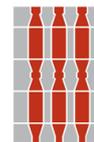


**DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**  
**n. 0000221 del 10/03/2025**

**OGGETTO:**  
REPORT URP 2024

Proposta n. 0000217 del 10/03/2025 a cura di Direzione Medica di Presidio Ospedaliero  
Hash.pdf (SHA256):3efaecff8a4e44e34a3f62a829a11a025c2ad937b950d95f6cb6baeefa533f34

IL DIRIGENTE - RESPONSABILE  
Alessandra Ascani



## REPORT ATTIVITA' URP ANNO 2024

### PREMESSA

Presentiamo la relazione relativa all'attività svolta dall'URP dell'Azienda Ospedaliera "Santa Maria" di Terni, con l'intento di fornire un quadro di riferimento esaustivo in relazione al lavoro svolto nel corso dell'anno 2024. La prima parte riguarda i dati generali di attività. La seconda parte affronta la gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli encomi.

L'Azienda Ospedaliera "Santa Maria" di Terni, con Delibera del Direttore Generale n° 272 del 19/12/2022, ha approvato il "Regolamento di pubblica tutela", relativo alla gestione dei reclami, delle segnalazioni, dei suggerimenti e degli encomi, revisionato nel corso dell'anno 2023, in modo da produrre uno strumento in grado di favorire e gestire, in maniera coordinata ed organica, il diritto d'accesso, accoglienza, ascolto e di partecipazione alle attività istituzionali da parte del cittadino.

Il sistema di gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che valorizza un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utente da parte dell'organizzazione, al fine di garantire un riscontro sulle proprie attività.

Dal punto di vista dell'organizzazione il sistema di gestione delle segnalazioni ha due principali obiettivi:

- . avere una modalità atta a rilevare e rispondere alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente e, ad evidenziare i punti di forza;
- . contribuire ad orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento dei servizi tramite l'analisi delle informazioni acquisite.

Tale processo risulta funzionale all'Azienda per avere un riscontro sulle proprie attività, acquisire dati ed informazioni per migliorare i percorsi assistenziali, riconoscere i punti di forza ed individuare le criticità, con l'intento di aumentare la fiducia del cittadino nei confronti del Sistema Sanitario.

Dal punto di vista dei cittadini, il sistema di gestione delle segnalazioni permette, agli stessi, di migliorare la gestione dei servizi, avendo la possibilità di interagire con l'Azienda, rafforzando la convinzione di essere a tutti gli effetti un interlocutore attivo pertanto, di "poter contare".

La rilevazione annuale dei dati ha lo scopo di fornire un quadro delle attività per valutare il servizio in una prospettiva di miglioramento continuo in quanto l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), rappresenta uno strumento strategico e qualificante del sistema di comunicazione aziendale, collocandosi all'interno della cultura della trasparenza amministrativa e dell'attenzione verso la qualità dei servizi, nonché, del rapporto fra Istituzioni e cittadino, così come stabilito dal D. Lgs.297/1993 art.12, ora art.11 D.Lgs.165/2001 e dalla L. 150/2000.



## COMUNICAZIONE INTERNA

Tutte le articolazioni aziendali, siano esse sanitarie che amministrative, sono costanti punti di riferimento per i molteplici aspetti della nostra attività.

Durante l'anno è stata intensa la collaborazione con l'Archivio Cartelle Cliniche, con i Coordinatori delle Strutture di Degenza e delle Aree di attività Ambulatoriale, per la soluzione dei disservizi inerenti ai reclami, alle segnalazioni e per l'acquisizione di informazioni sull'attività assistenziale ed ambulatoriale.

Nel corso dell'anno anche l'Ufficio assistenza agli Stranieri, ha collaborato attivamente nel dare risposte ad ogni quesito o, problema, riguardante i pazienti provenienti da altre nazioni.

Gli operatori URP hanno cercato di gestire tutte le segnalazioni in tempi rapidi e di indirizzarle ai servizi preposti, seguendo la procedura aziendale e utilizzando le modalità di classificazione in essa previste.

L'URP ha collaborato con il Coordinamento Back Office circa i tempi d'attesa intercorrenti tra, la data di prenotazione e quella d'erogazione delle prestazioni sanitarie, anche per agevolare il percorso interno dei pazienti presi in carico degli specialisti dell'Azienda.

