

PREMESSA

L'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) della Asl Roma 3 rappresenta un punto di riferimento per tutti i cittadini. È un servizio grazie al quale gli utenti possono raggiungere l'Azienda in maniera semplice ed efficace, assicurando così l'**ascolto attivo e la partecipazione dei cittadini**.

Al centro del servizio c'è, infatti, 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 L'aggiornamento del sito aziendale
- 4 Le richieste sul sito internet
- 4 Il Numero Verde
- 5 Le segnalazioni dei cittadini: reclami, elogi, suggerimenti, rilievi e seguiti di competenza.

Alcuni numeri del 2022

Nel 2022 l'URP della Asl Roma 3 ha gestito **71.134** richieste da parte dei cittadini. Nella tabella di seguito tali richieste vengono specificate ed analizzate.

Mezzi di comunicazione	Numero utenti anno 2022
Richieste telefoniche URP Aziendale	24.708
Richieste telefoniche URP P.O. Grassi	10.056
Richieste tramite mail URP Aziendale	3.822
Richieste tramite mail URP P.O. Grassi	1.523
Richieste Numero Verde Aziendale	29.212
PEC	477
Richieste sito internet	382
Segnalazioni dei cittadini	2.471
Totale	72.651

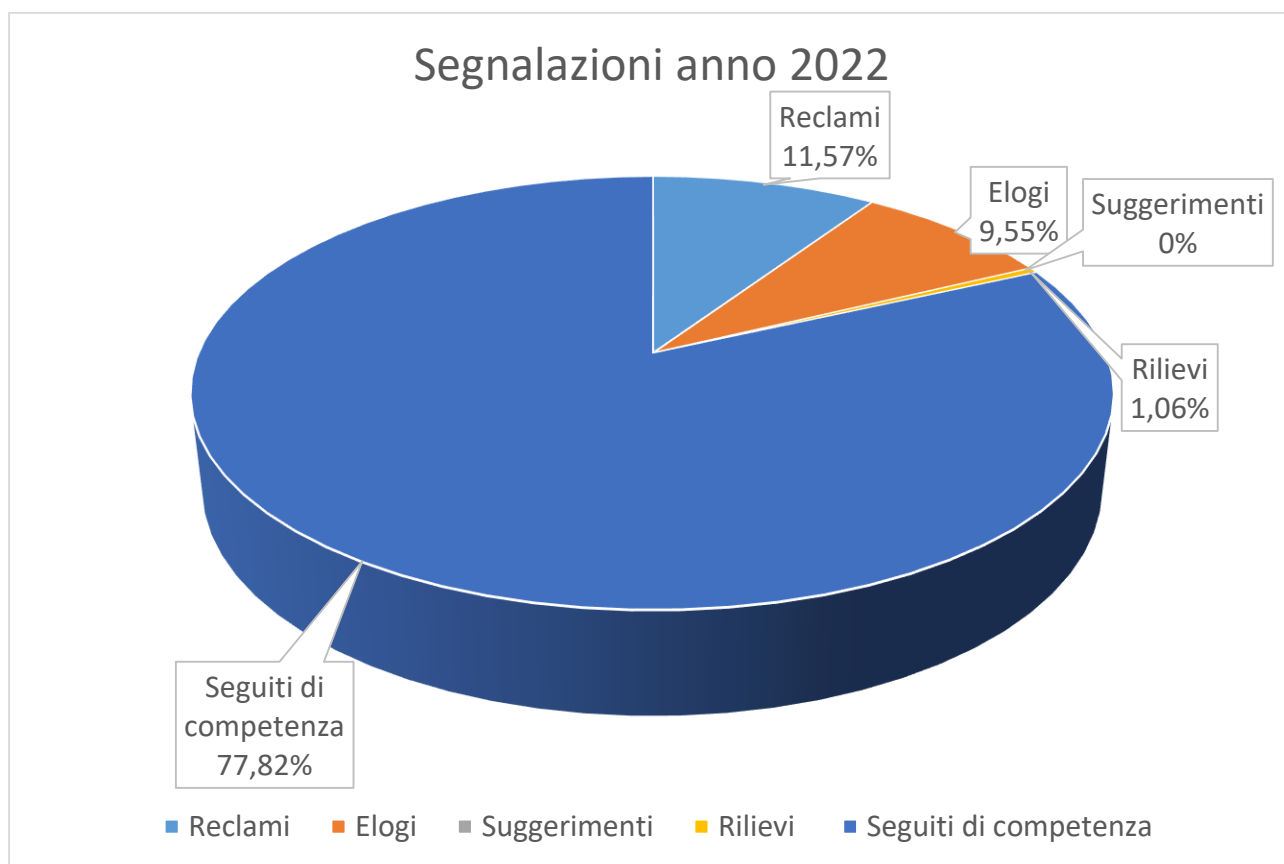
LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

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 sotto qualsiasi forma o modalità. Rientrano negli elogi quei comportamenti eccezionali dei dipendenti pubblici che si prodigano al di là della loro mansione.
3. **Suggerimento:** 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 una risposta di cortesia o 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 2022
Reclami	286
Elogi	236
Suggerimenti	0
Rilievi	26
Seguiti di competenza	1.923



LE CATEGORIE TEMATICHE DEI RECLAMI

I reclami sono lo **strumento** che i cittadini hanno **per manifestare e sottolineare una inefficienza grave** da parte della Asl Roma 3.

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 2022.

Tipo di reclamo	Numero
Tipo tecnico Professionale	95
Tipo burocratico o amministrativo	159
Tipo relazionale	32
Totale	286

I reclami ricevuti nel 2022 sono stati raggruppati in 3 grandi categorie.

1) **Tipo tecnico professionale:** sono tutti quei reclami che si riferiscono alla qualità del servizio erogato. Ad esempio il caso in cui il referto delle analisi risulta discordante da uno eseguito in un laboratorio privato.

2) **Tipo burocratico e amministrativo:** sono quei reclami che segnalano la percezione di una scarsa organizzazione aziendale come, ad esempio, le lunghe attese agli sportelli CUP.

3) **Tipo relazionale:** sono i reclami che descrivono situazioni delicate in cui possono esserci fraintendimenti o scortesie da parte del personale dell'Azienda. Ad esempio, il caso in cui vengano fornite informazioni sbagliate.

È importante sottolineare, infine, che alle stesse categorie dei reclami ne corrispondono altrettante riguardante gli **elogi: espressioni di apprezzamento indirizzate dai cittadini a singoli o gruppi di operatori** che si sono dimostrati particolarmente disponibili e comprensivi al momento del contatto con il servizio.

L'ITER DEL RECLAMO E DELL'ELOGIO

IL Reclamo. Chi può inviarlo?

I cittadini hanno diverse possibilità per presentare le segnalazioni che, per ritenersi tali, devono essere formalizzate per iscritto 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.

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	164
Familiare	73
Regione Lazio	49
Totale	286

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 2022
In corso	17
Entro 30 giorni	215
Oltre 30 giorni	48
In attesa	6
Totale	286

La lettera di risposta all'utente, è sottoscritta dal Dirigente Responsabile UOS Comunicazione e firmata dal Direttore Generale 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 2022 sono 236 e vengono registrati come "apprezzamenti" nel "Programma di gestione delle segnalazioni" per poi essere riportati nei report trimestrali/annuali presentati alla Direzione Generale.

L'elogio. Alcuni esempi.

Di seguito riportiamo alcuni esempi di elogi ricevuti dal personale dell'azienda.

"mi chiamo R.F. sono una delle donne inserite nella vostra campagna di screening mammografico.

Stamattina, in virtù dell'appuntamento fissato, ho avuto modo, ancora una volta, di usufruire del servizio e la mia vuole essere una mail di ringraziamento verso la struttura e le persone che ho avuto modo di incontrare: C. ed P.

In tutte le fasi del contatto, a partire dal momento in cui ho richiesto la variazione della data di appuntamento, all'intervista ed all'esecuzione dell'esame, l'approccio è stato di estrema cortesia, grande professionalità ed empatia ed ho avuto modo anche di apprezzare la grande pulizia ed accoglienza degli ambienti.

Senza ombra di dubbio, visto che frequento la sanità privata per analoghi esami, posso parlare nel vostro caso di eccellenza del servizio soprattutto in un momento in cui si parla di sanità disastrosa".

"Salve mi chiamo A. P., lunedì 11 marzo sono stata ricoverata presso l'Ospedale G. B. Grassi nel reparto di chirurgia a ciclo breve, per essere operata il giorno dopo per artroprotesi totale ginocchio destro dal Dottor M.G.

L'intervento è andato benissimo e ho voluto fare questa mail per elogiare non solo il chirurgo ma anche tutti i medici, gli anestesisti, le infermieri/e della sala operatoria per la loro professionalità e competenza, ma anche il reparto summenzionato per la gentilezza, la pazienza e la professionalità dimostratami per tutta la settimana di degenza. Inoltre anche al personale addetto alle pulizie va un elogio personale, per come svolgono il loro lavoro sia nelle sale operatorie che nel reparto. Grazie e ancora grazie per come mi sono sentita accudita e ben accolta da tutto il personale".

CONCLUSIONI: l'importanza del report.

Importanza strategica.

Stilare il report della propria Asl è utile a controllare l'attività svolta nell'anno in corso e a programmare quella dell'anno successivo secondo dati e statistiche precise.

Questo risulta di grande importanza soprattutto quando il soggetto dell'analisi è una Pubblica Amministrazione, un'azienda, quindi, che è al servizio dei cittadini. In questo caso più che mai è fondamentale capire cosa poter migliorare al fine di mantenere il sistema organizzativo in piena efficienza.

Importanza comunicativa.

Diffondere il report significa veicolare le informazioni tra gli stakeholder (portatori di interessi) interni e esterni: tanto ai vertici dell'azienda quanto agli utenti.

In questo modo è possibile incentivare la comunicazione:

- Orizzontale, ovvero capace di toccare tutti i livelli coinvolti nel lavoro aziendale (cittadini, vertici, dipendenti, istituzioni);
- Bidirezionale, sfruttando la compartecipazione tra Azienda e utenti e le proposte dei diretti interessati al servizio.

Analisi dei dati.

In linea più generale, attraverso l'analisi dei dati raccolti nel report è possibile avere informazioni e feedback riguardo all'attività svolta nel periodo di tempo in esame. Questo permette al team che si è occupato di un dato lavoro di operare a lungo e di ottenere risultati efficienti.

Il report non è, dunque, solo un mero documento di rendicontazione, ma un metodo per programmare le attività sulla base di dati passati e per comprendere se gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti.