 – Chi presenta le segnalazioni



I tempi di risposta ai reclami

Il Regolamento di Pubblica Tutela della ASL Roma 3 prevede l'avvio di un'istruttoria da parte dell'Urp che segnala alla Direzione della struttura interessata il reclamo per verificare i fatti esposti e predisporre, nei tempi previsti, la risposta all'utente a firma del Direttore Generale. Per questo viene chiesta una relazione su quanto riferito nel reclamo ed eventuali provvedimenti adottati o le modifiche organizzative che si intende attivare per prevenire il ripetersi del problema evidenziato.

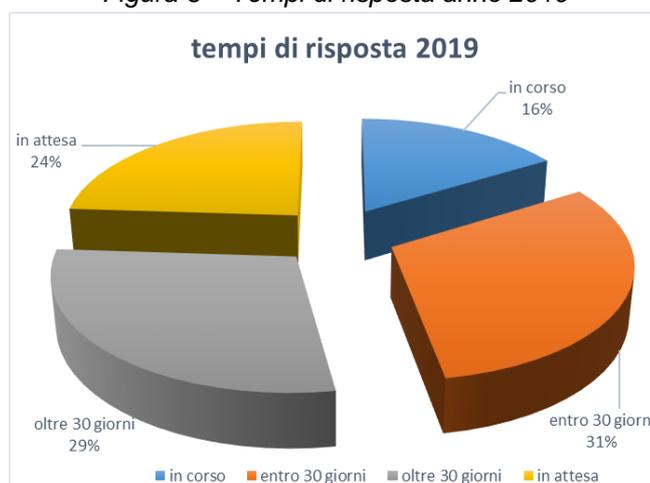
L'Urp fornisce all'utente una risposta scritta, almeno interlocutoria, con la massima celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Nel caso in cui la segnalazione si riveli di complessa definizione e l'istruttoria si protragga oltre i 30 giorni previsti, tale termine potrà essere prorogato, previa comunicazione a chi ha presentato la segnalazione, per un tempo che comunque non potrà essere superiore a 90 gg.

Di tutte le segnalazioni pervenute, analizziamo le 498 riferibili ai reclami ed ai seguiti di competenza. Infatti solo queste due tipologie di segnalazioni richiedono una risposta scritta all'utente. Nell'anno 2019, solo il 31% degli utenti che hanno presentato un reclamo hanno ricevuto una risposta entro i 30 giorni previsti. Nel 2017 il valore era del 63% mentre nel 2018 il valore è il medesimo. Nel 2019 il 69% delle risposte sono state inviate oltre i termini o devono ancora essere inviate. Quest'ultimo dato comprende sia le istruttorie che effettivamente richiedono tempi più lunghi di quelli previsti; sia i tempi eccessivi di risposta all'Urp non riconducibili a problematiche note da parte degli uffici interessati, e anche dai tempi dettati dalla chiusura formale della risposta con la firma del Direttore Generale. È doveroso ricordare che la gran parte delle risposte oltre i termini prefissati, pervengono all'Urp dopo numerosi solleciti scritti.

Tabella 7 – Tempi di risposta ai reclami

Tempi di risposta	anno 2019
in corso	81
entro 30 giorni	154
oltre 30 giorni	142
in attesa	119
totale reclami	496

Figura 6 – Tempi di risposta anno 2019



LA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Sono stati **24.654** i contatti per la richiesta di informazioni che gli utenti hanno avuto, con mezzi diversi ed eterogenei, con l'Urp della ASL Roma 3.

L'andamento conferma la graduale, ma pressoché costante, diminuzione della richiesta di informazioni rivolte dai cittadini all'Urp.

Il decremento dei contatti (19% rispetto al 2018) è riconducibile essenzialmente all'esclusività dell'INPS alla gestione delle pratiche di invalidità civile da gennaio 2019. Erano infatti numerosi i cittadini che contattavano la ASL per ottenere informazioni sulle loro pratiche di invalidità. Inoltre è evidente che, sempre più, i cittadini sono in grado di reperire autonomamente le informazioni loro occorrenti. Ciò trova conferma nella crescente disponibilità di strumenti, in una più ampia diffusione di informazioni, su più canali e più livelli ed in una comunicazione più incisiva, chiara e immediata (siti internet, social networks, servizi on-line). A tal proposito si rimanda al capitolo successivo inerente il numero di accessi al sito istituzionale della ASL Roma 3.

Questa multicanalità rappresenta una sfida anche per l'URP, che continuerà ad essere il luogo del contatto personale e diretto, a disposizione di coloro che vivono ancora un gap tecnologico, ma anche la struttura che, adeguatamente formata ed aggiornata, potrà continuare ad esercitare la sua importante funzione pedagogica ed educativa rispetto alle nuove tecnologie, accompagnando i propri utenti nel percorso di digitalizzazione in atto.

Analizzeremo, qui di seguito, le richieste di informazioni divise per singolo mezzo utilizzato.

La posta dell'Urp

In questi ultimi anni è in deciso aumento il numero di utenti che entra in contatto con la Asl per via telematica; per richiedere semplicemente informazioni, per inviare richieste, segnalazioni e altro.

Molti utenti, infatti, richiedono queste informazioni comodamente da casa inviandoci una o più e-mail.

La risposta è quasi sempre immediata e se la richiesta arriva negli orari di apertura dell'Urp, la stessa viene fornita in tempo reale. Le richieste che vengono inoltrate in orari in cui gli uffici sono chiusi ricevono la risposta entro ventiquattro ore.

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenute all'indirizzo urp@aslroma3.it n. **1.524 mail di richiesta informazioni**. Mentre le email pervenute all'Urp del P.O. Grassi urp.ospedalegrassi@aslroma3.it sono state **452** per un totale di **1.976 mail** di richiesta di informazione gestite complessivamente.

Le richieste telefoniche

Alle richieste di informazioni telematiche si aggiungono le richieste di informazioni telefoniche che arrivano ai numeri dell'Urp.

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenute ai numeri dell'Urp aziendale ca. 3.200 richieste di informazioni telefoniche; 3.200 sono state anche le telefonate ricevute dall'Urp del P.O. Grassi per un totale di 6.400 telefonate gestite.

L'accoglienza

L'Urp aziendale riceve il pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00.

Nell'anno 2019 sono state **1.194** le persone che si sono rivolte all'Urp aziendale di persona per richiedere un'informazione e/o presentare una segnalazione.

Anche presso l'Ospedale Grassi è presente un ufficio aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 13:00 e il mercoledì anche dalle 14:30 alle 17:00. Nell'anno 2019 sono **1.194** gli utenti che si sono rivolti personalmente all'Urp dell'Ospedale.

Il totale degli utenti che si sono recati personalmente agli uffici Urp nel 2019 è di **2.386** unità.

Il Numero Verde aziendale

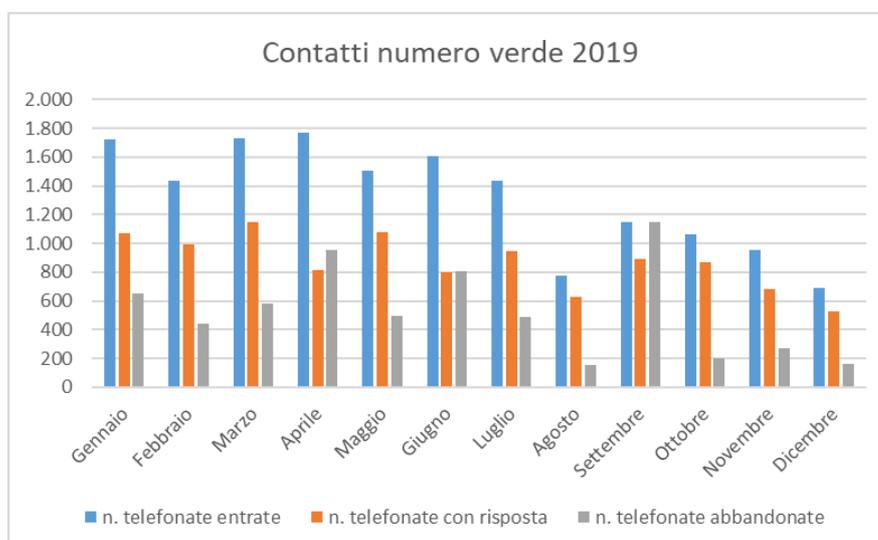
Il numero verde aziendale 800 018972 è nato con il preciso compito di offrire agli utenti la possibilità di accedere a informazioni di primo livello in maniera semplice e veloce. L'esistenza di un numero verde nelle aziende sanitarie, nell'ambito della rilevazione dell'Audit Civico, è considerato un indicatore di grande rilievo.