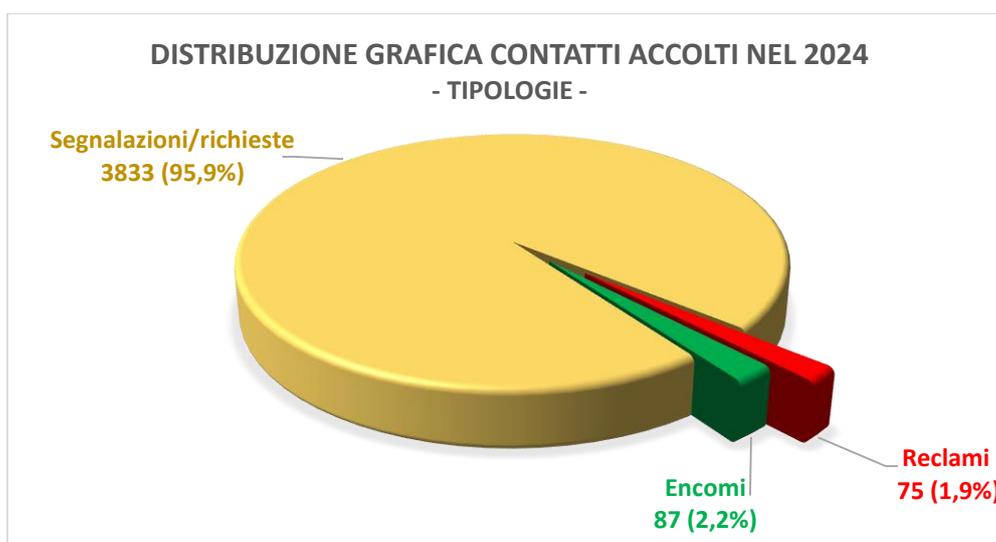
Preme rappresentare che sono sempre costanti le relazioni con gli URP delle altre Aziende Sanitarie, in particolar modo con quello dell'Azienda USL Umbria 2.

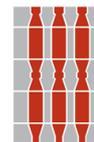
## DATI

L'ufficio Relazioni con il Pubblico ha accolto nel 2024 n. **3995 contatti**, con una media di 15,5 al giorno su 257 giorni lavorativi.

N. **3833 segnalazioni/ricieste** sono state prese in carico e trattate con cura dal personale.

Sono stati ricevuti n. **75 reclami** formalizzati per iscritto e, n. **87 encomi** nei confronti dei professionisti e della qualità del servizio.





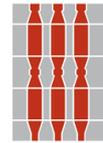
Le modalità di accesso al servizio URP sono così suddivise:

