

## Report segnalazioni e Customer Satisfaction 2020

L'Urp del Policlinico Tor Vergata è ubicato in un luogo di facile individuazione ed accesso, al piano terra in corrispondenza del Punto Info della Galleria del PTV ed accoglie i cittadini dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Negli stessi giorni gli operatori Urp rispondono telefonicamente agli utenti dalle 9 alle 14.00. Le segnalazioni possono essere inoltrate, oltre che telefonicamente e di persona, anche via email e fax.

E' necessario premettere che la presente relazione è stata redatta sulla base dei dati estrapolati attraverso il programma di gestione delle segnalazioni che non è ancora stato aggiornato, nella classificazione e organigramma, alle novità introdotte dall'atto aziendale del luglio 2018 e pertanto fa riferimento alla precedente struttura aziendale.

Le segnalazioni presentate dai cittadini sono suddivise per categoria in reclami, encomi, suggerimenti e richieste di assistenza. Le richieste di assistenza si distinguono dai reclami in quanto l'utente che Le inoltra non presenta una vera e propria lamentela, ma piuttosto si rivolge all'Urp per ricevere un supporto per poter usufruire di servizi, richiedere informazioni, ottenere chiarimenti ed indicazioni in merito al funzionamento e all'organizzazione della struttura e dei percorsi.

**Nell'anno 2020** sono state ricevute e gestite le seguenti segnalazioni:

- **498 reclami**
- **314 richieste di assistenza**
- **37 encomi**
- **1 suggerimento**

**per un totale di 850 segnalazioni a fronte delle 1615 dell'anno precedente**

Rispetto al 2019 si nota un drastico dimezzamento del numero di segnalazioni ricevute, soprattutto per quanto riguarda i reclami (1192 nel 2019 rispetto ai 498 del 2020) e gli encomi (69 nel 2019 rispetto ai 37 nel 2020), mentre le richieste di assistenza (352 nel 2019 a fronte delle 314 nel 2020) registrano una lieve diminuzione. I suggerimenti risultano sempre poco numerosi e passano da 2 a 1.

	Anno 2020	Anno 2019	Variazione
Reclami	498	1.192	-58,2%
Richieste di Assistenza	314	352	-10,8%
Encomi	37	69	-46,4%
Suggerimenti	1	2	-50,0%
<b>Totale</b>	<b>850</b>	<b>1.615</b>	<b>-47,4%</b>

I dati predetti non possono che, ovviamente, essere letti alla luce della situazione di pandemia da Covid 19 che ha pesantemente condizionato tutta l'attività svolta dalla struttura ospedaliera nel corso del 2020, in termini sia di attività clinica che di conseguente attività di supporto, orientamento ed ascolto svolta dall'Urp.

A partire dal mese di marzo 2020, è stata registrata una progressiva riduzione e poi sospensione della quasi totalità dei servizi prestati al cittadino da parte delle strutture sanitarie e la concomitante trasformazione del PTV in Covid Hospital. A parte le prestazioni garantite ai pazienti della rete oncologica (Oncologia, Oncoematologia, Medicina Nucleare, Radioterapia) e le prestazioni Urgenti e Brevi, in allineamento con le disposizioni regionali, infatti, le altre attività ambulatoriali e diagnostiche sono state sospese in costanza di lock down nazionale con il conseguente forte contenimento degli accessi al Policlinico dei pazienti ambulatoriali e di quelli con ricovero programmato.

Durante la fase dell'emergenza le attività chirurgiche del PTV sono state progressivamente trasferite in altre strutture, le attività delle sale operatorie interrotte, le attività ambulatoriali non urgenti fortemente ridotte. E' stato compiuto un grande sforzo teso a garantire, per come e quanto possibile, assistenza ai pazienti ambulatoriali, prediligendo le fasce più fragili come quelle dei pazienti oncologici, ematologici e cronici, garantendo consulti e teleassistenza telefonica e a distanza, con l'obiettivo anche di garantire continuità all'approvvigionamento di farmaci e alla disponibilità dei piani terapeutici.