Nonostante il nostro numero verde sia accessibile solo se si chiama dai numeri fissi (oggi sempre più numericamente inferiori ai cellulari), nel 2019 sono state **15.848** le telefonate pervenute che hanno avuto una risposta durante l'orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

In uno spirito di collaborazione con gli altri servizi sono state ricondotte al numero verde anche altre attività non ricomprese nei compiti specifici dell'Urp:

1. attività di gestione degli appuntamenti in continuità terapeutica per l'Area Cure Primarie, non prenotabili con il Recup (inbound);
2. affidamento delle attività di ricezione delle comunicazioni delle malattie dei dipendenti per l'Area Risorse Umane e gestione del personale.

Mese	n. telefonate	n. telefonate con risposta	n. telefonate abbandonate
Gennaio	1.723	1.073	650
Febbraio	1.439	995	444
Marzo	1.731	1.146	585
Aprile	1.770	817	953
Maggio	1.502	1.075	497
Giugno	1.609	802	807
Luglio	1.435	948	487
Agosto	777	626	151
Settembre	1.148	890	1.148
Ottobre	1.066	867	199
Novembre	956	682	274
Dicembre	692	528	164
Totale	15.848	10.449	5.399





Il sito della ASL Roma 3: strumento di informazione dei cittadini

L'attuale sito www.aslromad.it è stato istituito nel settembre del 2009. In precedenza erano presenti solo alcune pagine di informazioni.

Nonostante il sito della ASL Roma 3 non sia stato progettato e costruito secondo i dettami sull'usabilità e l'accessibilità come da Decreto del Commissario ad Acta del 21 ottobre 2014 "Linee Guida siti web Sistema Sanitario Regionale", registra un utilizzo importante in termini di pagine consultate da parte dei cittadini utenti che navigano per ricercare notizie sui servizi offerti dalla ASL.

L'importanza del sito istituzionale della ASL incide sulla percezione degli utenti sui servizi erogati. Infatti si riscontra un decremento delle segnalazioni in relazione all'aumento della consultazione delle pagine del sito relative alle modalità di accesso ai servizi erogati.

Nell'anno 2019 sono state n. 2.103.428 (duemilionicentotremila/428) le pagine del sito della ASL Roma 3 consultate da n. 693.075 visitatori.

Per questo è fondamentale l'attività di manutenzione e di aggiornamento quotidiano effettuato dall'Urp sulle pagine relative alle informazioni per gli utenti riportate sul sito aziendale.

Nell'anno 2019 sono pervenute all'Urp **n. 2.399** richieste di intervento di aggiornamento delle pagine del sito da parte delle Direzioni operative aziendali che vengono evase entro il più breve tempo possibile.

È in carico all'Urp anche la manutenzione e l'aggiornamento della sezione "Amministrazione Trasparente" (Bandi di Gara, Concorsi ecc...)

Il monitoraggio degli accessi al sito (Web Analytics)

La Web Analytics è l'attività statistica di misurazione ed analisi delle performance di un sito web; risponde alle domande chi guarda il nostro sito, cosa guarda, come lo naviga, per quanto tempo e quando. L'attività è svolta tramite programmi di tracciamento ed elaborazione dei movimenti dei visitatori, è possibile verificare la provenienza degli accessi, il numero di pagine viste per utenti, il numero di visitatori unici giorno per giorno, le chiavi che generano gli accessi al sito attraverso i motori di ricerca, i percorsi seguiti e le conversioni.