- Visite dirette in ufficio: n. 174
- Telefonate: n. 1775
- E-mail/Pec: n. 2046

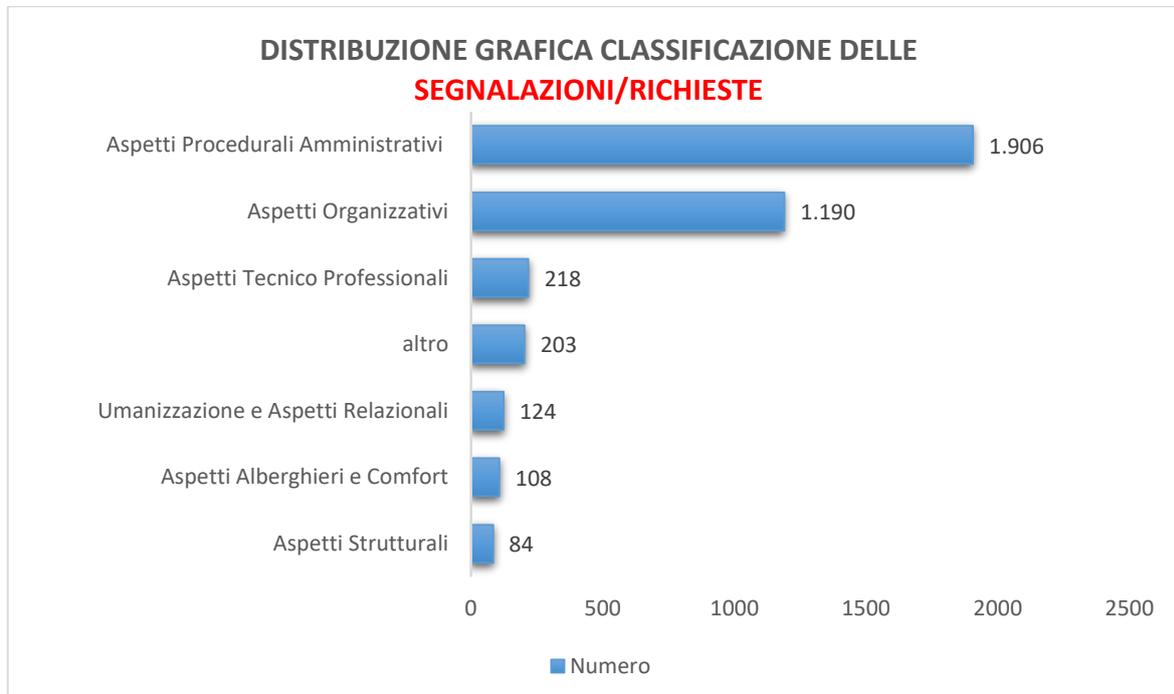


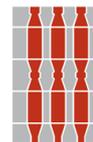
Al fine di raccogliere in maniera organizzata i dati del Servizio, viene impiegato un sistema di classificazione delle questioni trattate. La macro classificazione in uso all'URP è la seguente:

- 1 – **ASPETTI STRUTTURALI:** reclami inerenti agli aspetti legati al luogo dove viene erogata la prestazione, (ad es. per la presenza di barriere architettoniche; malfunzionamento di impianti; ecc.)
- 2 – **ASPETTI ORGANIZZATIVI:** reclami inerenti agli aspetti legati al processo di erogazione del servizio dal punto di vista sia qualitativo sia quantitativo rispetto alle risorse utilizzate.
- 3 – **ASPETTI PROCEDURALI AMMINISTRATIVI:** aspetti relativi a procedure amministrative (es. il pagamento dei ticket; orari di sportello e di cassa; procedure per la prenotazione di prestazioni sanitarie; per l'ottenimento di documentazione; trasparenza sull'iter delle pratiche; procedure di rimborso).
- 4 – **ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI:** reclami inerenti agli aspetti legati a trattamenti sanitari che non sono risultati all'altezza delle aspettative in termini di professionalità.
- 5 – **UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI:** reclami inerenti agli aspetti legati al rapporto utente/personale sanitario e aziendale, ritenuti scortesi o,, più in generale non adeguati alle persone in stato di bisogno.
- 6 – **ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT:** pulizia; adeguatezza e gradevolezza degli ambienti: vitto.