In questo mutato contesto l'attività dell'URP ha continuato a rivestire un ruolo strategico nell'orientare ed informare i cittadini sui servizi disponibili, le modalità di accesso ed i tempi di erogazione. La diminuzione radicale del numero degli accessi di persona ha comportato un parallelo aumento delle richieste di assistenza e di informazione per via telefonica e per email (non tutte registrate a causa dell'ingente numerosità).

I cittadini (e gli stessi operatori) si sono trovati di fronte ad una organizzazione nuova ed a modalità di accesso ai servizi alternative ed innovative rispetto alle quali mancavano esperienze pregresse e che richiedevano quindi un ancor più specifico e rilevante supporto per poterne usufruire. Il PTV ha dovuto reinventare l'assistenza, mettendo in campo servizi di consulenza telefonica e telematica e fornendo

soluzioni e risposte alternative alle esigenze di assistenza, anche psicologica, da parte degli utenti. Si è sperimentata una modalità di offerta da parte dell'ospedale che, in questa fase, ha visto la cura "uscire" dalla struttura per raggiungere il cittadino piuttosto che il contrario, come abitualmente avviene.

Il ruolo dell'URP in questo periodo è stato soprattutto teso a favorire il raccordo tra i cittadini e l'ospedale in una mutata prospettiva assistenziale, facilitando il raggiungimento dei servizi e il contatto con le strutture di riferimento.

Gli operatori hanno fornito un fondamentale contributo alle richieste varie e diversificate in materia, ad esempio, di prestazioni sospese, validità dei piani terapeutici, approvvigionamento dei farmaci, modalità per raggiungere gli ambulatori e garantire comunque, per quanto possibile, continuità alle cure, fungendo da cerniera, ancora una volta e in questa circostanza ancor di più, tra la struttura e i cittadini.

Il personale dell'URP si è sempre impegnato in questa fase per garantire, laddove possibile, di essere fisicamente presente presso la struttura anche in sostituzione dei colleghi per i quali per esigenze di salute o familiari non è stato possibile farlo.

A partire dalla fine del mese di maggio 2020 è avvenuta la progressiva e problematica ripresa delle attività ambulatoriali che si è dovuta confrontare, da una parte, con la necessità di recuperare, per quanto possibile, gli appuntamenti disdetti in concomitanza della fase di emergenza e, dall'altra, con le problematiche connesse all'introduzione a livello regionale del nuovo programma RECUPweb per la gestione delle attività accettazione/cassa e prenotazioni che ha aggiunto numerose difficoltà e disservizi in un momento già sufficientemente complesso.

Il personale URP è stato direttamente coinvolto nella fase di riprogrammazione delle circa 30.000 prestazioni sospese, così come tutto il personale amministrativo di front office. E' stato necessario recuperare le attività utilizzando gli spazi ambulatoriali durante tutta la giornata e nei week end. E' stato anche necessario, in base a quanto previsto dalla ordinanza della Regione Lazio, predisporre un progetto di recupero, a seguito del lockdown, che configurasse la riprogrammazione, ridisegnando le agende per consentire il recupero delle prestazioni. I problemi di stabilità connessi al nuovo programma regionale di prenotazione hanno comportato oltretutto un'ancora più marcata difficoltà nel fissare gli appuntamenti, mantenere la presa in carico del paziente e delineare le nuove agende che prevedono delle informazioni aggiuntive.

La ripresa delle attività ha segnato anche la necessità di riorganizzare i percorsi non solo amministrativi ma anche logistici, gestendo gli spazi e gli accessi al fine di evitare gli assembramenti e vigilando, anche grazie al prezioso supporto messo a

disposizione dai volontari del Policlinico, sulla scrupolosa osservanza delle prescrizioni di sicurezza e l'utilizzo corretto dei dispositivi da parte degli utenti. Anche in questa fase di ripresa il ruolo che ha rivestito il personale URP è stato di cruciale importanza nel garantire il raccordo tra la struttura ed i cittadini, favorendo la relazione e la comunicazione con i pazienti ed i familiari.