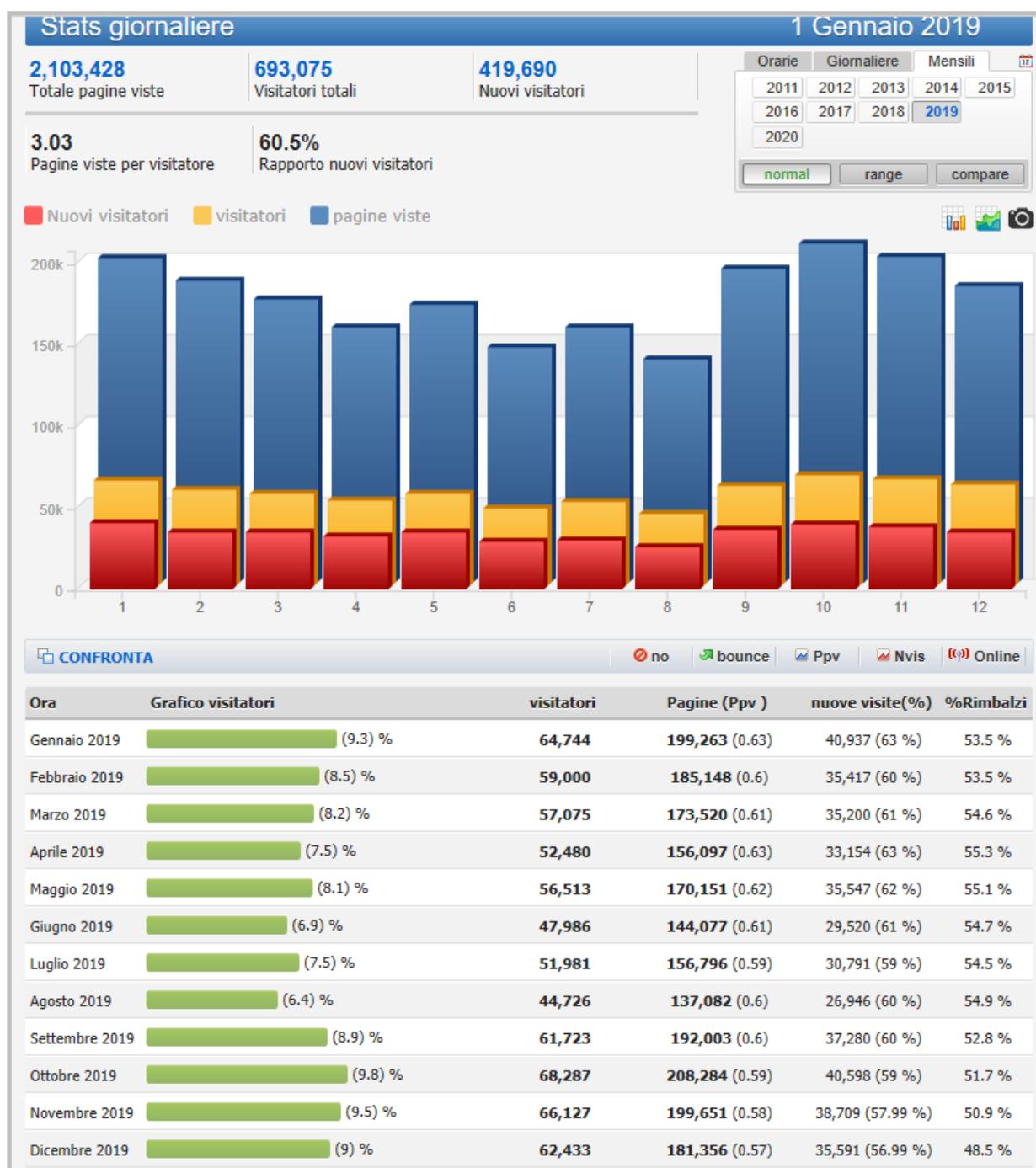
Per monitorare gli accessi al sito della ASL Roma 3 utilizziamo la piattaforma gratuita di Histats.com.

Indicatori utilizzati:

1. **Numero di visite o sessioni.** Una visita al sito si considera terminata generalmente quando l'utente non effettua operazioni per più di mezz'ora;
2. **Numero di visitatori o utenti.** Ogni utente può realizzare più di una visita, in questo caso si contano gli utenti unici di un sito indipendentemente da quante visite o sessioni abbiano realizzato;
3. **Numero delle visualizzazioni di pagina.** Si misura il numero totale delle pagine visualizzate;
4. **Visualizzazioni per pagina.** Cioè quante volte una singola pagina è stata visitata;
5. **Tasso di rimbalzo.** La percentuale di visite che si conclude con la visualizzazione di una sola pagina;
6. **Numero di pagine per visita.** Quante pagine vengono fruite in media dai visitatori;
7. **Durata media della visita.** Calcolata sull'insieme delle visite al sito in un dato lasso di tempo.

Qui di seguito riportiamo il grafico e la tabella degli accessi al sito dell'anno 2019:

Totale delle pagine consultate: 2.103.428
 Visitatori totali: 693.075
 Nuovi visitatori: 419.690



LA FUNZIONE DEI RECLAMI

Le azioni di miglioramento

L'Urp, ponte di collegamento tra il cittadino e l'azienda, anche nel 2019, attraverso la gestione delle segnalazioni, ha evidenziato come la funzione del reclamo è anche quella di supporto al sistema aziendale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Occorre evitare che la risposta aziendale si esaurisca solo in una risposta puntuale al singolo reclamo, quindi è necessario adoperarsi affinché ciascun messaggio da parte dei cittadini, inneschi un processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Si precisa che a fronte di 375 reclami formali inviati dai cittadini nel corso del 2019, al netto dei casi per i quali l'Azienda ha confermato l'operato dei professionisti o non ha rilevato inefficienze da parte dei servizi comunicando tale conclusione anche al reclamante, ad ogni singolo fatto lamentato è seguita un'azione di miglioramento, per evitare il riproporsi del problema, riferita anche all'utente nella risposta prodotta dalla Direzione.

Le azioni di miglioramento intraprese si sono realizzate attraverso 2 modalità di fondo:

1. la più frequente è rappresentata dall'intervento del Responsabile della Macrostruttura nel cui Servizio si è registrato il cattivo funzionamento, il quale: rettifica il comportamento ritenuto non adeguato nel caso di reclamo relativo agli aspetti relazionali; e/o interviene su eventuali aspetti tecnico-organizzativi.
2. nei casi di reclami più gravi, può attivare procedimenti disciplinari a carico del personale coinvolto.

Le criticità

In modo sintetico si è ritenuto di evidenziare le criticità rilevate dalle segnalazioni per livelli e macro aree, che possono essere elementi di interesse per processi di miglioramento anche se, dalle informazioni ricevute, alcune risultano, in certi casi, già in atto.

Presidio Ospedaliero

1. File CUP e prenotazioni
 - a) segnalazione delle interminabili attese agli sportelli che vengono indicati come assolutamente insufficienti;
2. Accoglienza
 - a) gli utenti disabili segnalano che i posti riservati loro al parcheggio interno all'ospedale sono sempre occupati da chi non ha il tagliando provocando enormi disagi. È stato ripetutamente richiesto l'intervento e il controllo da parte dell'ospedale che, pare, non sia mai intervenuto;
 - b) l'unico bagno aperto al pubblico per l'attività ambulatoriale del piano terra risulta sudicio tutto il giorno e frequentemente inagibile per sporcizia (è previsto il passaggio pulizia solo 2 volte al giorno).

Presidi territoriali

1. Anche nell'anno 2019 sono stati numerosissimi i cittadini che hanno lamentato la difficoltà a prenotare le vaccinazioni attraverso il Numero Verde dedicato. Dobbiamo evidenziare che questa problematica, già evidenziata nelle relazioni 2017 e 2018, ad oggi non risulta risolta;
2. Lunghe attese e, a volte, impossibilità, di avere il primo appuntamento con il servizio TSMREE;
3. Segnalazione delle interminabili attese agli sportelli che vengono indicati come assolutamente insufficienti in tutti i presidi territoriali nessuno escluso, che diventano situazioni di elevata criticità durante alcuni periodi di strutturale affollamento come ad es. il rinnovo delle esenzioni ticket;
4. Molte segnalazioni e contatti telefonici hanno denunciato un incremento delle problematiche organizzative inerenti le assenze non programmate degli specialisti ambulatoriali (spesso a ridosso di periodi festivi e/o semifestivi) nei vari poliambulatori territoriali. L'organizzazione prevede un preventivo contatto con gli utenti prenotati per avvisare la mancata visita e, spesso contestualmente, ricollocare gli stessi in altri giorni successivi. Questo, a volte, ha creato problematiche con gli utenti soprattutto per quanto concerne il Poliambulatorio di via Ramazzini n. 31 nel XII Municipio Sanitario dove alcuni utenti hanno segnalato il mancato avviso e l'assenza di ricollocazione a nuova visita. Questo viene percepito come disorganizzazione aziendale.
5. Nel 2019 tutti gli utenti che hanno ricevuto una fornitura di ausili per incontinenza, hanno presentato istanze e reclami perché definiti non idonei nel numero che la ASL rilascia e nella scarsissima qualità.
6. Mancanza di un punto di accoglienza e informazioni presso i grandi Poliambulatori che diminuirebbe le file agli sportelli dove gli utenti si recano anche per ottenere solo informazioni;
7. In diversi Poliambulatori i bagni non hanno attrezzatura adeguata, sono impraticabili per sporcizia a partire dalla mattinata;
8. Molte segnalazioni arrivano sulla situazione strutturale dei Poliambulatori dove si evidenziano muri rotti, degrado generale anche nel mobilio come sedie inutilizzabili mai sostituite.

CONCLUSIONI E SUGGERIMENTI

Tempi

Considerando che l'aspetto più critico di un utente che entra in contatto con l'Azienda riguarda le lunghe file per l'accesso agli sportelli, occorrerebbe potenziare gli stessi con turni aggiuntivi soprattutto durante le ore antimeridiane di maggior affluenza e riorganizzare, come nel passato, i punti informativi almeno nei grandi Poliambulatori. Infatti una corposa percentuale degli utenti che si recano agli sportelli lo fa solo per avere una informazione preventiva incrementando la fila senza effettuare nessuna azione.

Comfort

In generale per i Poliambulatori del territorio e per l'ospedale Grassi, relativamente al comfort, sarebbe opportuna una maggiore attenzione sulla pulizia dei servizi igienici, sul decoro e la manutenzione più efficace delle strutture. Sono sempre di più, infatti, le segnalazioni in questa direzione soprattutto per il mobilio (sedie inutilizzabili mai sostituite).

Segnaletica e Cartellonistica

La segnaletica di accesso ai servizi dovrebbe essere aggiornata in tutte le strutture aziendali e ospedaliere a partire dalla Sede Generale dove, traslochi interni avvenuti negli anni non hanno di fatto aggiornato le tabelle presenti nell'atrio e nei singoli piani.

Anche la cartellonistica così come è gestita comporta disagio all'utente. Infatti, in tutti i presidi è presente una gran quantità di informazioni utili per il cittadino, che rischia però di confondere per disomogeneità grafica e per le modalità di presentazione; questo fenomeno è riscontrabile su tutto il territorio: presidio, distretto e servizi.

Accessibilità e interattività del sito aziendale

Come già più volte segnalato, auspichiamo che al più presto anche il sito della ASL Roma 3, attraverso una riprogrammazione radicale, possa essere accessibile al maggior numero di persone possibile indipendentemente dal tipo di disabilità o dalla dotazione hardware e/o software degli utenti – come da DCA del 21 ottobre 2014 “**Linee Guida siti web Sistema Sanitario Regionale**”. Rendere interattivo il sito consentirebbe agli utenti di prenotare e/o disdire visite specialistiche, compilare la modulistica on line e ricevere risposte in tempo reale ecc. Questo porterebbe il sito della ASL Roma 3 al pari dei quelli delle altre ASL della Regione Lazio che hanno già effettuato interventi secondo le linee guida regionali.

Il programma di gestione delle segnalazioni

La programmazione di un sistema informativo delle segnalazioni, è nata dall'esigenza di registrare tutte le segnalazioni dei cittadini presentate all'Urp distinguendole tra proposte, rilievi, elogi, note di apprezzamento, reclami e improprie

Il programma delle segnalazioni è stato creato autonomamente all'interno dell'Ufficio Urp nell'anno 2006. La mancanza di risorse e il dover fare tutto a costo zero ha chiaramente influito sulla capacità del programma di controllare gli inserimenti, di guidare l'operatore nell'inserimento in modo automatico, creando opzioni obbligate e alternative o segnalando eventuali errori di immissione, nonché di elaborare una reportistica ad hoc e puntuale.

Da tempo l'Urp ha richiesto alle Direzioni Aziendali che si sono succedute un vero programma di gestione delle segnalazioni simile a un CRM (Customer Relationship Management) con un sistema di reportistica accessibile in ogni momento e che consenta qualsiasi tipo di ricerca.

Possiamo affermare, infatti, che sempre più si sente il bisogno di un'attività di marketing con cui l'Azienda, attraverso l'Urp, può sviluppare un'attenta attività di ascolto a partire dai bisogni espressi dagli utenti, per adeguare ed equilibrare la propria offerta di servizi e prestazioni.

