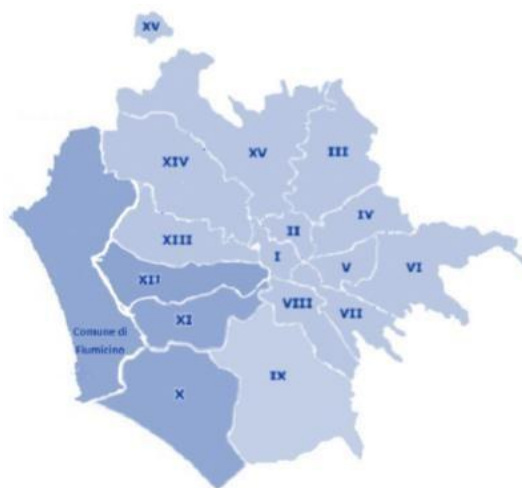


AZIENDA ASL ROMA 3

Attività di tutela

Le segnalazioni dei cittadini
Le categorie tematiche dei reclami
L'iter del reclamo e dell'elogio



Report annuale 2024

A cura della UOSD Comunicazione Istituzionale e URP

PREMESSA

La UOSD Comunicazione Istituzionale e Urp della Asl Roma 3 rappresenta un punto di riferimento per tutti i cittadini. Gli utenti - tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – possono raggiungere l'Azienda in maniera semplice ed efficace; in questo modo viene assicurato l'ascolto attivo e la partecipazione dei cittadini.

Al centro del servizio si pone il soddisfacimento delle esigenze degli utenti e l'attenzione ai loro bisogni che si traducono nel diritto dei cittadini ad essere informati ed ascoltati.

Gli strumenti utilizzati dall'URP per svolgere il servizio sono:

- 1 L'indirizzo mail
- 2 L'indirizzo Pec
- 3 Richieste tramite form sul sito internet aziendale
- 4 Il Numero Verde

Alcuni numeri del 2024

Nel 2024 l'URP della Asl Roma 3 ha gestito 67.557 richieste da parte dei cittadini. Nella tabella di seguito tali richieste vengono specificate ed analizzate.

Mezzi di comunicazione	Numero utenti anno 2024
Richieste telefoniche URP Aziendale	21.578
Richieste telefoniche URP P.O. Grassi	10.254
Richieste tramite mail URP Aziendale	2.548
Richieste tramite mail URP P.O. Grassi	1.258
Richieste Numero Verde Aziendale	29.214
PEC	558
Richieste sito internet	254
Segnalazioni dei cittadini	1.893
Totale	67.557

LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

Nello specifico, le segnalazioni da parte dei cittadini si dividono in reclami, elogi, suggerimenti, rilievi e seguiti di competenza.

1. **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.
2. **Elogio:** espressione di soddisfazione del cittadino/utente, presentata all'Azienda Sanitaria. Rientrano negli elogi quei comportamenti eccezionali dei dipendenti pubblici che si prodigano al di là della loro mansione.
3. **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.
4. **Rilievo:** indicazioni di disservizio che si risolvono con la risoluzione immediata e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo.
5. **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.

Nelle tabelle di seguito vengono analizzati nello specifico i numeri relativi alle segnalazioni degli utenti.

Tipi di segnalazioni	Numeri anno 2024
Reclami	102
Elogi	95
Proposte	0
Rilievi	9
Seguiti di competenza	1.687



LE CATEGORIE TEMATICHE DEI RECLAMI

I reclami sono lo strumento che i cittadini hanno per manifestare e sottolineare una inefficienza grave subita da un servizio della Asl Roma3.

Analizzarli diventa, quindi, di fondamentale importanza per il miglioramento del lavoro dell'Azienda che – partendo dall'ascolto del cittadino – potrà trasformare i suoi “punti di debolezza” in “punti di forza”.

Proprio a questo scopo, la tabella di seguito riporta le macro categorie dei reclami sporti dagli utenti nel 2024.

Tipo di reclamo	Numero
Tipo tecnico Professionale	42
Tipo burocratico o amministrativo	25
Tipo relazionale	35
Totale	102

I reclami ricevuti nel 2024 sono stati raggruppati in 3 grandi categorie.

- 1) Tipo tecnico professionale: sono tutti quei reclami che si riferiscono alla qualità del servizio erogato.
- 2) Tipo burocratico e amministrativo: sono quei reclami che segnalano la percezione di una scarsa organizzazione aziendale.
- 3) Tipo relazionale: sono i reclami che descrivono situazioni delicate in cui possono esserci fraintendimenti o scortesie da parte del personale dell'Azienda.

IL Reclamo. Chi può inviarlo?

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, posta o nella cassetta per la raccolta delle segnalazioni presso la sede dell'Urp dell'Ospedale G.B. Grassi. 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 organismi di tutela come le associazioni di volontariato.

Inviato da	Numero
Medesimo	32
Familiare	33
Regione Lazio	37
Totale	102

Il reclamo. Gestione e iter interno e tempi di risposta.

Secondo il Regolamento di Pubblica Tutela della ASL Roma 3, il reclamo viene segnalato alla Direzione della struttura interessata per verificare i fatti esposti. 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.

Tempi di risposta	Anno 2024
In corso	11
Entro 30 giorni	62
Oltre 30 giorni	29
Totale	102

La lettera di risposta all'utente, è sottoscritta dal Dirigente Responsabile UOSD Comunicazione Istituzionale e URP e firmata dalla Direzione aziendale della Asl Roma 3. Copia della risposta inviata all'utente è trasmessa al Direttore della Struttura interessata, per l'eventuale adozione delle misure e dei provvedimenti necessari.

L'elogio. La presa in carico.

Gli elogi sono lo strumento usato dai cittadini per esprimere apprezzamento verso i dipendenti dell'Azienda che hanno svolto un servizio in modo eccellente.

Gli elogi ricevuti nell'anno 2024 sono 95 e sono stati registrati nel "Programma di gestione delle segnalazioni" per poi essere riportati nel report annuale presentato alla Direzione Generale.

Inviato da	Numero
Medesimo	95
Familiare	0
Regione Lazio	0
Totale	95