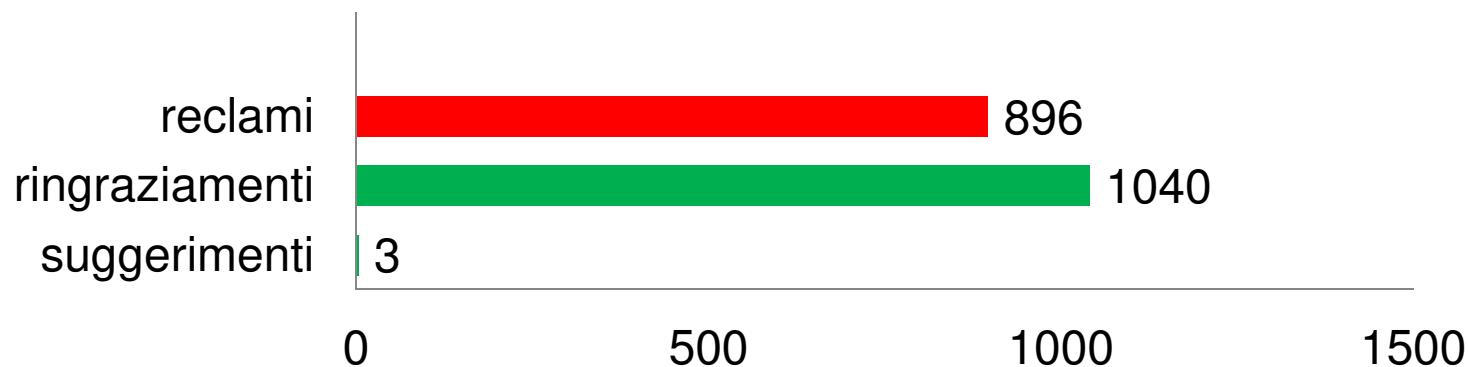


# Segnalazioni 2021



A cura dell'Ufficio Rapporti con il Pubblico  
[urp@apss.tn.it](mailto:urp@apss.tn.it)

# **Ufficio rapporti col pubblico – URP**

## **attività 2021**

- Oltre 60.000 contatti (richieste di informazioni/orientamento/aiuto, formulate dai cittadini o da altri portatori di interessi, telefonicamente, via fax, e-mail o personalmente); circa 50000 telefono urp; Prontosanità 848 806806 circa 2000 contatti.
- 896 reclami gestiti
- 1 incontro Consulta della salute
- 3 riunioni della Commissione Mista Conciliativa;
- Coordinamento mediazione culturale: 4200 ore di mediazione culturale di persona e 350 interventi di interpretariato telefonico

## Obiettivi attività dell'Urp

In aggiunta ai tradizionali obiettivi nel caso delle segnalazioni l'Urp deve cercare di:

- Valorizzare il contatto con il cittadino anche se causato dalla percezione di un disservizio (**contatto = opportunità**);
- Trasformare il contatto da negativo a positivo in modo da generare una relazione costruttiva col cittadino (**relazione = valore**);
- Facilitare le relazioni fra Apss e cittadini singoli e associati ed essere soggetto attivo nella ricerca e valorizzazione delle risorse presenti sul territorio che possono contribuire agli obiettivi aziendali (**ambiente = risorsa**)

## Il perimetro della gestione dei reclami

- reclami che riguardano i servizi e le prestazioni erogati dall'Apss e giunti in forma comprensibile alla conoscenza della “rete degli urp” Apss o direttamente alle Strutture e poi da queste trasmessi alla “rete degli urp”. Sono comprese anche le segnalazioni anonime.

### Definizione di reclamo

- “aspettativa non soddisfatta”
  - In quanto **aspettativa** dipende da molte variabili socio culturali e dalle precedenti **esperienze di servizio** (o dal “passaparola” se non si hanno avuto precedenti esperienze di servizio)
  - In quanto aspettativa non soddisfatta non significa che **sia indicatore di un reale disservizio** (le aspettative possono essere non realistiche);
  - In quanto aspettativa non soddisfatta è comunque una **percezione** di disservizio della quale l’Azienda deve tenere conto perché le conseguenze che provoca sono in ogni caso negative.

## IL RECLAMO NON INDIVIDUA NECESSARIAMENTE UN ERRORE

- In quanto insoddisfazione percepita il reclamo può riferirsi ad una reale o presunta irregolarità. **Il reclamo non individua necessariamente errori** dell'organizzazione, ma in ogni caso è però trattato e gestito e quindi poi classificato nel “rapporto delle segnalazioni”.
- L'esperienza evidenzia che solo il 4-5% dei clienti esprimono un reclamo in caso di insoddisfazione; gli altri sono “clienti” persi o fortemente a rischio di esserlo (senza contare l'effetto passaparola negativo che influenza molte altre persone).

# La risposta al reclamo

Partendo dalla definizione del reclamo come aspettativa non soddisfatta, la risposta deve prima di tutto verificare se l'aspettativa era realistica/pertinente:

- Se l'aspettativa è realistica e pertinente il reclamo è significativo e deve portare ad effettive azioni di ripristino dei diritti del cittadino e ad individuare le azioni di miglioramento per evitare il ripetersi dell'evento. La risposta deve evidenziare queste azioni (azione correttiva).
- Se l'aspettativa è non realistica e non pertinente la risposta, che deve comunque esserci, deve chiarire la situazione al segnalatore in modo da allineare le sue aspettative alla realtà dei fatti (azione informativa).
- Si può individuare nelle segnalazioni anche uno spazio intermedio fra aspettativa realistica e irrealistica ed è in questo spazio meno definito che si genera più insoddisfazione nel cittadino

## **Caratteristiche della risposta al reclamo**

La risposta deve agire sulla corretta definizione delle aspettative attraverso strumenti linguistici adeguati.

L'obiettivo è allineare le aspettative alla realtà in modo da aumentare la competenza del cittadino nell'uso dei servizi.

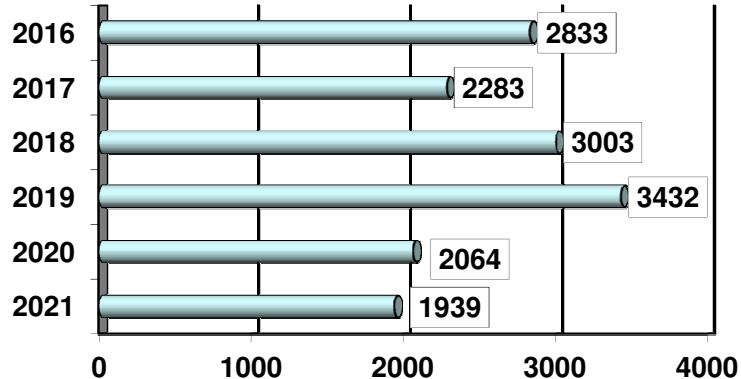
La risposta deve utilizzare per quanto possibile gli stessi strumenti linguistici usati e presenti nel reclamo.

## Sintesi della procedura di gestione delle segnalazioni

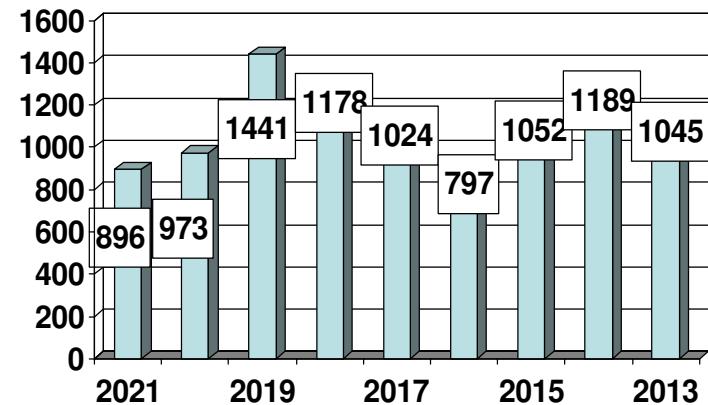
- **Fase della raccolta del reclamo:** la segnalazione verbale, telefonica o scritta pervenuta in Apss è esaminata e valutata dal gestore delle segnalazioni (URP/Referente della Rete degli Urp): in presenza di informazioni rilevanti si apre un'istruttoria (segnalazione complessa=istruttoria o semplice=risposta senza istruttoria)
- **Fase dell'istruttoria:** le segnalazioni a contenuto complesso vengono inviate, entro 3 giorni dalla ricezione, al Referente Urp della struttura interessata dalla segnalazione, per la conduzione dell'istruttoria per cui viene previsto un tempo di 10 giorni. L'esito dell'istruttoria approvata dal direttore della struttura interessata viene inviato al gestore delle segnalazioni.
- **Fase della comunicazione della risposta:** la risposta al segnalatore viene formulata tenendo conto delle informazioni provenienti dall'istruttoria e dalle aspettative dell'utente eventualmente raccolte all'atto della presentazione del reclamo. Il tempo massimo previsto per la risposta al cittadino è di 30 giorni dalla ricezione della segnalazione salvo segnalazioni particolarmente complesse (in tal caso il segnalatore viene avvisato)
- **Fase dell'eventuale riesame:** se il cittadino manifesta la propria insoddisfazione relativamente alla risposta ricevuta, si può procedere ad un riesame interno (medesimi tempi e procedura dell'istruttoria) o esterno in sede di Commissione Mista Conciliativa (attivata presso l'URP)
- **Fase dell'analisi dei reclami e della reportistica:**
  - Le segnalazioni sono inserite in un data base (CRM) dal quale viene estratto il rapporto annuale predisposto secondo il seguente schema di massima:
    - analisi di tipo quantitativo (frequenza dei reclami, modalità di inoltro, tipologia delle segnalazioni, classificazione per categorie)
    - analisi di tipo qualitativo (approfondimento di eventi sentinella, audit, esame delle criticità)
    - proposte di possibili azioni di miglioramento
  - Utilizzo dei dati sulle segnalazioni:
    - a livello micro: in ogni U.O./Servizio si possono utilizzare le segnalazioni pervenute come "eventi sentinella" – se ne hanno le caratteristiche – per riflettere su quanto il cittadino ha segnalato e se il caso adottare le opportune azioni finalizzate al miglioramento della qualità (N.B. ogni segnalazione "complessa" viene trasmessa per l'istruttoria al responsabile dell'U.O. o Servizio che quindi ne è a conoscenza. Se necessario l'Urp può comunque fornire i dati necessari).
    - a livello macro: si possono utilizzare i dati per individuare "criticità di sistema" o trasversali
    - Il Rapporto è reso disponibile sul sito internet Apss

## Segnalazioni anno 2021

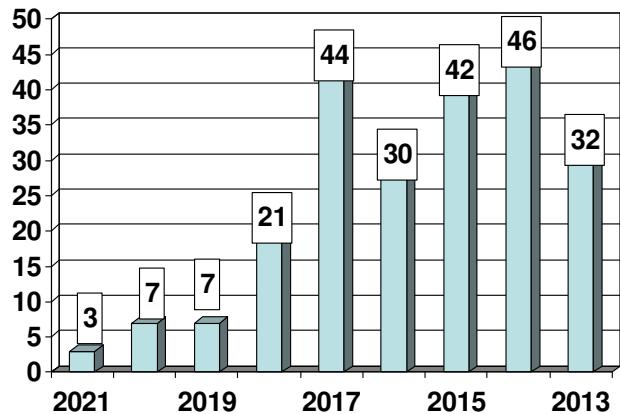
### Segnalazioni totali



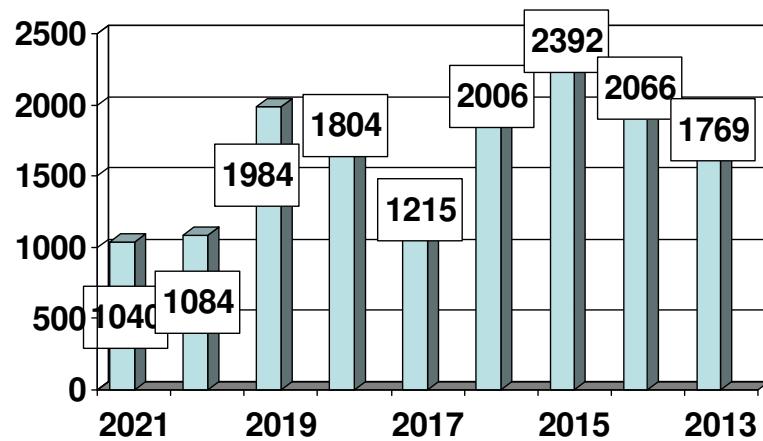
### segnalazioni di disservizio



### suggerimenti e proposte



### ringraziamenti

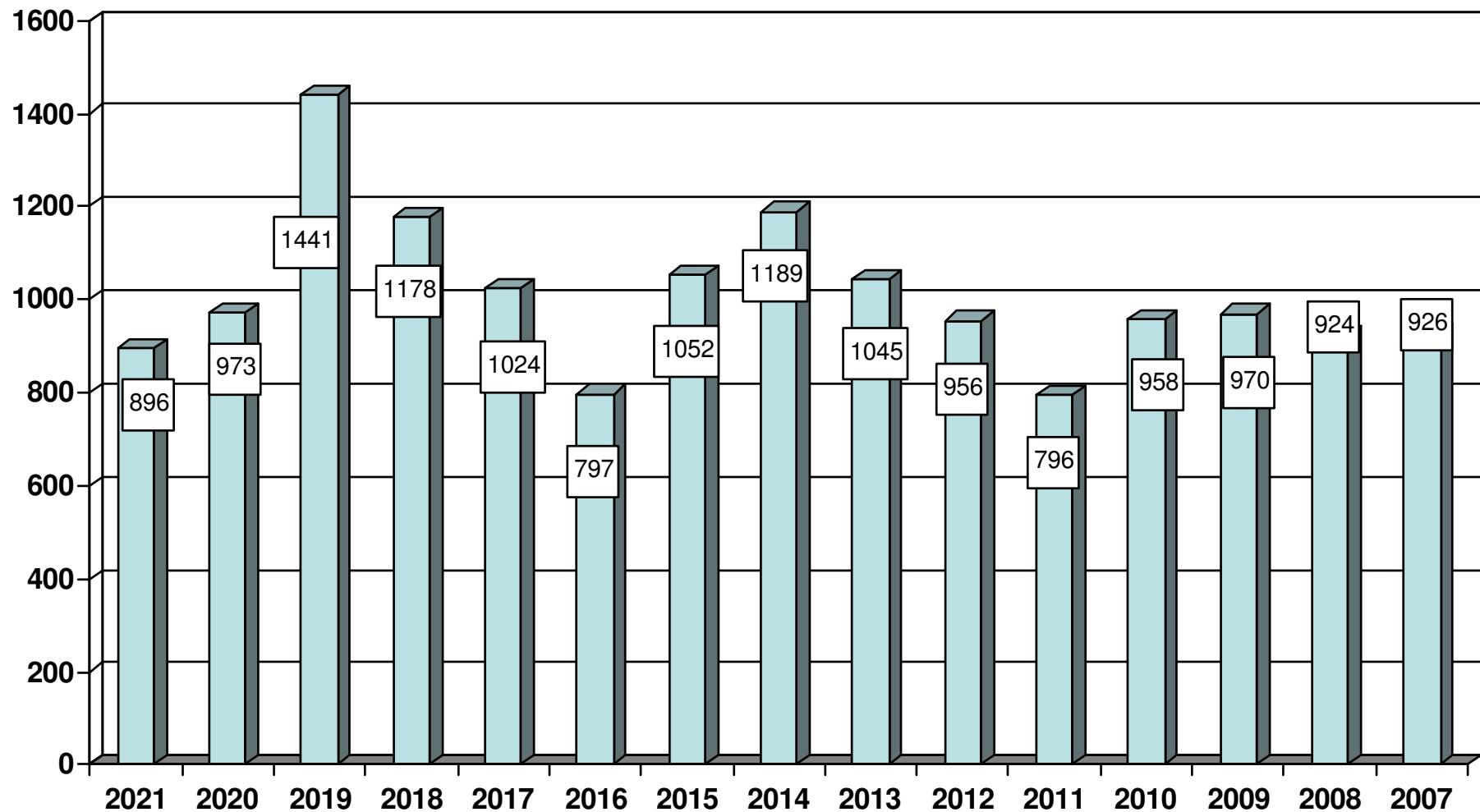


## Tempi di risposta \*

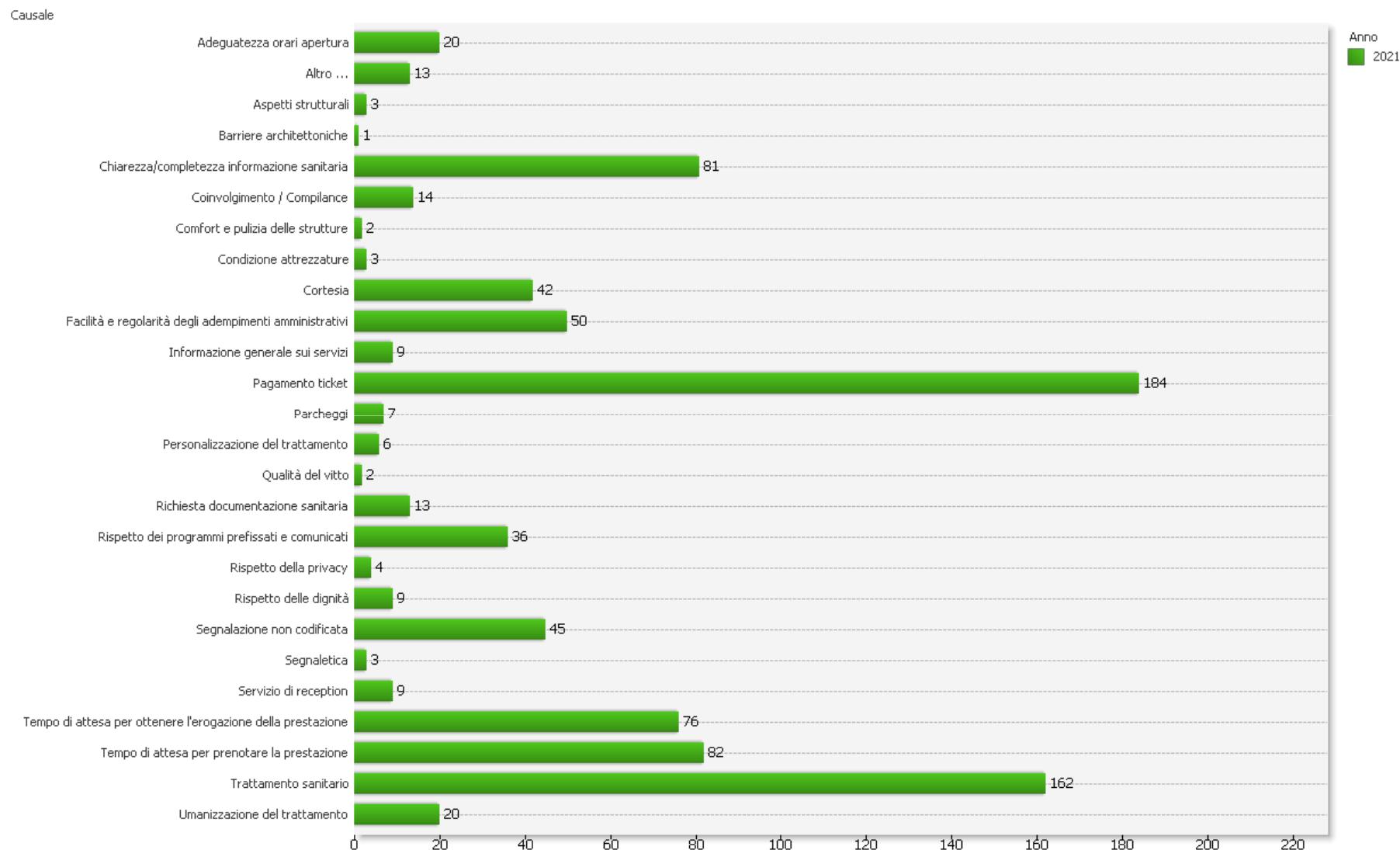
segnalazioni	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022**
tempi medi di risposta (giorni)	34,5	18,5	19,2	21,4	23,1	19,8	23,7	26,6	19,8

\* Segnalazioni totali: ringraziamenti, reclami e suggerimenti \*\* primi 6 mesi

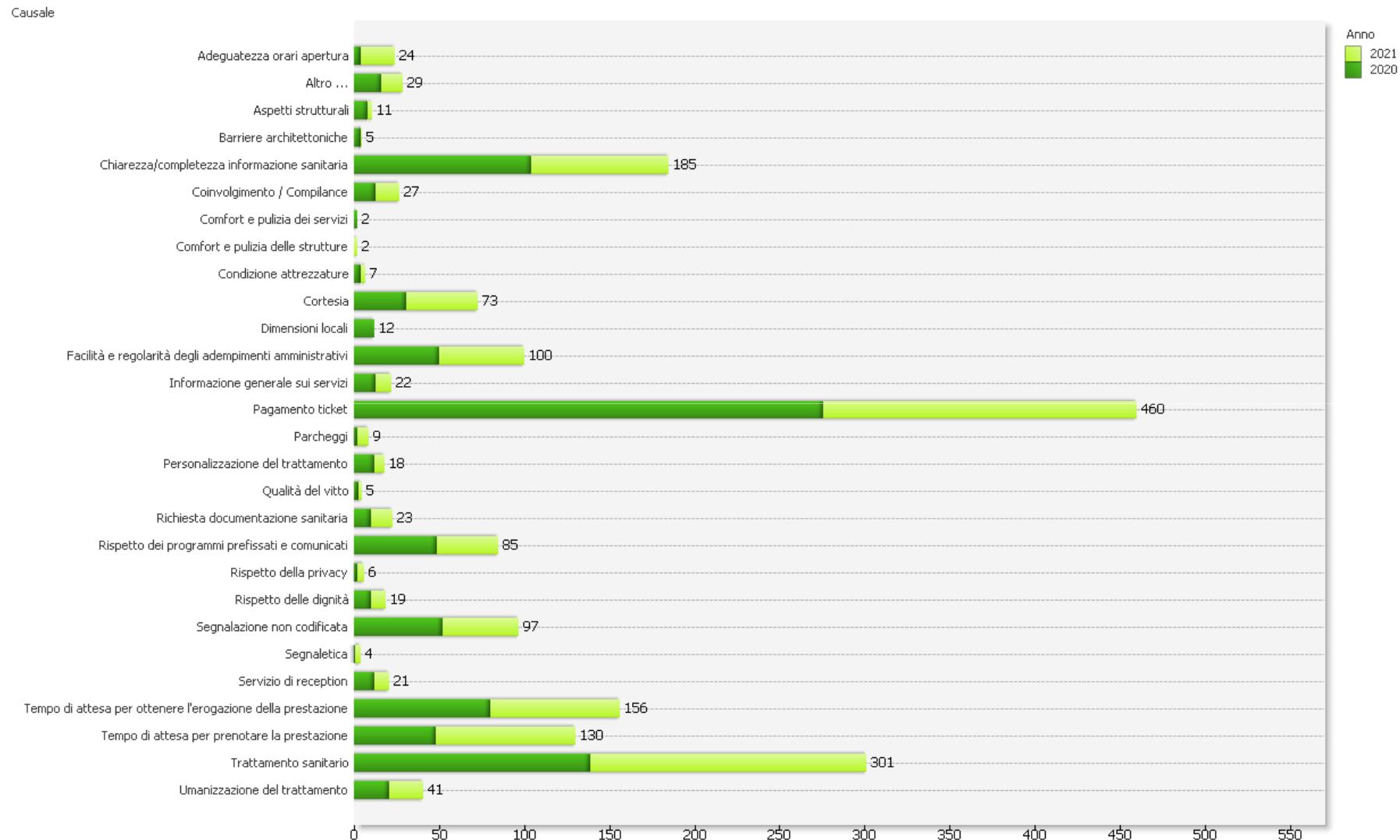
## storico segnalazioni di disservizio



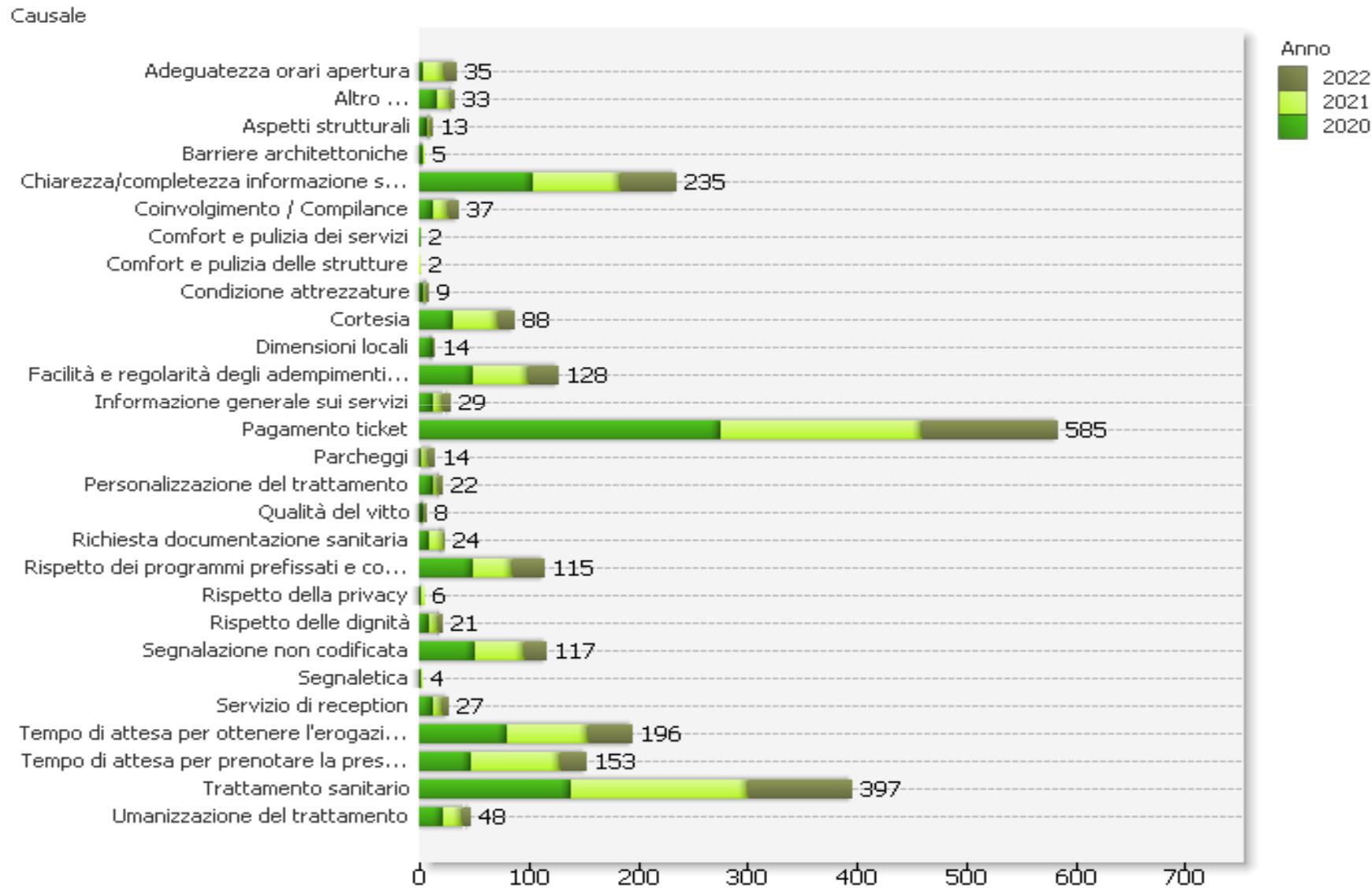
# Sintesi grafica dettagliata delle segnalazioni di disservizio 2021



# Sintesi grafica dettagliata delle segnalazioni di disservizio 2020-2021

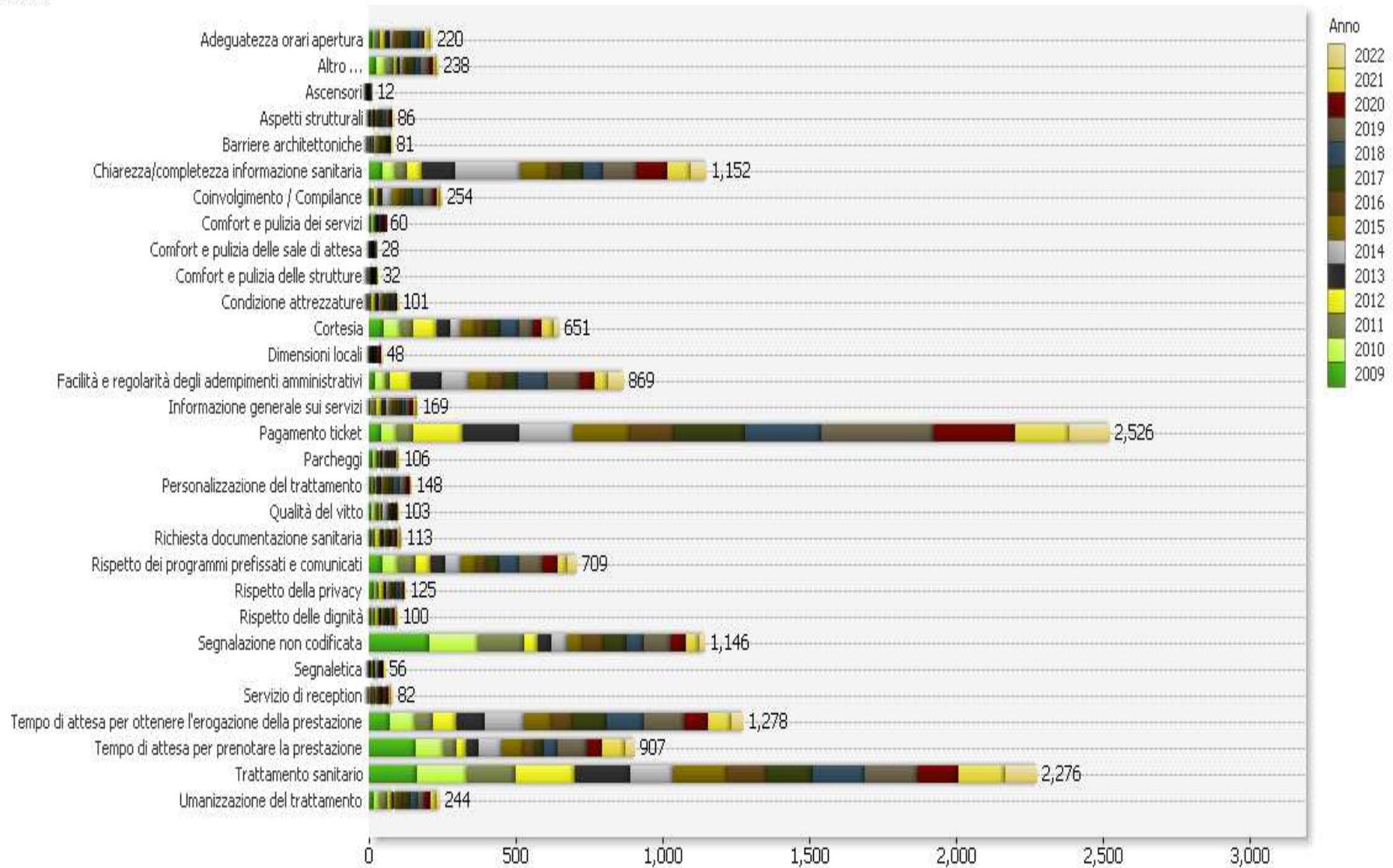


## Sintesi grafica dettagliata delle segnalazioni di disservizio 2020-2021-2022\*

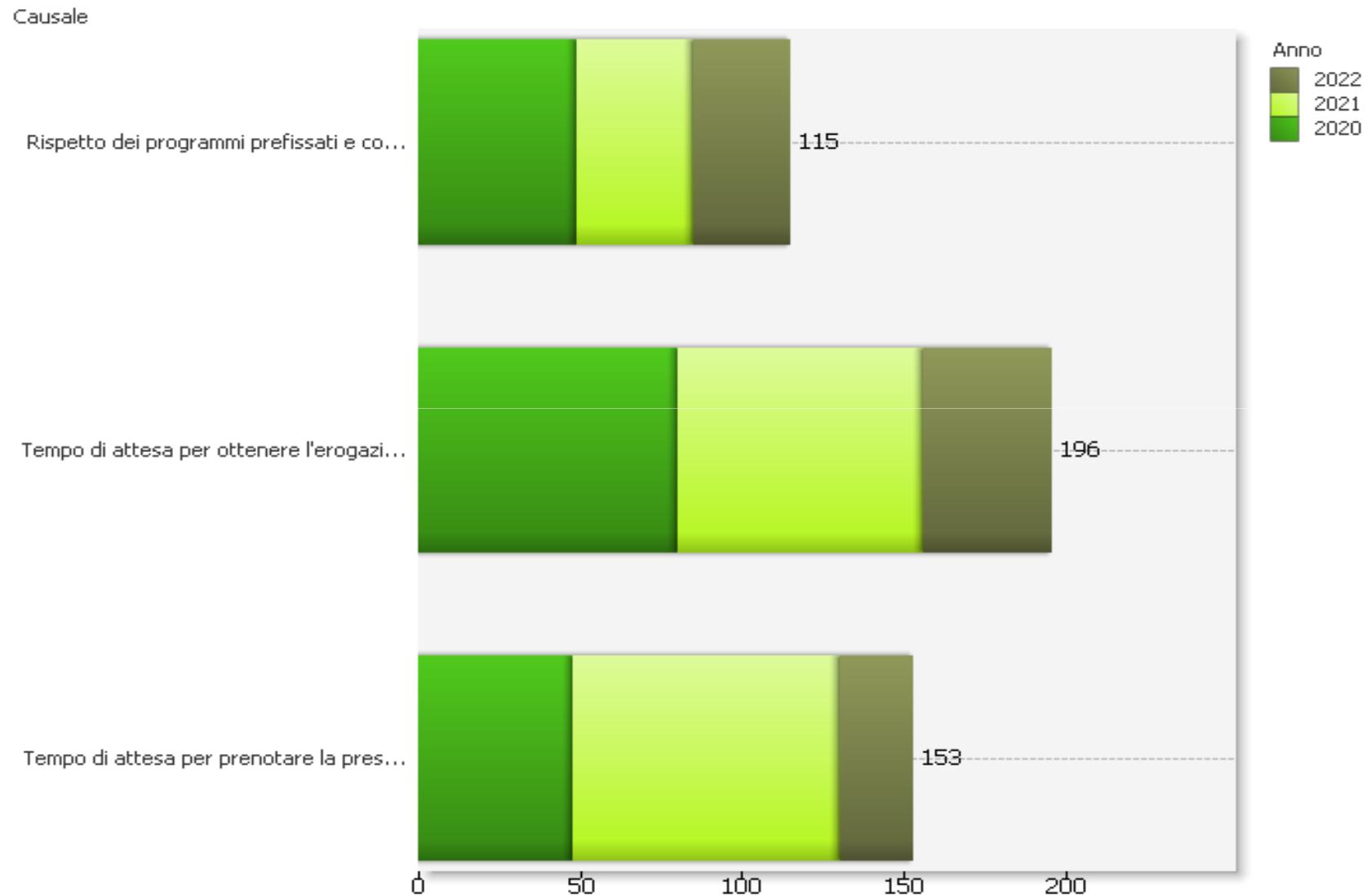


# Sintesi grafica dettagliata delle segnalazioni di disservizio 2009-2022

Causale



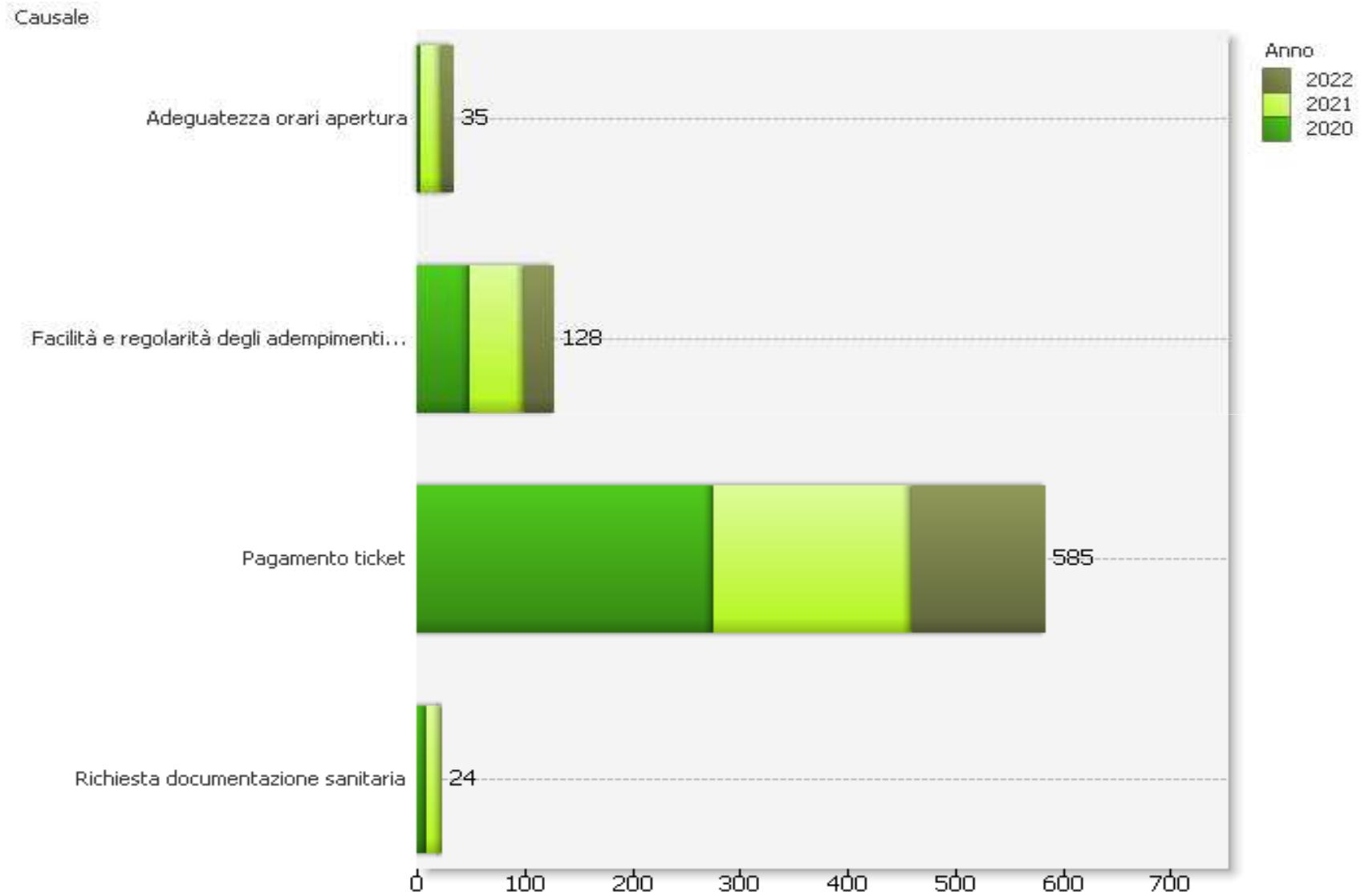
# TEMPESTIVITA'



# Tempestività

Causale	N° Disservizi 2021	N° Disservizi 2020	N° Disservizi 2019	N° Disservizi 2018	N° Disservizi 2017	N° Disservizi 2016	N° Disservizi 2015	N° Disservizi 2014	N° Disservizi 2013	N° Disservizi 2012	N° Disservizi 2011
Tempo di attesa per ottenere l'erogazione della prestazione	76	80	139	127	110	73	95	135	94	80	59
Rispetto dei programmi prefissati e comunicati	36	49	79	69	43	31	54	55	52	50	58
Tempo di attesa per prenotare la prestazione	82	48	99	47	25	41	78	79	42	34	40
TOTALE	194	177	317	243	178	145	227	269	188	164	157

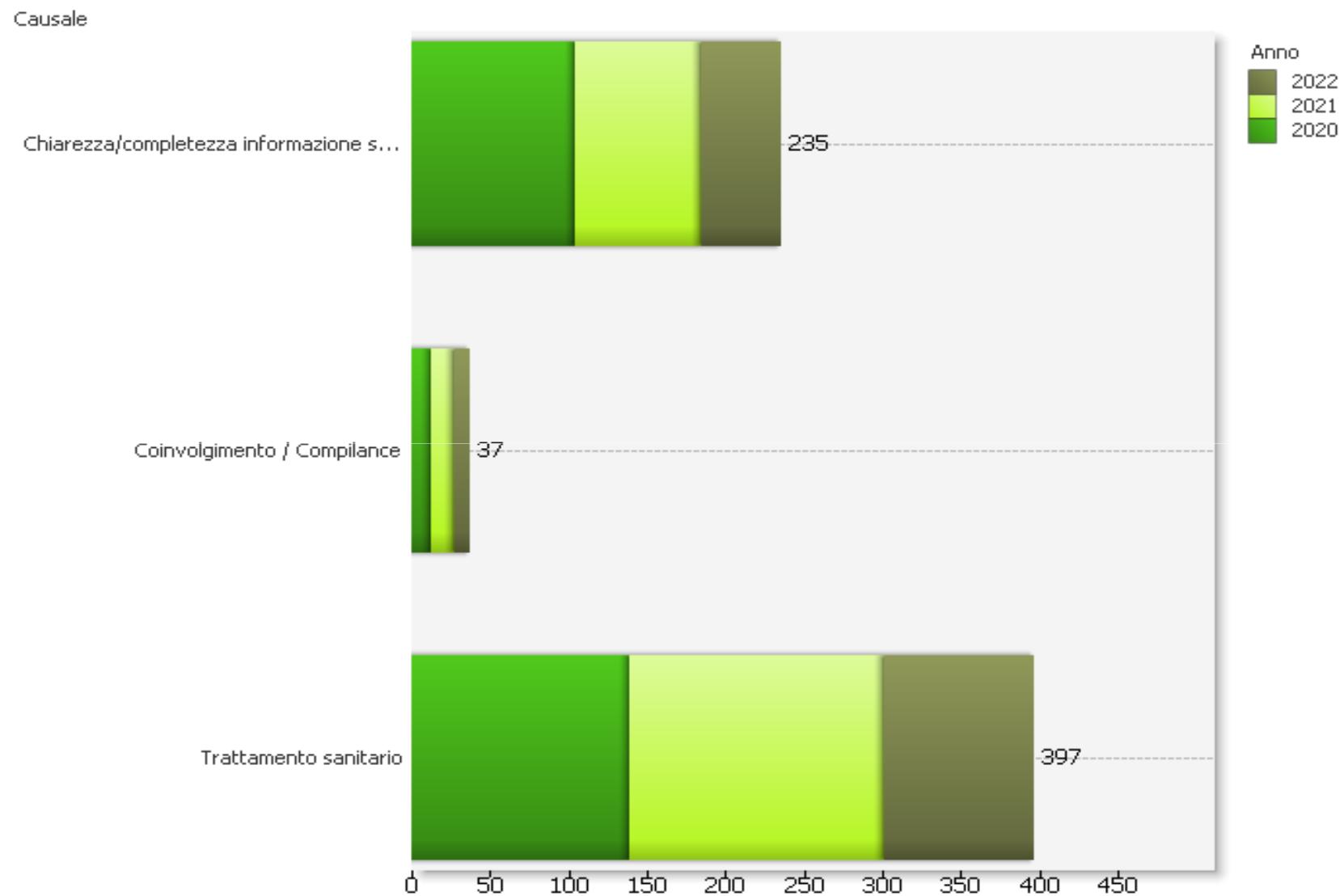
# PROCEDURE DI ACCESSO



# Procedure di accesso ai servizi

Causale	Nº disservizi 2021	Nº Disservizi 2020	Nº Disservizi 2019	Nº Disservizi 2018	Nº Disservizi 2017	Nº Disservizi 2016	Nº Disservizi 2015	Nº Disservizi 2014	Nº Disservizi 2013	Nº Disservizi 2012	Nº Disservizi 2011
Pagamento ticket	184	274	382	258	241	148	193	186	193	166	63
Facilità e regolarità degli adempimenti amministrativi	50	50	109	99	47	49	72	92	106	71	13
Adeguatezza orari apertura	20	4	10	30	23	24	13	11	18	18	15
Richiesta documentazione sanitaria	13	10	10	4	4	5	11	4	12	15	11
TOTALE	267	338	511	391	315	226	289	293	329	270	102

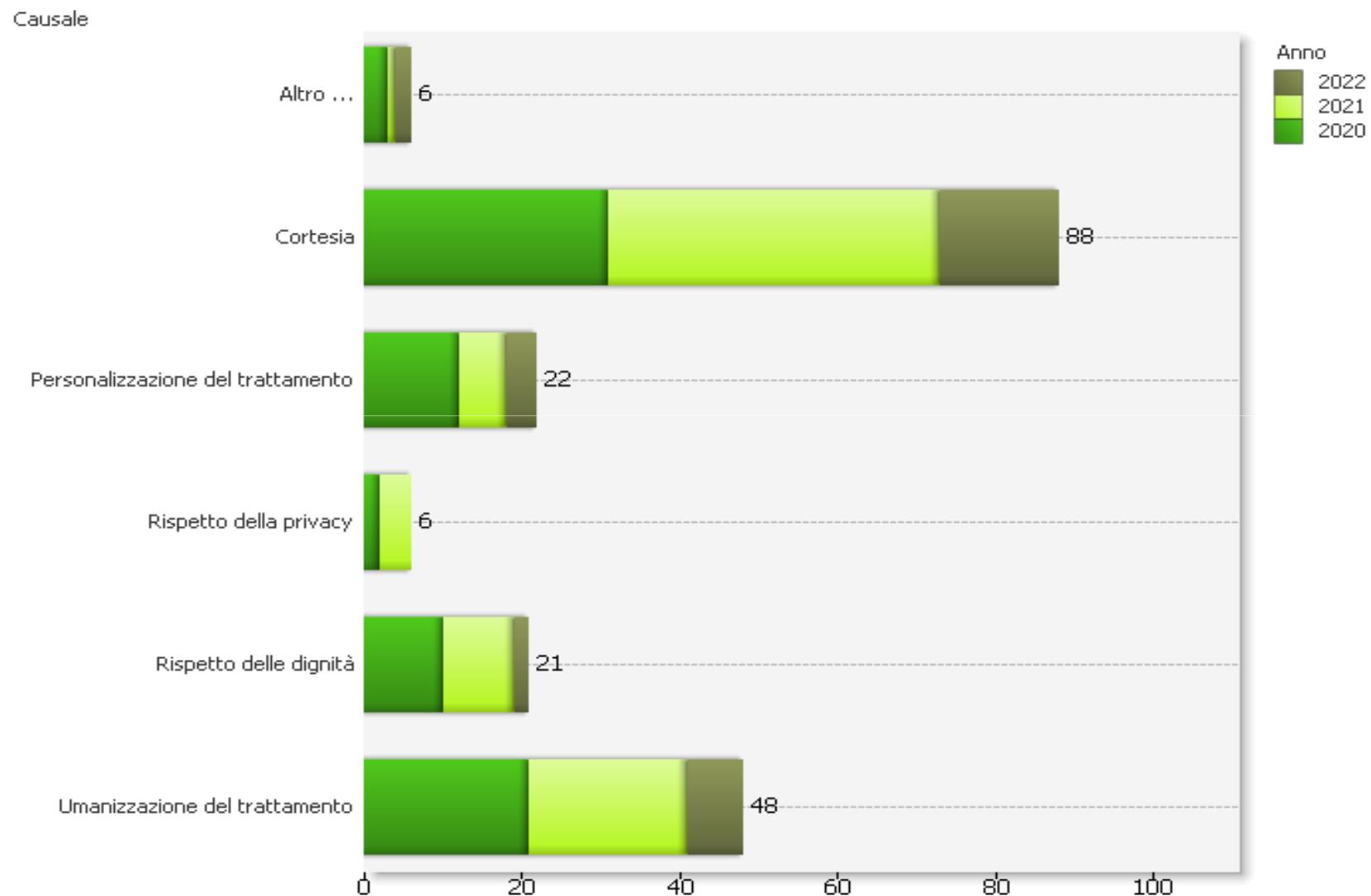
# INFORMAZIONE E TRATTAMENTO SANITARIO



# Info e trattamento sanitario

Causale	N° disservizi 2011	N° disservizi 2012	N° Disservizi 2013	N° disservizi 2014	N° disservizi 2015	N° disservizi 2016	N° disservizi 2017	N° disservizi 2018	N° disservizi 2019	N° disservizi 2020	N° disservizi 2021
Trattamento sanitario	162	137	171	169	154	133	180	149	186	204	168
Chiarezza e completezza informazione sanitaria	81	104	111	69	66	50	97	225	112	50	50
Coinvolgimento/Compliance	14	13	32	32	23	20	27	34	15	13	9
<b>TOTALE</b>	<b>257</b>	<b>254</b>	<b>314</b>	<b>270</b>	<b>243</b>	<b>203</b>	<b>304</b>	<b>408</b>	<b>313</b>	<b>267</b>	<b>227</b>

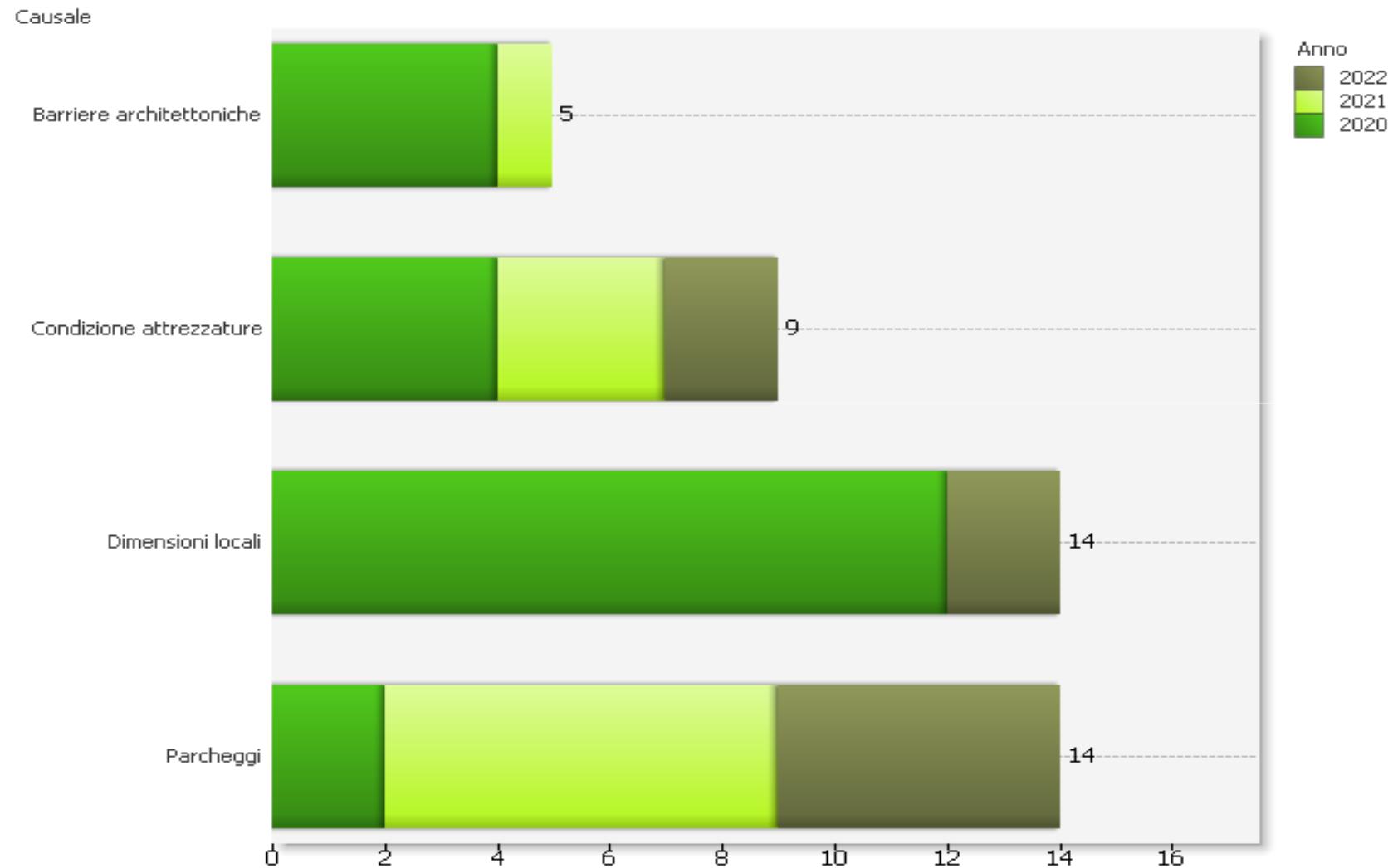
# RELAZIONI SOCIALI E UMANE



# Relazioni sociali e umane

Causale	N° Disservizi 2021	N° Disservizi 2020	N° Disservizi 2019	N° Disservizi 2018	N° Disservizi 2017	N° Disservizi 2016	N° Disservizi 2015	N° Disservizi 2014	N° Disservizi 2013	N° Disservizi 2012	N° Disservizi 2011
Cortesia	42	30	47	60	50	34	48	37	47	80	44
Umanizzazio ne del trattamento	20	21	22	25	25	15	13	5	5	17	22
Rispetto della privacy	4	2	13	13	8	7	12	6	10	16	6
Rispetto delle dignità	9	10	6	6	9	5	8	4	8	10	5
Personalizza zione del trattamento	6	12	18	23	12	13	12	6	12	5	7
Altro ...	1	3	6	6	2	1	1	1	0	4	7
TOTALE	82	78	112	133	106	75	94	59	84	132	91

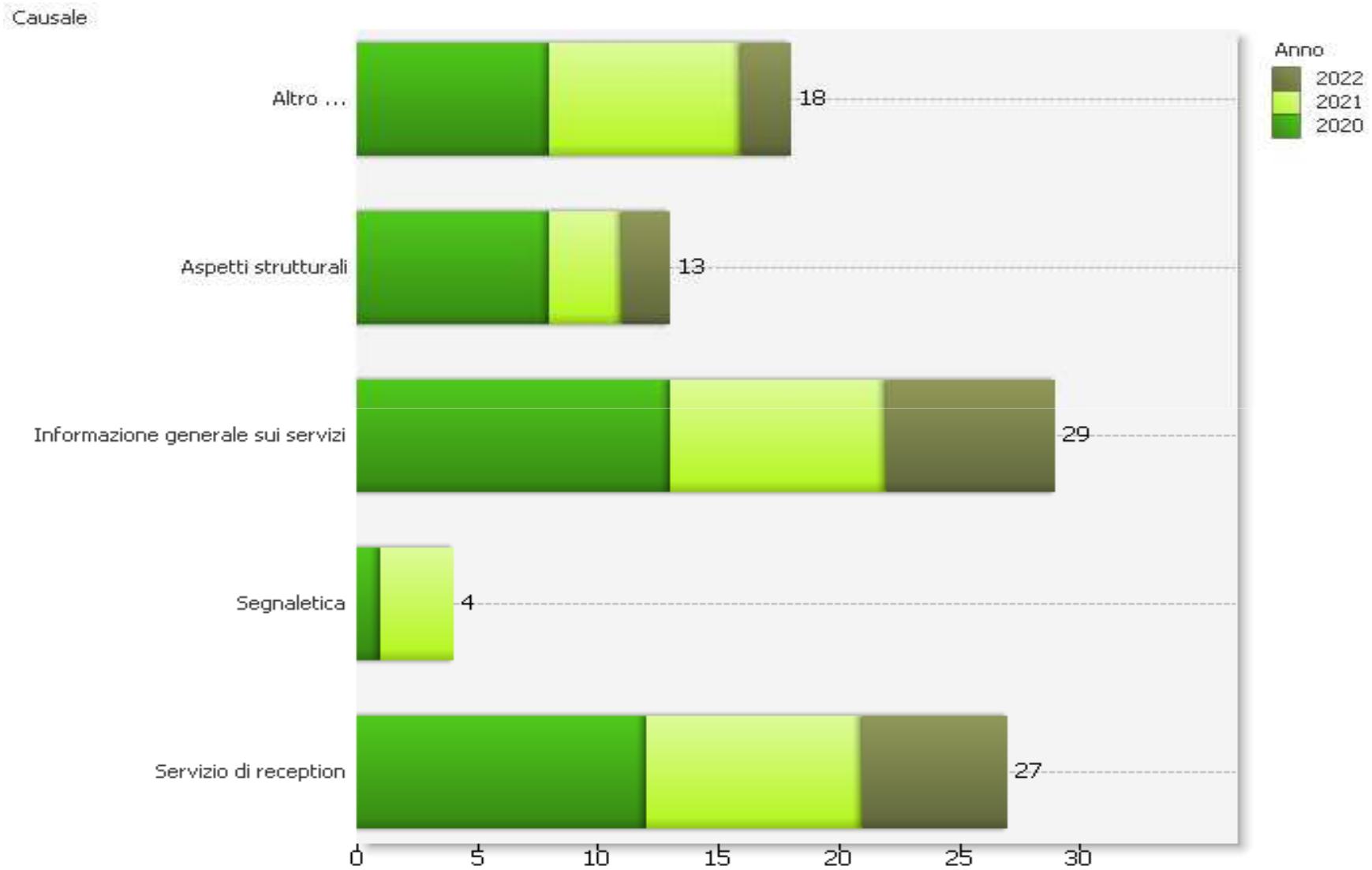
# Strutture fisiche e logistica



# Strutture fisiche e logistica

causale	N. disservizi 2014	N. disservizi 2015	N. disservizi 2016	N. disservizi 2017	N. disservizi 2018	N. disservizi 2019	N. disservizi 2020	N. disservizi 2021
Barriere architettoniche	8	16	16	14	14	1	4	1
Condizione attrezzature	12	9	5	17	10	7	4	3
Parcheggi	6	6	6	6	9	11	2	7
Dimensioni locali	3	2	4	1	0	4	12	0
Ascensori	3	1	1	1	2	3	0	0
TOTALE	32	34	21	39	35	26	22	11

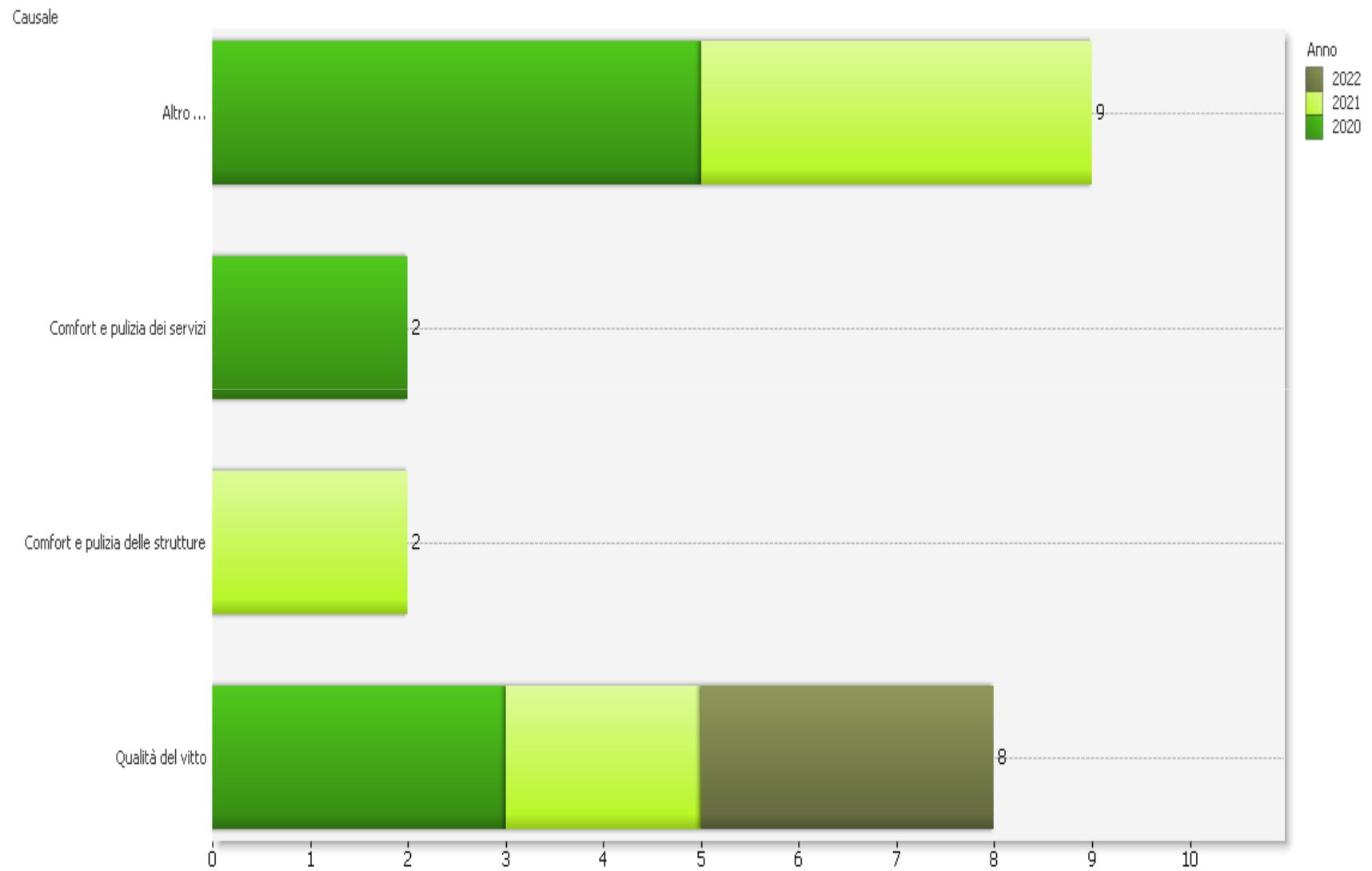
# ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA



# Orientamento e accoglienza

causale	N.Disservizi 2021	N.Disservizi 2020	N.Disservizi 2019	N.Disservizi 2018	N.Disservizi 2017	N.Disservizi 2016	N.Disservizi 2015	N.Disservizi 2014
Informazione generale sui servizi	9	13	14	12	15	15	11	14
Servizio di reception	9	12	4	3	3	11	7	3
Altro ...	8	8	11	5	5	3	3	3
Aspetti strutturali	3	8	14	11	9	7	3	3
Segnaletica	3	1	2	2	6	6	3	11
TOTALE	32	42	45	33	38	42	27	34

# Aspetti alberghieri



# Aspetti alberghieri

causale	N.Disservizi 2021	N.Disservizi 2020	N.Disservizi 2019	N.Disservizi 2018	N.Disservizi 2017	N.Disservizi 2016	N.Disservizi 2015	N.Disservizi 2014
Qualità del vitto	2	3	5	4	9	6	5	14
Comfort e pulizia dei servizi	0	2	2	5	4	2	3	3
Comfort e pulizia delle strutture	2	0	2	1	3	2	3	3
Comfort e pulizia della sala di attesa	0	0	4	1	0	1	1	3
Altro (comfort durante le prestazioni)	4	5	12	3	14	5	11	11
TOTALE	8	10	25	14	30	16	23	34

# Le prime tipologie di prestazioni che presentano segnalazioni di disservizi

		2021	2020	2019	2018	2017	2016
Assistenza Ospedaliera	assistenza specialistica	103	142	163	156	136	115
	pronto soccorso	142	196	243	191	141	91
	aspetti amministrativi (accettazione, dimissioni, cartella clinica...)	77	77	195	91	62	79
	ricovero ospedaliero	66	54	59	67	85	66
Assistenza Distrettuale	assistenza specialistica	52	70	160	158	139	72
	centro Unico di Prenotazione (CUP)	107	97	134	76	46	66
	assistenza Sanitaria di base	99	68	62	106	72	34
	prestazioni – Casse	14	18	28	31	40	31
	continuità assistenziale	20	32	51	33	26	22
	Igiene pubblica	54	43				

# 2022

Categoria LEA	Livello_4	N° Disservizi	%
Assistenza Ospedaliera	pronto soccorso	94	30,9%
	assistenza specialistica	81	26,6%
	aspetti amministrativi (accettazione, dimissioni, cartella clinica...)	71	23,4%
	ricovero ospedaliero	38	12,5%
Assistenza Ospedaliera	TOTALE	304	100,0%
Assistenza Distrettuale	Assistenza Sanitaria di base	49	29,9%
	Assistenza Specialistica e Diagnostica ambulatoriale	43	26,2%
	Prestazioni - Casse	26	15,9%
	continuità assistenziale	15	9,1%
	Emergenza Sanitaria Territoriale	12	7,3%
Assistenza Distrettuale	TOTALE	164	100,0%
Direzione	Centro Unico di Prenotazione (CUP)	54	62,8%
Assistenza collettiva in ambiente di vita e lavoro	Medicina Legale	6	54,5%
Assistenza collettiva in ambiente di vita e lavoro	Igiene Pubblica	5	45,5%
Assistenza collettiva in ambiente di vita e lavoro	TOTALE	11	100,0%

## **Sintesi delle criticità rilevate dalla rete dei referenti urp analisi qualitativa delle segnalazioni 2021**

- Difficoltà di contatto con il CUP
- Difficoltà di contatto con le segreterie delle U.O. dell'Ospedale S.Chiara
- Difficoltà soprattutto per gli anziani nella stampa dei referti e utilizzo TREC/FAST TREC e in generale dei servizi informatici (anche per la prenotazione vaccinazioni anticovid)
- Difficoltà per la prenotazione tramite nr dedicato (0461 371037) dei prelievi/servizi anagrafe (albero vocale complicato);
- Servizio di continuità assistenziale (guardia medica): qualità prestazioni e disponibilità;
- Contestazione ticket al Pronto soccorso;
- Tempi di attesa per diverse prestazioni specialistiche e agende non disponibili su diverse specialità con disagi per i cittadini che devono continuare periodicamente a telefonare al CUP;
- Visite di controllo non prenotate direttamente al momento della prima visita;
- Medico di medicina generale non reperibile telefonicamente o comunque difficoltà nell'accesso/contatto;
- Criticità relazionali fra operatori, familiari e pazienti
- Difficoltà contatto con Igiene pubblica territoriale;
- Difficoltà contatto per risoluzione problemi Greenpass

# Come utilizzare le segnalazioni

- **A livello micro:** in ogni U.O./Servizio si possono utilizzare le segnalazioni pervenute come “eventi sentinella” – se ne hanno le caratteristiche – per riflettere su quanto il cittadino ha segnalato e se il caso adottare le opportune azioni finalizzate al miglioramento della qualità (N.B. ogni segnalazione viene trasmessa per l’istruttoria al responsabile dell’U.O. o Servizio).
- **A livello macro:** assieme ad altre informazioni in possesso di Apss, si possono utilizzare i dati per individuare “criticità di sistema” e su queste agire con azioni mirate, formative rivolte agli operatori o informative rivolte ai cittadini oppure organizzative per risolvere criticità procedurali.

## **Livello micro: cosa è stato fatto in seguito alla segnalazione**

- **Reclami per aspettative non realistiche e non pertinenti:** risposta informativa con lo scopo di evidenziare le ragioni del comportamento dell'Apss e allineare le aspettative dei cittadini con la realtà dei fatti
- **Reclami per aspettative realistiche e pertinenti:**
- inerenti al ticket: si sono avviate dopo l'istruttoria le procedure per il rimborso
- inerenti alla tempestività nell'erogazione delle prestazioni: sono stati presi in carico dall'Urp, in collaborazione con l'ufficio Cup e sono stati risolti nella grande maggioranza dei casi (significa che il cittadino ha accettato la soluzione proposta). Questo avviene sempre e comunque per i RAO e con una verifica della effettiva problematicità negli altri casi non RAO.
- Inerenti funzionamento Cup: sistematico confronto con il responsabile assistenza specialistica e responsabile Call center Cup per segnalazione tempestiva delle criticità emergenti.
- Inerenti ad altre problematicità meno “oggettive” ad esempio aspetti umanizzazione e in particolare cortesia: la criticità segnalata dal cittadino è stata portata a conoscenza del responsabile e del personale coinvolto.
- Inerenti al trattamento sanitario: collegamento con il CVS (Comitato Valutazione Sinistri) per la valutazione e gli eventuali adempimenti.
- Inerenti ad aspetti strutturali/logistici: sono stati attivati i servizi competenti 34