Roma, 28 gennaio 2020

A cura di:

Bruna Bucciarelli – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Giovanni Valeri – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Classificazioni

ALL. 1

descrizione macrocategoria			descrizione del reclamo/rilievo	descrizione breve
ASPETTI STRUTTURALI	1	0	Aspetti strutturali - Altro	ALTRO
	1	1	Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc...	ACCESSIBILITA' ESTERNA
	1	2	Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione.	ACCESSIBILITA' INTERNA
	1	3	Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, etc... Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori.	SICUREZZA E ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI
	1	4	Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature.	ATTREZZATURE, STRUMENTAZIONE E MATERIALE SANITARIO
INFORMAZIONE	2	0	Informazione - Altro	ALTRO
	2	1	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità / assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità.	ADEGUATEZZADEL MATERIALE DI INFORMAZIONE
	2	2	Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno delle strutture per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza, chiarezza / assenza, errata collocazione, non chiarezza.	ADEGUATEZZA DELLA SEGNALETICA INTERNA/ESTERNA
	2	3	Informazioni per l'accesso ai servizi fornite dagli operatori nei punti informativi, portinerie, guardiole dei reparti, URP e servizi vari, risposte telefoniche: mancate, errate, insufficienti / corrette, comprensibili.	CORRETTEZZA E CHIAREZZA PER L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI
	2	4	Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	INFORMAZIONI SUL PERCORSO DI CURA
	2	5	Riconoscibilità degli operatori / mancata esposizione del tesserino aziendale.	RICONOSCIBILITA' OPERATORI
	2	6	Trasparenza delle liste di attesa, del percorso di accesso a prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini.	ADEGUATEZZA DELLE MODALITA' D'INFORMAZIONE

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	3	0	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	ALTRO
	3	1	Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	PERCORSI DI ACCESSO E DI CURA
	3	2	Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA
	3	3	Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.	DISPONIBILITA' SERVIZI/PRESTAZIONI
	3	4	Raccordo tra servizi (carente / efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari.	RACCORDO TRA U.O. E CON AZIENDE/SERVIZI ESTERNI
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	4	0	Aspetti tecnico-professionali - Altro	ALTRO
	4	1	Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	OPPORTUNITA' ADEGUATEZZA DELLA PRESTAZIONE
	4	2	Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni: aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica.	CORRETTEZZA NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI
	4	3	Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	ATTENZIONE AI BISOGNI DI ASSISTENZA
	4	4	Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi.	CONSENSO INFORMATO
	5	0	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	ALTRO
		1	Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	CORTESIA E GENTILEZZA

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	5	2	Segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari.	CONFLITTUALITA' INTERPERSONALE
	5	3	Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e delle dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	5	4	Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc...): rispetto / violazione.	RISPETTO DELLA RISERVATEZZA
	5	5	Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc... / comportamenti empatici e accoglienti.	MALTRATTAMENTI
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	6	0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	ALTRO
	6	1	Segnalazioni che riguardano l'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: il numero di letti per stanza, vivibilità degli ambienti (ampiezza, estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy dell'utente (paratie mobili) ecc...	COMFORT DEGLI AMBIENTI DI CURA
	6	2	Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza / assenza.	VITTO
	6	3	Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	CONDIZIONI AMBIENTALI
	6	4	Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei.	PULIZIA ED IGIENE
	6	5	Punto vendita per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite.	SERVIZI ACCESSORI
	7	0	Tempi - Altro	ALTRO
	7	1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori.	ORARIO DI APERTURA DEI SERVIZI
	7	2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o altri sportelli	CODA AGLI SPORTELLI/UFFICI

TEMPI	7	3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione.	TEMPI DI ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONE
	7	4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket	CODA PER IL PAGAMENTO
	7	5	Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	CODA PER LA PRESTAZIONE
	7	6	tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, ausili sanitari, ecc.	TEMPI DI ATTESA PER RICEVERE DOCUMENTAZIONI, PRESIDII, AUSILI
	7	7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami.	TEMPI DI ATTESA PER LA RICEZIONE DELLA RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI
ASPETTI ECONOMICI	8	0	Aspetti economici - Altro	ALTRO
	8	1	Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, RECUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione.	CONTESTAZIONI AL TICKET
	8	2	Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc...).	RICHIESTA RIMBORSI
	8	3	Risarcimenti in seguito a danni o infortuni subiti in relazione a prestazioni sanitarie.	RICHIESTA RISARCIMENTI COLLEGATI AL CONTENZIOSO
ALTRO			Altro	ALTRO