Peraltro è da sottolineare inoltre che il personale dell'URP a partire dal mese di giugno è stato impegnato in una intensa opera di riprogrammazione di visite ed esami in concomitanza con il riavvio delle attività che, proprio a causa della ingente mole, non è stato possibile adeguatamente registrare e documentare.

Si tratta evidentemente di tutte tipologie che ben raffigurano il ruolo di facilitatore che l'URP, ancor più in concomitanza con l'emergenza sanitaria, ha assunto nel favorire la possibilità per il cittadino di accedere ai servizi seppur in un mutato quadro organizzativo di riferimento.

In questa situazione di complessiva difficoltà è comprensibile che, percentualmente, le segnalazioni che registrino una sostanziale stabilità siano proprio le richieste di assistenza, per il già detto ruolo facilitatore e di supporto svolto dall'Urp nei confronti dei cittadini soprattutto in questa fase particolarmente complessa ed incerta anche da un punto di vista organizzativo e logistico.

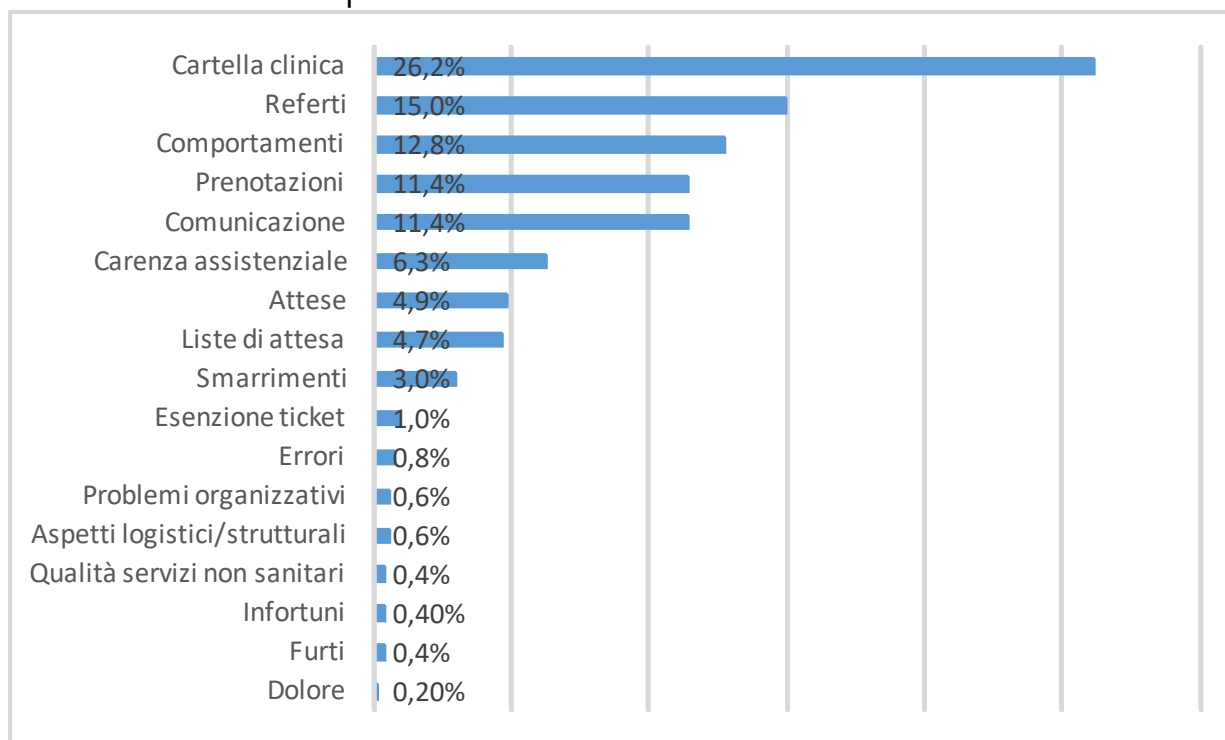
## RECLAMI

Rispetto al 2019 il raffronto relativo ai motivi del reclamo si presenta secondo quanto riportato nella seguente tabella:

	Anno 2020	Anno 2019	Variazione
cartelle cliniche	129	580	-77,8%
referti	74	115	-35,7%
prenotazioni	56	69	-18,8%
liste d'attesa	23	62	-62,9%
problemi organizzativi	3	13	-76,9%
comportamenti	63	43	46,5%
comunicazione	56	54	3,7%
carezza assistenziale	31	62	-50,0%
attese	24	138	-82,6%

Risulta tuttavia poco significativo focalizzare l'attenzione su un confronto con il 2019, stante l'assoluta peculiarità della situazione che ha caratterizzato il 2020.

