SISTEMA SANITARIO REGIONALE
ASL ROMA 3

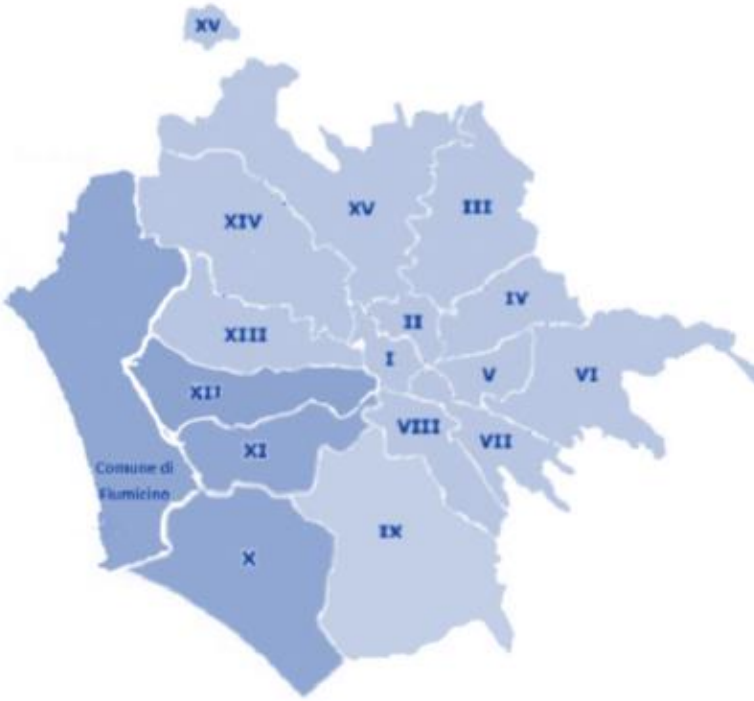
REGIONE LAZIO

AZIENDA USL ROMA 3
Attività di tutela

Le segnalazioni dei cittadini

La richiesta di informazioni

La consultazione del sito



Report annuale 2021

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 2018, 2020, 2021 pag. 6
Le segnalazioni del 2021: 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 delle segnalazioni pag. 20

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 2021

Nel 2021 l'Urp della Asl Roma 3 ha gestito **n. 70.039** richieste dei cittadini/utenti che verranno qui di seguito presentate e analizzate. Anche nel 2021 la situazione di emergenza sanitaria dovuta al COVID-19 ha visto l'Urp per il secondo anno in prima linea per i contatti e le risposte agli utenti soprattutto inerenti le vaccinazioni anti Covid e le problematiche inerenti i tamponi.

Tipologia contatti	numero utenti anno 2021
Ricevimento utenti di persona Urp Aziendale	0
Ricevimento utenti di persona Urp P.O. Grassi	0
Richieste telefoniche Urp Aziendale	23.011
Richieste telefoniche P.O. Grassi	8.201
Richieste tramite posta elettronica Urp Aziendale	7.283
Richieste tramite posta elettronica P.O. Grassi	2.902
Richieste al Numero Verde Aziendale (evase con risposta)	27.382
PEC	1.260
Totale	**70.039**

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 presìdi 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.

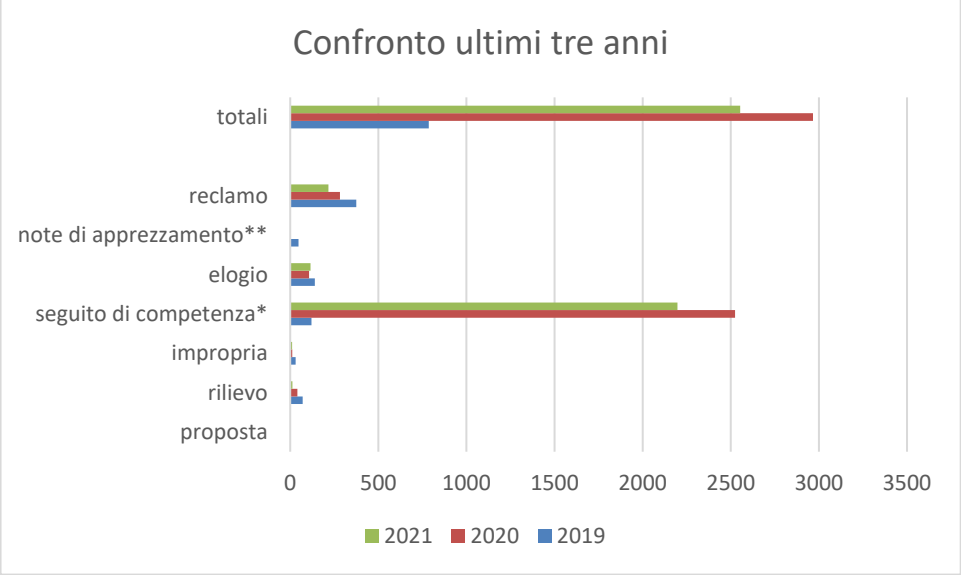
Le segnalazioni pervenute: confronto anni 2019, 2020 e 2021

Tabella 1 – confronto segnalazioni anni 2019-2020-2021

Segnalazioni	2019	2020	2021
proposta	1	0	0
rilievo	71	41	13
impropria	31	12	11
seguito di competenza*	121	2.524	2.197
elogio	140	107	115
note di apprezzamento	47	0	0
reclamo	375	282	217
totali	**786**	**2.966**	**2.553**

**reclami gestiti senza avviare istruttoria per urgenza di risposta*

Figura 1 – segnalazioni anni 2019-2020-2021



Le segnalazioni del 2021

Tabella 2 – le segnalazioni anno 2021

segnalazioni	anno 2021
Proposta	0
Rilievo	13
Impropria	11
Seguito di competenza (reclami senza istruttoria)	2.197
Elogio	115
Note apprezzamento	0
Reclamo	217
totali	**2.553**

Figura 2 – le segnalazioni anno 2021

Analisi delle segnalazioni 2021

Nel 2021 sono pervenute all'Urp **2.553** segnalazioni da parte dei cittadini:

- **217 reclami protocollati con istruttoria** (8%del totale delle segnalazioni);
- **2.197 reclami gestiti come seguiti di competenza** (86% del totale delle segnalazioni) riferiti in maggior parte alle problematiche inerenti tamponi e vaccinazioni Covid e le Vaccinazioni periodiche;
- **115 elogi** (5% del totale delle segnalazioni);
- **13 rilievi** (0,7%) indicazioni di disservizio che non attivano la procedura del reclamo;
- **11 (0,5%) segnalazioni improprie** (0,4%) riguardanti eventi non imputabili alla responsabilità dell'Azienda USL;

Rispetto ai numeri del 2020, che avevano registrato rispetto al 2019 un incremento generale delle segnalazioni pari al 377%, per l'anno 2021 si registrano in media il 15% in meno di segnalazioni pervenute del 2020.

Si sottolinea che l'eccezionale incremento delle segnalazioni pervenute nel 2020 e parzialmente confermate nel 2021 è dovuto essenzialmente alle problematiche riferibili alla emergenza Covid che ha portato i cittadini utenti a contattare l'Urp come riferimento per ricevere informazioni inerenti soprattutto le vaccinazioni anti Covid, le procedure per i tamponi e i tempi di quarantena.

L'emergenza sanitaria, le conseguenti disposizioni di chiusura e/o sospensione dei servizi ha portato a una serie di situazioni impattanti e difficilmente gestibili in tempi brevissimi dai Dirigenti dei Servizi interessati come ad es. il rinnovo delle esenzioni e dei piani terapeutici; le storiche lunghe attese per la prenotazione telefonica delle vaccinazioni obbligatorie (gestite per la maggior parte come "seguito di competenza"); le problematiche relative alla sospensione delle visite programmate con conseguente disagio per gli utenti che in molti casi non sono stati gestiti per la ricollocazione successiva; la gestione degli ausili e di tutte le certificazioni e, soprattutto, le problematiche in termini di tempi di risposta dei tamponi.

Quest'ultima problematica ha indotto ad adottare una gestione in deroga al Regolamento di Pubblica Tutela, e sono stati gestiti i reclami come "seguito di competenza" per velocizzare le risposte senza attendere i tempi di istruttoria.

Tipologia delle segnalazioni

Tabella 3 – tipologia delle segnalazioni anno 2021

tipologia segnalazioni	anno 2021
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	128
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI O AMMINISTRATIVI	76
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	29
ASPETTI STRUTTURALI	3
ASPETTI ECONOMICI	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	5
INFORMAZIONE	4
TEMPI	27
COVID (risposte tamponi – prenotazioni vaccinazioni)	2.279
TOTALI	2.553

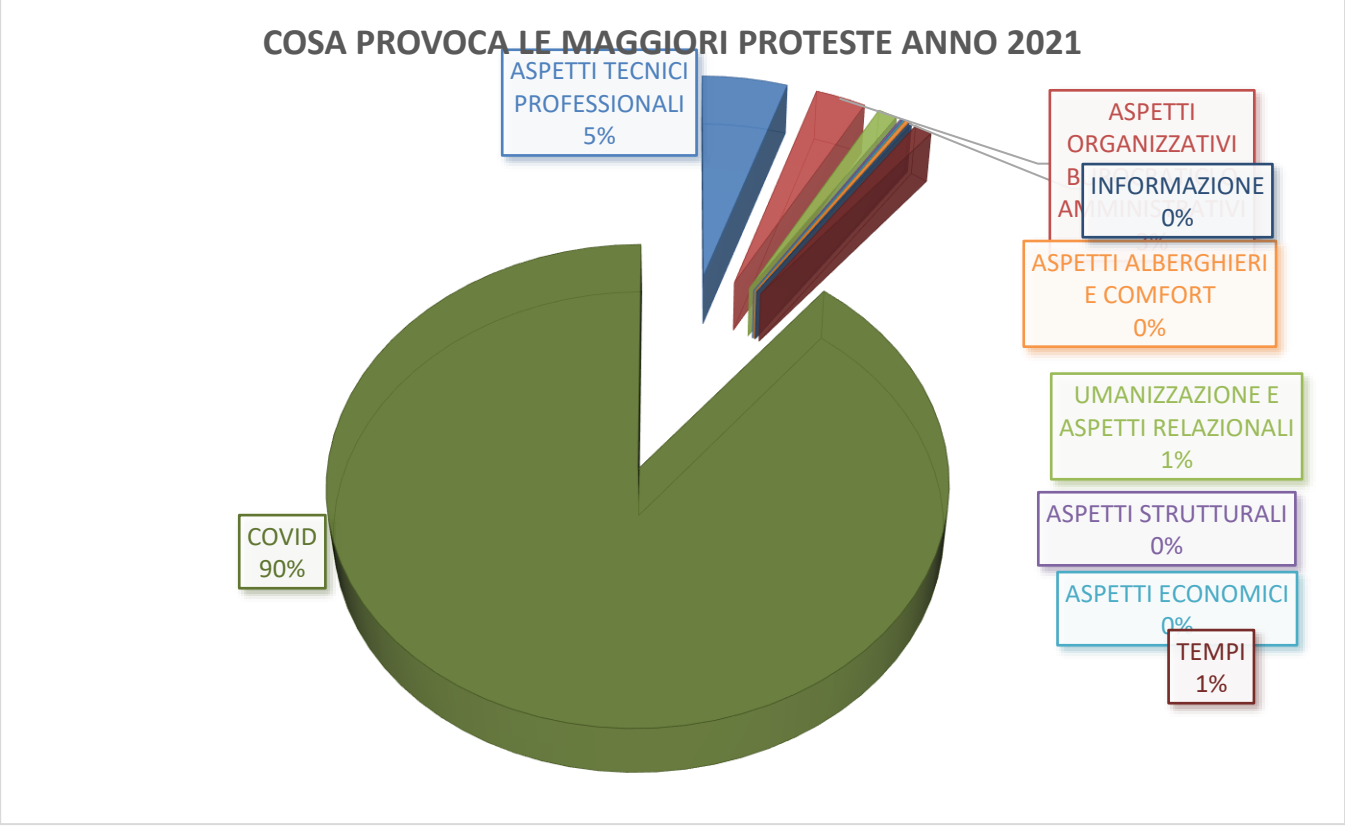


Figura 3 – tipologia delle segnalazioni anno 2021

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, così come per l'anno 2020, anche per l'anno 2021 sono riferibili ai disservizi riguardanti l'impatto dell'emergenza Covid sui servizi erogati (90%) seguiti dagli aspetti burocratico-amministrativi e tecnico professionali rispettivamente del 3% e del 5%.

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.

Anche il numero delle segnalazioni per gli Aspetti Tecnici Professionali 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.

Occorre sottolineare, come negli ultimi 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 presìdi ospedalieri (oltre a una assegnazione a Direzioni non territoriali quali per esempio le Aree e/o Dipartimenti), la nuova voce COVID inter distrettuale presenta il maggior numero di segnalazioni per l'anno 2021, seguita dalle segnalazioni riguardanti il GB. Grassi. Tra i Distretti sanitari è sempre il XII ad avere più segnalazioni.

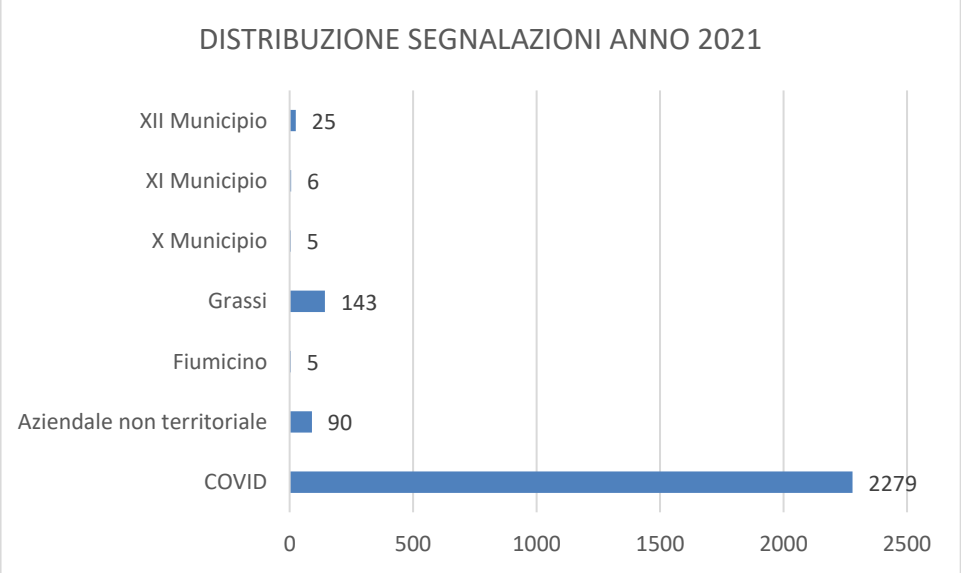
La distribuzione delle segnalazioni non può non tenere conto, per quanto riguarda i Distretti Sanitari, dell'incidenza del numero della popolazione residente per un totale di 605.354 utenti così distribuiti:

(dati al 31.12.2021) Comune di Fiumicino 82.562
Municipio X 229.511
Municipio XI 153.472
Municipio XII 139.809

Tabella 4 – ambito territoriale anno 2021

ambito	anno 2021
COVID	2.279
Aziendale non territoriale	90
Fiumicino	5
Grassi	143
X Municipio	5
XI Municipio	6
XII Municipio	25
totale	**2.553**

Figura 4 – ambito territoriale anno 2021



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 2021, il 100% delle segnalazioni è pervenuta via mail (figura 5), anche per la chiusura degli uffici Urp al pubblico a partire dal mese di Marzo 2019.

Tabella 5 - Come i cittadini presentano le segnalazioni

tipo	anno 2021
altro	0
cassetta	5
di persona	0
e-mail	2.548
fax	0
lettera	0
totale	**2.553**

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.

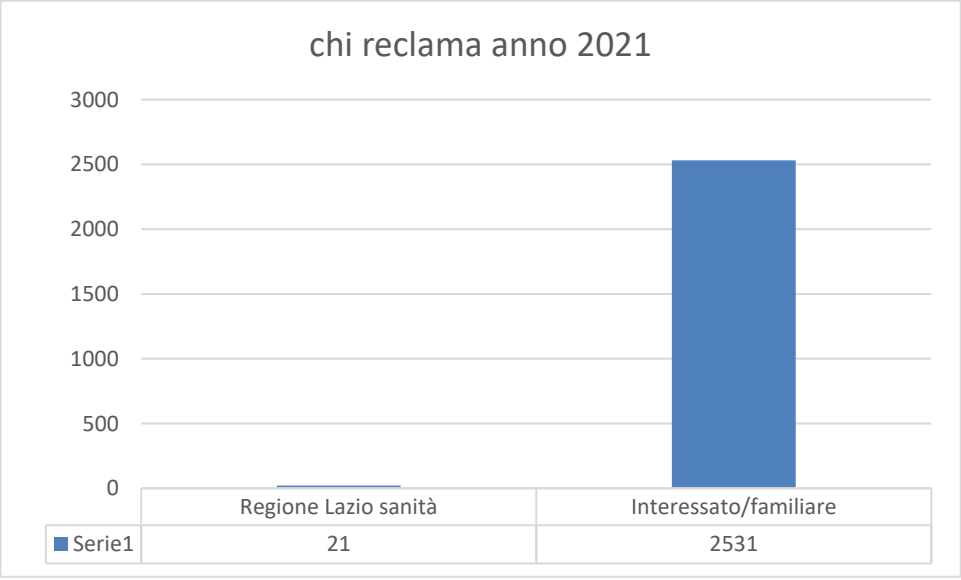
Rari sono i casi in cui uno studio legale scriva per conto di un utente all'Urp, anche perché spesso si tratta di richieste di risarcimento o altro, che in quanto tali non possono seguire l'iter del reclamo e vengono pertanto gestite da altre strutture aziendali (ufficio legale, ufficio sinistri).

Nell'anno 2021 il 99% delle segnalazioni sono state presentate dal diretto interessato o da un suo familiare e il 1% ca da Enti vari (soprattutto Regione Lazio Sanità).

Tabella 6 – Chi presenta le segnalazioni

Chi presenta	anno 2021
Regione Lazio sanità/Enti	21
Interessato/familiare	2.531
Associazioni	1
Società	0
Studio legale	0
Totale	**2.553**

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.

Si sottolinea nuovamente che, nell'anno 2021 per consentire ai Servizi interessati di dare una immediata risposta alle problematiche inerenti l'emergenza sanitaria COVID, per n. 2.197 reclami si è scelto di non attuare il Regolamento di Pubblica Tutela ma di utilizzare la forma del "seguito di competenza" con risposta diretta dal Servizio all'utente segnalatore.

Possiamo comunque analizzare i tempi di risposta dei 217 reclami formalizzati. Nell'anno 2021, di questi, il 75% degli utenti che hanno presentato un reclamo hanno ricevuto una risposta entro i 30 giorni previsti. Nel 2021 il 14% 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.

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 2021
in corso	5
entro 30 giorni	162
oltre 30 giorni	30
in attesa	20
totale reclami	**217**

Figura 6 – Tempi di risposta anno 2021

LA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Nel 2021 l'Urp della Asl Roma 3 ha gestito **n. 70.039** richieste dei cittadini/utenti.
Così come per il 2020 si registra un incremento delle richieste rispetto agli anni precedenti dovuto essenzialmente alla situazione di emergenza sanitaria dovuta al COVID-19 che ha visto l'Urp in prima linea per i contatti e le risposte agli utenti.

La diminuzione graduale e costante della richiesta di informazioni rivolte dai cittadini all'Urp registrata negli ultimi anni con parallelo aumento della consultazione del sito aziendale, non è possibile confrontarla con le richieste pervenute negli anni 2020 e 2021.

Anche se è evidente che, sempre più, i cittadini sono in grado di reperire autonomamente le informazioni loro occorrenti, nell'anno del Covid hanno avuto la necessità di contattare la Asl attraverso gli strumenti messi a disposizione: sito internet, numeri telefonici Urp, Numero Verde informazioni, social networks, servizi on-line che hanno supportato la chiusura al pubblico degli uffici Urp a partire dalla metà del mese di marzo 2020.

Nonostante la multicanalità, i numeri evidenziano che l'URP continua ad essere il riferimento personale e diretto preposto a dispensare informazioni non solo a coloro che vivono ancora un gap tecnologico, ma anche agli utenti che cercano un contatto "umano"

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 pervenute in servizio smart working sono state evase anche durante gli orari in cui gli uffici sono chiusi.

Nel corso dell'anno 2021 sono pervenute all'indirizzo urp@aslroma3.it n. **7.283 mail di richiesta informazioni**. Mentre le email pervenute all'Urp del P.O. Grassi urp.ospedalegrassi@aslroma3.it sono state **2.902** per un totale di **10.185 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 2021 i dipendenti che hanno usufruito della modalità smart working, sia parziale che totale, sono stati dotati di apparecchi telefonici collegati con i numeri dell'ufficio. Sono pervenute ai numeri dell'Urp aziendale **23.011** richieste di informazioni telefoniche; **8.201** sono state anche le telefonate ricevute dall'Urp del P.O. Grassi. Sono state **31.212** le telefonate ricevute dall'Urp che hanno avuto una risposta.

L'accoglienza

Nell'anno 2021 l'Urp aziendale non ha potuto ricevere il pubblico.

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 2021 è risultato lo strumento più utilizzato dagli utenti per entrare in contatto con la ASL Roma 3. Sono state **63.423** le telefonate pervenute **(+ 65%** rispetto 2020). Dobbiamo evidenziare che, come nell'anno 2020, solo il **40%** ca hanno avuto una risposta durante l'orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Le **36.041** telefonate abbandonate sono dovute a diversi fattori:

1. La sovrapposizione in alcuni di centinaia di telefonate con lunghi tempi di attesa
2. Il sottodimensionamento del personale preposto al Numero Verde
3. L'accorpamento dei numeri verdi informazioni e vaccinazioni senza aumentare il personale addetto ai due numeri ha portato, a partire dal mese di agosto, a una grave penalizzazione alle telefonate con risposta delle informazioni

Mese	n. telefonate	n. telefonate con risposta	n. telefonate abbandonate
Gennaio	4.466	1.288	3.178
Febbraio	3.693	1.770	1.923
Marzo	6.010	2.441	3.569
Aprile	6.274	2.997	3.277
Maggio	6.241	2.754	3.487
Giugno	4.749	2.225	2.524
Luglio	5.110	2.952	2.158
Agosto	6.503	2.210	4.293
Settembre	5.675	2.389	3.286
Ottobre	4.956	1.855	3.101
Novembre	5.975	2.618	3.357
Dicembre	3.771	1.883	1.888
Totale	**63.423**	**27.382**	**36.041**

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

Dal 20 dicembre 2021 è attivo il nuovo sito della ASL Roma 3. In questa relazione verrà analizzato il sito precedente "www.aslromad.it" istituito nel settembre del 2009.

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.

Il sito nell'anno del COVID-19

Nell'anno 2021 sono state **n. 3.278.736 (tremilioniduecentosettantottomila/736)** le pagine del sito della ASL Roma 3 consultate **da n. 1.194.149** visitatori dei quali 767.361 nuovi 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 2021 sono pervenute all'Urp **n. 2.180** 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 2021:

Totale delle pagine consultate: 3.278.736 (tre milioni/278mila/736)
Visitatori totali: 1.194.149 (un milione/194mila/149)
Nuovi visitatori: 767.361 (767mila/361)

Marzo 2021	(11.3) %	135,195	384,574 (0.64)	86,532 (64 %)	54.3 %
Aprile 2021	(10.3) %	123,732	336,990 (0.66)	82,021 (66 %)	56.3 %
Maggio 2021	(9.2) %	110,282	302,012 (0.65)	72,655 (65 %)	56 %
Giugno 2021	(7.7) %	92,784	245,073 (0.64)	59,470 (64 %)	57.7 %
Luglio 2021	(7.3) %	88,004	236,891 (0.63)	56,051 (63 %)	57.3 %
Agosto 2021	(7.3) %	87,194	234,133 (0.64)	56,197 (64 %)	56.1 %
Settembre 2021	(8.1) %	97,068	265,006 (0.64)	62,228 (64 %)	55.4 %
Ottobre 2021	(7.6) %	90,924	240,348 (0.63)	57,639 (63 %)	56.6 %
Novembre 2021	(6.3) %	75,997	210,612 (0.69)	52,946 (69 %)	56.1 %
Dicembre 2021	(5.7) %	69,024	171,807 (0.67)	46,278 (67 %)	57.2 %

LA FUNZIONE DELLE SEGNALAZIONI

L'Urp, ponte di collegamento tra il cittadino e l'azienda, anche nel 2021, attraverso la gestione delle segnalazioni, ha evidenziato come la loro funzione è anche quella di supporto al sistema aziendale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Rispetto agli anni precedenti, negli anni 2020 e 2021, si assiste a un incremento generale molto significativo della consultazione del sito da parte dei cittadini/utenti.

Questo eccezionale incremento è dovuto essenzialmente alle problematiche riferibili alla emergenza Covid che ha portato i cittadini utenti a contattare l'Urp come unico riferimento per ricevere risposte.

Il reclamo più ricorrente è stato sulla mancanza di risposte dei servizi contattati sia telefonicamente che via mail.

Occorre evidenziare che l'impatto dell'emergenza sanitaria sulla corretta erogazione dei servizi sanitari, soprattutto nella prima fase, ha evidenziato una criticità organizzativa da parte dei servizi in prima linea come il Dipartimento di Prevenzione. L'Urp, fin dall'inizio, ha supportato e, in molti casi, sostituito le varie segreterie preposte al contatto con i cittadini. Questo, soprattutto per la gestione dei tamponi e delle visite non effettuate da riprogrammare.

Per questi motivi si è resa necessaria l'adozione di una gestione in deroga al Regolamento di Pubblica Tutela, e i reclami inerenti la gestione Covid sono stati gestiti come "seguito di competenza" per velocizzare le risposte senza attendere i tempi di istruttoria.

La criticità maggiore è stata quella di affrontare l'impatto eccezionale con risorse sotto dimensionate già per le attività specifiche dell'URP. L'ultima risorsa distolta dall'Urp è di novembre 2021 e, come tutte le altre, non è stata sostituita. A questo si aggiunge anche la quiescenza della risorsa dedicata alla gestione/aggiornamento del sito aziendale per la quale non è stato organizzato un back up.

Roma, 31 dicembre 2021

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, STRUMENTAZONE 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	Comportamentali 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, PRESIDI, 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