**TABELLA 1 - CLASSIFICAZIONE SEGNALAZIONI/RICHIESTE 2024**

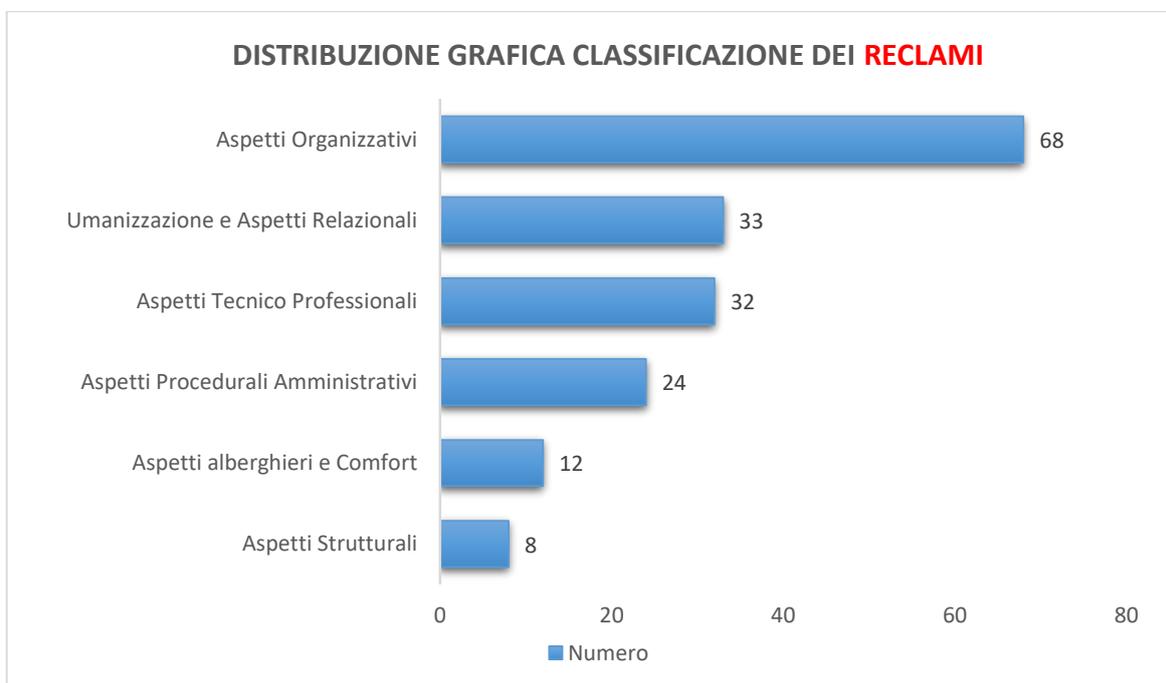
<b>CLASSIFICAZIONE</b>	<b>N°</b>
<b>Aspetti Strutturali</b>	<b>84</b>
<b>Aspetti Organizzativi</b>	<b>1190</b>
<b>Aspetti Procedurali Amministrativi</b>	<b>1906</b>
<b>Aspetti Tecnico Professionali</b>	<b>218</b>
<b>Umanizzazione e Aspetti Relazionali</b>	<b>124</b>
<b>Aspetti Alberghieri e Comfort</b>	<b>108</b>
<b>altro</b>	<b>203</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3833</b>




**TABELLA 2 - CLASSIFICAZIONE RECLAMI 2024**

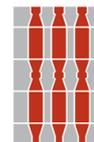
<b>CLASSIFICAZIONE</b>	<b>N°</b>
<b>Aspetti Strutturali</b>	<b>8</b>
<b>Aspetti Organizzativi</b>	<b>68</b>
<b>Aspetti Procedurali Amministrativi</b>	<b>24</b>
<b>Aspetti Tecnico Professionali</b>	<b>32</b>
<b>Umanizzazione e Aspetti Relazionali</b>	<b>33</b>
<b>Aspetti Alberghieri e Comfort</b>	<b>12</b>
<b>TOTALE</b>	<b>75 (*) (**)</b>

(\*) Il totale rappresenta il numero dei reclami pervenuti. La somma degli aspetti di classificazione risulta superiore, perché un reclamo può riguardare più elementi. (\*\*) Il totale non comprende gli encomi.





A Z I E N D A  
O S P E D A L I E R A  
S A N T A M A R I A  
T E R N I



## CRITICITÀ

L'attività di rilevazione dei reclami formalizzati si affianca al lavoro di gestione di tutte le segnalazioni che vengono esposte a livello verbale e non.

Queste sono rilevate per valutarne l'entità, poiché evidenziano aree problematiche rispetto alle quali l'utenza manifesta i propri dissensi.

### CARTELLE CLINICHE

Sono numerosi i reclami/segnalazioni riguardanti il ritardo nella consegna della copia delle Cartella Clinica. A tal fine l'URP ha segnalato alla Direzione Aziendale la problematica. Il Servizio di Qualità ha lavorato alla redazione di una procedura per migliorare il processo di rilascio della copia della cartella.

### ASPETTI RELAZIONALI

Sono stati segnalati comportamenti scortesi e/o di scarsa disponibilità ed accoglienza. L'URP ha proposto di intensificare l'offerta formativa del personale relativamente alla comunicazione e relazione con gli utenti.

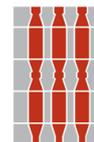
### SOVRAFFOLLAMENTO DEL PRONTO SOCCORSO E DELLE AREE DI DEGENZA

Frequentemente vengono segnalate lunghe attese in Pronto Soccorso per carenza di posti letto al momento del ricovero. La Direzione Aziendale pone grande attenzione a mantenere flussi scorrevoli dei pazienti in entrata ed in uscita ma talvolta, particolarmente in concomitanza al susseguirsi di giorni festivi, si verifica un importante incremento degli accessi in Pronto Soccorso anche per patologie non gravi, con conseguente sovraffollamento del Pronto Soccorso e incremento della richiesta di Posti Letto. Nel corso del 2024 si è registrato un marcato incremento degli accessi dei cittadini in Pronto Soccorso.

### TEMPI DI ATTESA

Ne sono coinvolte alcune delle prestazioni ambulatoriali e strumentali più richieste dai medici di medicina generale (MMG). Numerose sono state le azioni messe in campo, come da indicazioni regionali, relative alla presa in carico per le prestazioni di secondo livello, avendo così ridotto le attese per le prestazioni richieste direttamente dagli specialisti, ai fini di approfondimenti diagnostici. Per quanto concerne la gestione delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali richieste dai MMG, questa è di pertinenza dell'Azienda territoriale.

Circa le liste d'attesa dell'area chirurgica, nel corso del 2024 sono state abbattute quelle di più lunga data. Sono stati perfezionati percorsi chirurgici per la chirurgia di bassa complessità, utilizzando anche spazi operatori presso l'Ospedale di Narni, integrato funzionalmente con l'Azienda Ospedaliera "Santa Maria" di Terni, contribuendo a ridurre notevolmente i tempi di attesa. Inoltre sono stati intensificati i percorsi di chirurgia ambulatoriale.



È stata posta particolare attenzione a garantire i tempi di intervento per le patologie oncologiche e, per le patologie chirurgiche più gravi e complesse.

### **MANCATA RISPOSTA AL TELEFONO**

Può accadere che gli utenti non ricevano risposte chiamando i numeri di telefono dei Reparti in quanto i Sanitari potrebbero essere impegnati nelle attività assistenziali rivolte ai degenti. Tuttavia l'URP ha segnalato ai Coordinatori delle Aree di Degenza queste criticità sollecitandoli a sensibilizzare il personale riguardo la problematica.

Per quanto concerne le mancate risposte telefoniche presso le piastre ambulatoriali di secondo livello, siamo a rappresentare che, da verifiche interne è stato appurato che gli operatori sono spesso impegnati a gestire utenti front office i cui casi trattano dati sensibili. Contestualmente risulta impossibile fornire risposta telefonica nella quale, sovente, si trattano i medesimi dati di fronte a persone in coda e, viceversa.

Attraverso gli uffici preposti alla gestione delle prenotazioni di secondo livello l'URP intende, nel 2025, sollecitare la comunicazione agli utenti delle corrette indicazioni per fruire adeguatamente del Servizio. Sugeriremo inoltre di predisporre una cartellonistica che possa guidare gli utenti verso il giusto percorso da seguire.

### **ORARI DI RICEVIMENTO DEI MEDICI**

Pensiamo che tale aspetto non debba essere trascurato nell'attività assistenziale, con orari e sedi chiaramente identificabili. A volte, ci viene riferito che, le informazioni relative ai degenti vengono fornite in modo frettoloso o lungo i corridoi, dando l'impressione di scarsa sensibilità e/o disinteresse.

Per ovviare a questo problema l'URP ha segnalato alla Direzione Sanitaria la necessità che tutti i Reparti provvedano a stabilire una fascia oraria per i colloqui con i familiari dei degenti.

### **BAGNI AL PUBBLICO**

Vengono segnalate carenze per mancanza di carta igienica, sapone o per inagibilità derivanti anche dall'inciviltà di chi usufruisce dei servizi igienici. L'Azienda ha predisposto, da capitolato di gara, la pulizia dei bagni al pubblico 5 volte al giorno, con relativa fornitura di sapone e carta igienica.

Tali materiali sono anche in dotazione per i bagni interni dei Reparti. Qualora si dovesse rilevare carenza igienica dei servizi o mancanza dei suddetti materiali questo potrebbe essere conseguente ad un incongruo utilizzo dei servizi stessi, da parte dei cittadini.

### **PARCHEGGI**

I parcheggi interni riservati agli utenti oncologici, radioterapici e, quello esterno adiacente l'ingresso all'area ospedaliera, sono stati oggetto di varie criticità. Tra i più segnalati riferiamo la carenza di



posti disponibili e i problemi di accessibilità all'area ospedaliera, soprattutto per persone affette da disabilità. E' stata redatta la procedura di regolamento e transito/accesso in Area Portineria con Deliberazione del Direttore Generale n°. 280 del 30/04/2024 al fine di regolamentare l'accesso dei veicoli nell'area interna dell'Ospedale e per garantire la disponibilità del posto auto per i pazienti affetti da disabilità che devono accedere alla nostra struttura ospedaliera. A seguito dell'approvazione della procedura l'Azienda, ha dato mandato all'URP e al servizio di vigilanza e accoglienza, di verificare il corretto utilizzo dei posti auto da parte di utenza e dipendenti. Il risultato di tale indagine è oggetto di un report dedicato che sarà consegnato alla Direzione Aziendale per i necessari provvedimenti.

## REPORT AZIONI DI MIGLIORAMENTO SINTESI ANNO 2024

### PREMESSA

Nell'Azienda Ospedaliera Santa Maria Terni il Sistema di Rilevazione delle Azioni Correttive, poste in essere a seguito delle segnalazioni dei cittadini, ha consentito di realizzare pienamente, anche nel 2024 la funzione del reclamo, che è, di supporto al sistema aziendale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

### AZIONI DI MIGLIORAMENTO

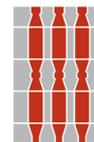
Le azioni di miglioramento intraprese si sono realizzate attraverso 2 modalità di fondo:

- 1) la più frequente è rappresentata dall'intervento del Responsabile e del Coordinatore del Servizio in cui si è registrato il cattivo funzionamento:
  - rettifica il comportamento ritenuto non adeguato;
  - intervento su eventuali aspetti organizzativi;
- 2) la seconda, relativa ai casi di reclamo più complessi, con l'intervento di supporto della Direzione Sanitaria, Direzione Medica e, Rischio Clinico.

### CLASSIFICAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Sulla base degli interventi effettuati negli anni, è stata redatta una classificazione delle Azioni di Miglioramento così distinta:

- Risoluzione senza necessità di Azione Correttiva;
- Revisione della Procedura /Percorso;
- Risoluzione con Presa in carico dei bisogni del paziente;
- Aggiornamento/Formazione al personale;
- Audit.



Gli operatori URP hanno gestito tutte le segnalazioni in tempi rapidi, indirizzando le richieste di relazione ai Servizi preposti, seguendo la procedura aziendale in linea con le modalità di classificazione.

L'URP ha collaborato con il Coordinamento Back Office CUP circa i tempi di attesa per le prestazioni specialistiche, al fine di agevolare il percorso interno dei pazienti presi in carico degli Specialisti

dell'Azienda. Il personale URP ha provveduto a mediare tra i cittadini e le piastre CUP di secondo livello collocate all'interno dell'Azienda, in tutti quei casi in cui si sono ravvisate difficoltà di comunicazione tra le parti.

### **PRESA IN CARICO DIRETTA, GESTIONE DEL RISCHIO E MEDIAZIONE DEL CONFLITTO**

Come consolidato, il sistema delle segnalazioni fornisce un quadro puntuale e confrontabile dei vari livelli di criticità che vengono espressi dal cittadino nei confronti dei Servizi ma, è fondamentale per maggior completezza, considerare la modalità di presa in carico diretta del cittadino da parte degli operatori URP. Ciò avviene quando il bisogno espresso dal cittadino non è quello di portare in evidenza un reclamo nei confronti di un disservizio aziendale bensì, di riuscire, in tempi adeguati, ad ottenere una soluzione/risposta alla propria esigenza.

La maggior parte di questi problemi sono stati risolti direttamente o in breve tempo, con la collaborazione delle équipe, mentre le criticità complesse sono state affrontate con le Direzioni, in percorsi di miglioramento organizzativo. Va sottolineato che questa particolare modalità di accoglienza globale e di impegno subitaneo per la risoluzione del problema del cittadino, pur costituendo un impegno aggiuntivo per l'Ufficio, produce un alto livello di fidelizzazione dell'utenza, che tende a farne uso ripetutamente.

### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2024**

Si precisa che dei **3833 contatti (richieste/segnalazioni)**:

- il 20% non ha richiesto azioni correttive, trattandosi di informazioni con risposta immediata;
- l'80% delle prestazioni sono state prese in carico con risoluzione in tempi brevi.

Rispetto, ai **75 reclami** formali inviati dai cittadini nel corso del 2024:

- in 34 casi (41%) l'Azienda non ha effettuato azioni correttive, trattandosi di reclami generati da incomprensioni varie;
- In tutti gli altri casi, per evitare il riproporsi del problema, ad ogni singolo fatto lamentato è seguita un'azione di miglioramento, riferita anche all'utente, nella risposta prodotta.


**TABELLA 4 - Analisi dei Contatti per tipologia delle azioni di miglioramento del 2024**

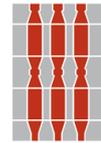
<b>TIPOLOGIA AZIONI MIGLIORAMENTO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Risoluzione Senza necessità di Azione Correttiva	<b>298</b>	<b>7</b>
Revisione della Procedura /Percorso	<b>11</b>	<b>0</b>
Risoluzione con Presa in carico dei bisogni del paziente	<b>3514</b>	<b>91</b>
Aggiornamento/Formazione al personale	<b>4</b>	<b>0</b>
Audit	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3833</b>	<b>100</b>

**TABELLA 5 - Analisi dei Reclami per tipologia delle azioni di miglioramento del 2024**

<b>TIPOLOGIA AZIONI MIGLIORAMENTO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Risoluzione Senza necessità di Azione Correttiva	<b>31</b>	<b>41</b>
Revisione della Procedura /Percorso	<b>6</b>	<b>8</b>
Risoluzione con Presa in carico dei bisogni del paziente	<b>24</b>	<b>32</b>
Aggiornamento/Formazione al personale	<b>5</b>	<b>6</b>
Audit	<b>9</b>	<b>12</b>
<b>TOTALE</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

### **PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO**

- Ampliamento dell'offerta formativa dedicata ai dipendenti per il raggiungimento del benessere organizzativo e, per l'affinamento delle tecniche di comunicazione in cui si tenga conto, oltre che delle capacità relazionali individuali, anche del clima organizzativo;
- stabilire una fascia oraria per garantire la possibilità di svolgimento dei colloqui tra medici e familiari dei pazienti;
- proposta di verificare la corretta distribuzione di carta igienica e sapone per le mani, sia per i bagni destinati al pubblico, sia per i bagni delle aree di degenza;
- valutare modalità alternative per la gestione delle liste di attesa delle prestazioni specialistiche;



- sollecitare il completamento della revisione del processo di erogazione della copia della documentazione sanitaria;

- sollecitare il rilancio della campagna informativa sul corretto utilizzo del Pronto Soccorso;

- attraverso gli uffici preposti alla gestione delle prenotazioni di secondo livello, l'URP intende, nel 2025, sollecitare la comunicazione agli utenti delle corrette indicazioni per fruire adeguatamente del servizio. Sugeriremo inoltre di predisporre una cartellonistica che possa guidare gli utenti verso il giusto percorso da seguire. Diffondere l'informazione anche attraverso il sito internet aziendale.

### **CONSIDERAZIONI FINALI**

L'URP costituisce un tassello fondamentale nei processi di comunicazione fra Direzione Aziendale e Utenti, propone azioni di miglioramento della qualità dei Servizi e dell'immagine dell'Azienda contribuendo ad analizzare le criticità presenti e, ad aumentare il livello fiducia negli Utenti.

Le criticità complesse sono state affrontate con la Direzione aziendale e/o le Direzioni di Struttura, per avviare tempestivamente, dei percorsi di miglioramento organizzativo.

Per la maggior parte dei problemi segnalati, anche in forma non scritta, l'URP ha sempre concluso l'iter procedurale, che comprende presa in carico, indagine, azione correttiva dove necessario e, risposta all'Utente.

Rispetto alla tempistica, le risposte sono state date entro i termini previsti o, nei casi più complessi, fornite nel più breve tempo possibile, con la collaborazione delle equipe coinvolte.