La seguente tabella riporta graficamente i motivi dei reclami ricevuti nel 2020 in ordine decrescente rispetto alla numerosità.



Risulta evidente come il settore maggiormente critico, come negli scorsi anni, permanga quello relativo alla consegna delle **cartelle cliniche**, sebbene con un numero di reclami nettamente inferiore agli anni precedenti. In materia di cartelle cliniche sono stati infatti registrati 850 reclami (pari al 64,3% delle segnalazioni) nel 2018, 580 (pari al 49,1% delle segnalazioni) nel 2019 e 129 (pari al 26,2% delle segnalazioni) nel 2020.

Il netto miglioramento del dato è da porre in relazione da una parte ai correttivi posti in essere per ottimizzare il percorso ma anche alla sospensione dei ricoveri programmati e degli interventi chirurgici di cui si è parlato.

Altri motivi ricorrenti di reclamo riguardano i **comportamenti**, la **comunicazione** e la **carenza assistenziale**. Si tratta di ambiti particolarmente segnalati nel corso del 2020 per motivi strettamente legati alla situazione pandemica.

Le restrizioni relative agli accessi hanno reso infatti per gli utenti più difficile individuare gli interlocutori, i canali di comunicazione per entrare in contatto con gli stessi e ricevere informazioni in modo soddisfacente. Il divieto di accesso ai reparti imposto ai familiari dei pazienti ricoverati ha ulteriormente reso problematico il contatto con questi ultimi e con il personale curante. La costante situazione di emergenza ha oltretutto costretto il personale curante a relegare talvolta l'aspetto della comunicazione con il paziente ed il familiare in secondo piano, prediligendo

l'intensa attività di cura prestata nei confronti dei pazienti. Proprio in considerazione delle predette criticità in costanza di emergenza pandemica il PTV ha emanato una apposita procedura volta a favorire la comunicazione tra paziente e familiari e tra questi ultimi ed il personale curante.

Altro tema che ha rappresentato una importante criticità nel 2020 è stato quello legato agli **smarrimenti**. Numerose sono state infatti le segnalazioni di smarrimento di oggetti preziosi, indumenti ed effetti personali. Anche in questo caso si è trattato di una situazione strettamente dipendente dalla situazione di pandemia a causa del divieto di accesso dei familiari a cui non era quindi consentito prendere in consegna i beni dei propri cari. Anche rispetto a questa criticità è stata predisposta un'apposita procedura volta ad arginare la problematica.

Un ulteriore motivo di segnalazione rilevante in termini numerici è quello relativo alle **prenotazioni**. Come già detto, infatti, è stato compiuto un imponente sforzo volto a riprogrammare e recuperare tutte le prestazioni ambulatoriali sospese nel periodo di lockdown che ha inevitabilmente comportato anche l'insorgere di un numero rilevante di questioni aperte e di problematiche rispetto alle quali gli utenti hanno chiesto l'intervento dell'Urp.

Rispetto alla distribuzione dei reclami per macro aree si evidenzia la seguente situazione:

Direzione e Uffici Amministrativi 26,5%  
Chirurgia 16,5%  
DEA 13,6%  
Medicina 12,9%  
Medicina di Laboratorio 12,5%  
Ufficio Cartelle Cliniche 9,6%  
Diagnostica per Immagini 4%  
Neuroscienze 3,1%  
Odontoiatria 1,1%

Le segnalazioni rivolte alle UU.OO. di degenza riguardano le problematiche pocanzi descritte nonché la residuale questione relativa alla chiusura delle cartelle cliniche, mentre quelle rivolte alla Direzione e Uffici Amministrativi riguardano questioni di natura varia rivolte nei confronti di Uffici/Servizi diversi come il CUP (sia interno che regionale), la Direzione, l'UOSD ATP-Urp, il Servizio Prevenzione e Protezione, e sono relative pertanto a situazioni di natura diversa, come ad esempio:

- problemi nella riprogrammazione degli esami/visite da recuperare
- questioni varie relative alla disdetta degli appuntamenti e alla loro riprogrammazione
- difficoltà a contattare il numero telefonico preposto per le prenotazioni
- problemi di relazione con il personale (personale di Accoglienza, di Vigilanza, infermieristico)
- ritardi nella consegna delle cartelle cliniche imputabili a questioni di Direzione Sanitaria
- questioni legate alle liste di attesa, soprattutto dopo la sospensione dei ricoveri in elezione
- difficoltà nel richiedere la cartella clinica, essendo prevista la sola possibilità di effettuare la richiesta di persona allo sportello
- sospensione del servizio di supporto psicologico presso l'Ambulatorio/DH di Oncologia
- questioni legate a temporanea indisponibilità di presidi per effettuare terapie (es CPAP, Scrambler Therapy)

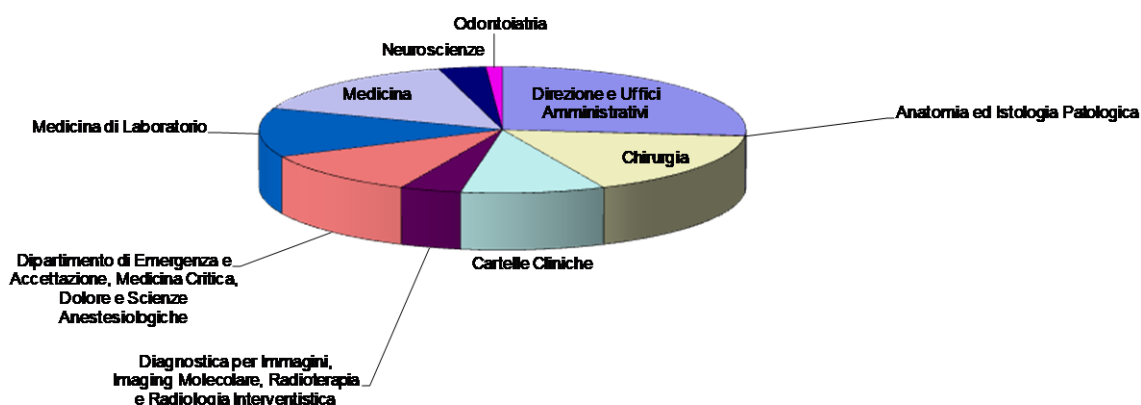
Va specificato che il numero di reclami attribuito all'Ufficio Cartelle Cliniche deriva sia da ritardi legati ad inefficienze e disservizi propri dell'Ufficio, ma anche e soprattutto da ritardi legati ad anomalie/errori/carenze che, seppure talvolta espressamente addebitabili a singole U.O. di ricovero/Unità di servizi, determinano comunque ritardi, presso l'UCC, a questo ultimo tuttavia non direttamente imputabili. Inoltre, spesso le segnalazioni riguardano disservizi per attività proprie dell'archivio esterno, imputabili quindi al fornitore del servizio.

Nella particolare situazione di pandemia i reclami verso il DEA hanno riguardato perlopiù questioni relative alla difficoltà di comunicazione con il personale medico nonché problematiche relative allo smarrimento di oggetti personali oltre alle ben note difficoltà relative al sovraffollamento e alle attese per la visita e per il ricovero o la richiesta di cartelle cliniche.

I reclami relativi alla Medicina di Laboratorio e alla Diagnostica per Immagini, infine, riguardano perlopiù questioni relative al ritiro dei referti.

Più nello specifico, rispetto alla distribuzione dei reclami tra le varie UU.OO., nel 2020 si è registrata la seguente situazione:

### Distribuzione dei Reclami



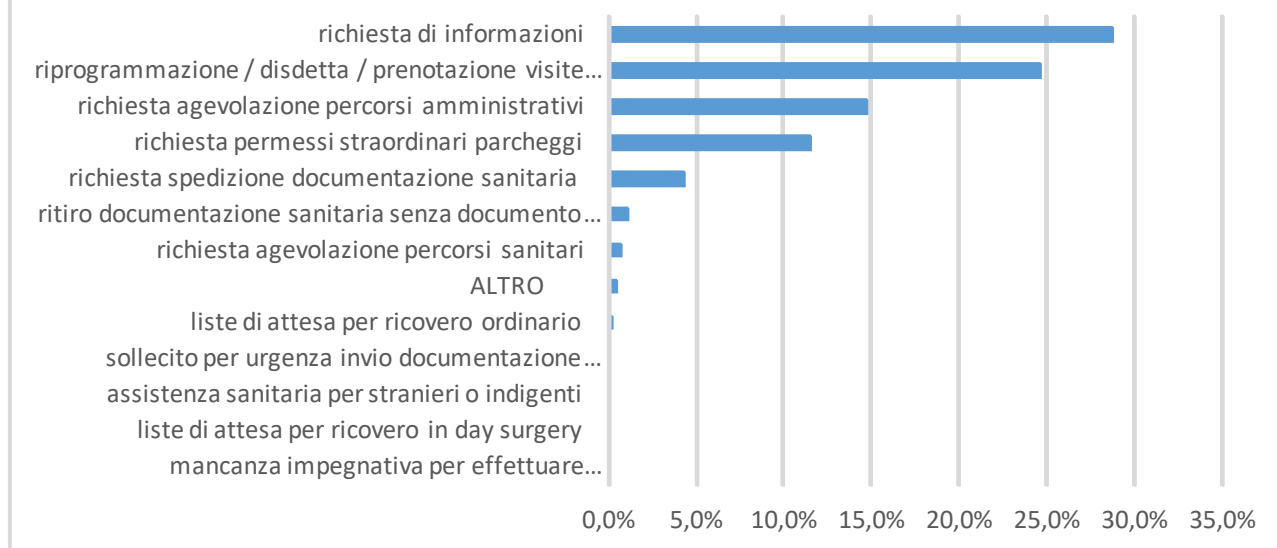
## RICHIESTE DI ASSISTENZA

Come detto, la richiesta di assistenza è l'unica categoria di segnalazioni che ha registrato nel 2020 una sostanziale stabilità rispetto al 2019. Il motivo di tale andamento è stato già illustrato e risiede fondamentalmente nella cospicua attività di supporto, più che di tutela, offerta ai cittadini nel difficile periodo pandemico, offrendo informazioni, orientando nella fruizione dei servizi, facilitando nei contatti. Per tale motivo la categoria di richieste di assistenza più frequente è la richiesta di informazioni, ben rappresentando il fondamentale ruolo di riferimento svolto dagli operatori Urp in questo periodo. La seconda categoria più frequente è rappresentata dalla richiesta di riprogrammazione / disdetta / prenotazione di visite ed esami, attività copiosamente svolta dal personale per la già ricordata intensa e difficile attività di recupero delle prestazioni sospese in costanza di lockdown. A tutte le predette attività, nonché a quella legata al ritiro della documentazione sanitaria (referti ma soprattutto cartelle cliniche), fa inoltre riferimento la voce "richiesta agevolazione percorsi amministrativi".

E' necessario infine sottolineare come le richieste di assistenza siano state nel 2020 sicuramente molto più numerose rispetto a quanto registrato, stante l'intensa attività di assistenza che è stata svolta dal personale, che non ha consentito la puntuale registrazione di tutto quanto effettivamente gestito.



## RICHIESTE DI ASSISTENZA 2020



### RAFFRONTO RICHIESTE DI ASSISTENZA 2019 - 2020

	Anno 2020	Anno 2019	Variazione
riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami	90	91	-1,1%
richiesta agevolazione percorsi amministrativi	54	28	92,9%
ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in	4	4	0,0%
richiesta permessi straordinari parcheggi	42	156	-73,1%
richiesta di informazioni	105	49	114,3%

## ENCOMI

Dalla disanima complessiva del numero di segnalazioni registrate nel 2020 si evince che il numero di **encomi** ricevuti subisce un sostanziale dimezzamento dal 2019 (69) al 2020 (37). E' in ogni caso significativo che, pur in un periodo di sostanziale contrazione dei servizi sanitari, di diffusa incertezza e di prolungata sospensione delle attività, nonché di successive conseguenti difficoltà legate alla impegnativa fase di riprogrammazione di visite ed esami, sia stato ricevuto un numero di encomi comunque cospicuo. Generalmente, inoltre, l'apprezzamento delle prestazioni offerte è veicolato dai cittadini attraverso anche canali ulteriori, come per esempio l'uso dei questionari di gradimento, che però nel 2020, a causa della pandemia, non è stato possibile somministrare.

Gli encomi sono distribuiti abbastanza equamente tra tutte le UU.OO., spiccando, in particolare, in quanto a numerosità, quelli inoltrati nei confronti della Terapia

Intensiva (4), dell'Oncologia (4), delle Malattie Respiratorie (3), e della Cardiologia (3).

Nel merito, gli encomi riguardano l'apprezzamento dell'attività del personale medico, infermieristico, di supporto ai servizi sanitari ed amministrativo, anche talvolta con l'indicazione del nominativo del professionista destinatario dell'encomio.

## DATI PROVENIENTI DALLA PAGINA FACEBOOK DEL PTV

Altro importante strumento di espressione del punto di vista dei cittadini è rappresentato dalla pagina **Facebook** del Policlinico Tor Vergata, che nel corso del 2020 ha raccolto complessivamente 17 giudizi positivi (a fronte dei 34 del 2019), tutti con indicazione dei motivi e dell'oggetto del gradimento espresso, a fronte dei complessivi 10 giudizi negativi ricevuti (38 nel 2019) di cui 6 con indicazione del motivo del mancato gradimento.

Attraverso Facebook, inoltre, sono state condotte nel 2020 **593** interazioni dirette con gli utenti finalizzate alla gestione di richieste di informazioni, richieste di assistenza, segnalazioni ed altro (a fronte delle 71 del 2018 e 188 nel 2019), testimoniando l'aumento esponenziale di questo mezzo di comunicazione utilizzato da parte degli utenti. I cittadini, nel lungo e difficile periodo di isolamento e incertezza legato alla epidemia da Covid hanno trovato nel canale social Facebook del PTV un efficace interlocutore per il reperimento di informazioni e per richiedere sia supporto che intermediazione con i servizi sanitari.

Complessivamente sono stati registrati i seguenti giudizi:

Giudizi Positivi con commento: 17

Giudizi Positivi senza commento: 0

Giudizi Medi: 0

Giudizi Negativi con commento: 6

Giudizi Negativi senza commento: 4

I giudizi più significativi vengono gestiti contattando direttamente l'autore del commento e, qualora si tratti di reclami, invitando lo stesso a mettersi in contatto con l'Urp al fine di ricevere maggiori ragguagli e chiarimenti, inserendo quindi la segnalazione nel percorso strutturato di gestione e registrazione.

In alcuni casi invece si avvia un dialogo con l'utente per fornire informazioni e chiarimenti direttamente via Facebook (593 interazioni dirette nel corso del 2020).

## MODALITA' DI CONTATTO

La seguente tabella riporta in dettaglio le modalità prescelte nel 2020 dai cittadini per l'inoltro delle segnalazioni, mostrando come in generale prevalga, per i reclami la predilezione per l'utilizzo delle modalità e-mail e telefonica, per le richieste di assistenza sia la email che il telefono, mentre per gli elogi si predilige perlopiù la modalità per email o per lettera.

Tipo contatto	Telefono	e-mail	Fax	Lettera	di persona
Reclami	159 (31,9%)	195 (39,2%)	1 (0,2%)	12 (2,4%)	131 (26,3%)
Richieste di Assistenza	88 (28,0%)	193 (61,5%)	7 (2,2%)	2 (0,6%)	24 (7,6%)
Encomi		25 (67,6%)		11 (29,7%)	1 (2,7%)
Suggerimenti					1 (100,0%)

I dati relativi alle modalità di contatto naturalmente risentono delle limitazioni agli accessi dovute alla fase di pandemia.

Complessivamente nel 2020 emerge, oltre al contatto di persona, una stima di circa 8000 mail e di circa 40.000 telefonate gestite.

Come già detto, nel corso del 2020 è proseguita l'attività di consolidamento e di incremento dell'uso della pagina Facebook del PTV, che sempre più diviene uno strumento di interazione diretta con i cittadini al fine di veicolare informazioni, promuovere iniziative ed eventi e ricevere segnalazioni che vengono gestite, se necessario, con contatto diretto con l'utente che effettua la segnalazione.

Soprattutto in un periodo storico in cui l'accesso degli utenti al PTV ha subito una forte limitazione, la possibilità di accedere a canali di comunicazione alternativi ha garantito il mantenimento del dialogo e della relazione con i cittadini.

## DATI DI ATTIVITA' UOSD ACCOGLIENZA TUTELA E PARTECIPAZIONE

Le segnalazioni vengono gestite dal personale preposto tenendo anche presente l'obiettivo di garantire al cittadino una risoluzione o comunque una risposta nel tempo più breve possibile.

I dati di attività inerenti la gestione delle segnalazioni da parte del personale della UOSD ATP preposto confermano l'impegno profuso in questa direzione. Infatti, la media del tempo di chiusura delle segnalazioni si attesta nel 2020 a 12 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è del 73%. Inoltre, l'89% delle segnalazioni risultano risolte entro 30 giorni.

Inoltre, a conferma del gradimento dei servizi prestati dal personale della UOSD ATP, il 100% degli utenti successivamente contattati ai fini della verifica del

gradimento della prestazione ricevuta da parte dell'ufficio hanno affermato di ritenersi soddisfatti.

Infine, nel 2020 circa il 19,5% delle segnalazioni (165 su 850) sono state inoltrate dagli operatori della UOSD ATP alla Dirigente Responsabile per la gestione, a causa della loro complessità o che rappresentino "eventi sentinella" tali da richiedere l'adozione di modifiche organizzative.

## **RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION NEL PERIODO DELLA PANDEMIA**

Nel 2020 non è stata avviata la consueta rilevazione, nei mesi di Aprile e Maggio, della Customer Satisfaction, in quanto la Emergenza Covid ha necessariamente sospeso molte delle attività da rilevare.

Durante i mesi della emergenza è stato predisposto, in collaborazione con la Direzione Sanitaria e il Clinical Risk Manager, un questionario per la CS rimodulato per tenere conto della emergenza. Questo questionario non ha trovato accoglimento in un momento nel quale i cittadini non erano disponibili a ricevere materiale cartaceo e la somministrazione diretta non era percorribile.

Nei mesi da Giugno a Settembre sono stati lasciati i questionari di soddisfazione nell'area ambulatoriale, senza poterli somministrare con puntualità e capillarità; i questionari ricevuti sia via mail che consegnati all'Accoglienza sono stati molto pochi.

Per questo motivo relativamente al 2020 non è stato predisposto l'usuale Report Annuale dei questionari di soddisfazione in quanto i dati ricavati, desunti da un numero di questionari estremamente esiguo, sarebbero stati molto poco significativi. Il punto di vista dei cittadini in merito alle prestazioni ricevute in questo particolare periodo storico è stato comunque desumibile non solo, come detto, dall'analisi delle segnalazioni ricevute ed in particolare di reclami ed encomi, ma anche dall'esame della interazione con i cittadini attraverso i canali social (FaceBook e Twitter) nonché, anche, dalle numerose donazioni ricevute da parte non solo di società ed attività commerciali ma anche di comuni cittadini che, attraverso il loro anche piccolo contributo hanno voluto testimoniare la vicinanza e l'apprezzamento per l'operato del personale impegnato in prima linea nella battaglia contro il Coronavirus.

**Redatto a cura**

**Dr.ssa Maria Rosa Loria e staff**

**UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione**