

## Report segnalazioni 2021

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 telefonicamente, di persona, via email e via 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 2021** sono state ricevute e gestite le seguenti segnalazioni:

- **854 reclami**
- **427 richieste di assistenza**
- **58 encomi**
- **1 suggerimento**

**per un totale di 1340 segnalazioni a fronte delle 850 dell'anno precedente**

Rispetto al 2020 si nota un notevole incremento del numero di segnalazioni ricevute, soprattutto per quanto riguarda i reclami (854 nel 2021 rispetto ai 498 del 2020) e gli encomi (58 nel 2021 rispetto ai 37 nel 2020), mentre le richieste di assistenza (427 nel 2021 a fronte delle 314 nel 2020) registrano un incremento ma non così apprezzabile. I suggerimenti risultano sempre poco numerosi nella loro stabilità (1 suggerimento ricevuto).

	Anno 2021	Anno 2020	Variazione
Reclami	854	498	71,5%
Richieste di Assistenza	427	314	36,0%
Encomi	58	37	56,8%
Suggerimenti	1	1	0,0%
<b>Totale</b>	<b>1.340</b>	<b>850</b>	<b>57,6%</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.

Poiché il 2021 ha segnato una sostanziale seppur impegnativa ripresa delle attività, si ritiene opportuno procedere ad un raffronto dei dati del 2021 anche con quelli del 2019, considerato un anno di riferimento più rappresentativo piuttosto che il 2020 in quanto anno atipico investito dalla pandemia.

	Anno 2021	Anno 2019	Variazione
Reclami	854	1.192	-28,4%
Richieste di Assistenza	427	352	21,3%
Encomi	58	69	-15,9%
Suggerimenti	1	2	-50,0%
<b>Totale</b>	<b>1.340</b>	<b>1.615</b>	<b>-17,0%</b>

Dal predetto raffronto si nota una complessiva diminuzione dei casi, in tutte le categorie di segnalazioni. Tale dato risulta in linea con la considerazione della lenta e progressiva ripresa delle attività che, anche durante il 2021, sono state condizionate dalla perdurante situazione pandemica che ha continuato ad imporre limitazioni e restrizioni e che hanno quindi determinato un numero minore di accessi e di conseguenza, in proporzione, un minor numero di segnalazioni.

La relativa stabilità nei tre anni considerati delle sole richieste di assistenza conferma questa lettura, rappresentando queste ultime il tipo di segnalazione che, pur in costanza di limitazioni agli accessi, ha mantenuto costante la necessità del ricorso da parte dei cittadini al supporto dell'Ufficio per la risoluzione di questioni pratiche e il reperimento di informazioni relative alle modalità di accesso ai servizi. Si tratta evidentemente della tipologia di segnalazione che ben raffigura 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, ben rappresentando il ruolo di

supporto svolto nei confronti dei cittadini anche e soprattutto in questa fase particolarmente complessa ed incerta anche da un punto di vista organizzativo e logistico.

Nei primi mesi del 2021 è proseguita l'attività di recupero delle prestazioni sanitarie non erogate in costanza di emergenza pandemica sebbene in una situazione di perdurante limitazione degli accessi e restrizione del numero delle disponibilità. Contemporaneamente, a partire dal mese di Gennaio, il Policlinico è diventato Centro Vaccinale, dapprima dedicato solo agli operatori interni e successivamente anche agli utenti, secondo il calendario di avvio delle attività di vaccinazione predisposto a livello regionale. Più aree del Policlinico sono state coinvolte e trasformate in Centri Vaccinali, con spostamenti successivi anche repentini, con il conseguente impegno in termini di risorse umane, logistiche e sforzo organizzativo per la predisposizione delle attività e la comunicazione delle stesse. Nel mese di Aprile viene realizzato, nella stessa area del drive in tamponi, il grande Centro Vaccini la Vela, in collaborazione con la Croce Rossa Italiana. Le attività di vaccinazione presso il PTV proseguono comunque parallelamente, limitate a specifiche situazioni e categorie di utenti.

Permane contemporaneamente la suddivisione delle attività cliniche suddivise tra aree COVID e no COVID, con le conseguenti difficoltà organizzative legate alla gestione di percorsi distinti e duplicati.

La pandemia ha richiesto complessivamente un costante ed imponente sforzo in termini di adeguamento continuo al mutare delle esigenze e delle prescrizioni atte a prevenire il contagio, dal distanziamento, alle misure in materia di obbligo vaccinale e Green Pass, alla predisposizione dei percorsi COVID, che hanno comportato un continuo ed intenso impegno in termini sia di pianificazione che di predisposizione delle attività.

In questo mutato contesto l'attività dell'URP ha continuato, anche nel 2021, a rivestire un ruolo strategico nell'orientare ed informare i cittadini sui servizi disponibili, le modalità di accesso ed i tempi di erogazione.

Il ruolo dell'URP in questo periodo, così come nel 2020, 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.

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. A titolo di esempio va sottolineato l'importantissimo ruolo di facilitatore nella comunicazione rappresentato dall'Urp nella relazione tra il personale delle aree di degenza e del Pronto Soccorso ed i familiari dei pazienti ricoverati i quali, nell'impossibilità di accedere all'interno delle predette aree a causa delle restrizioni in vigore, e non potendo quindi fare visita di persona ai propri cari accertandosi delle effettive condizioni degli stessi, hanno spesso lamentato la insufficienza delle comunicazioni ricevute da parte del personale curante.

## RECLAMI

Per quanto riguarda la categorizzazione dei motivi del reclamo, rispetto al 2020 il raffronto si presenta secondo quanto riportato nella seguente tabella:

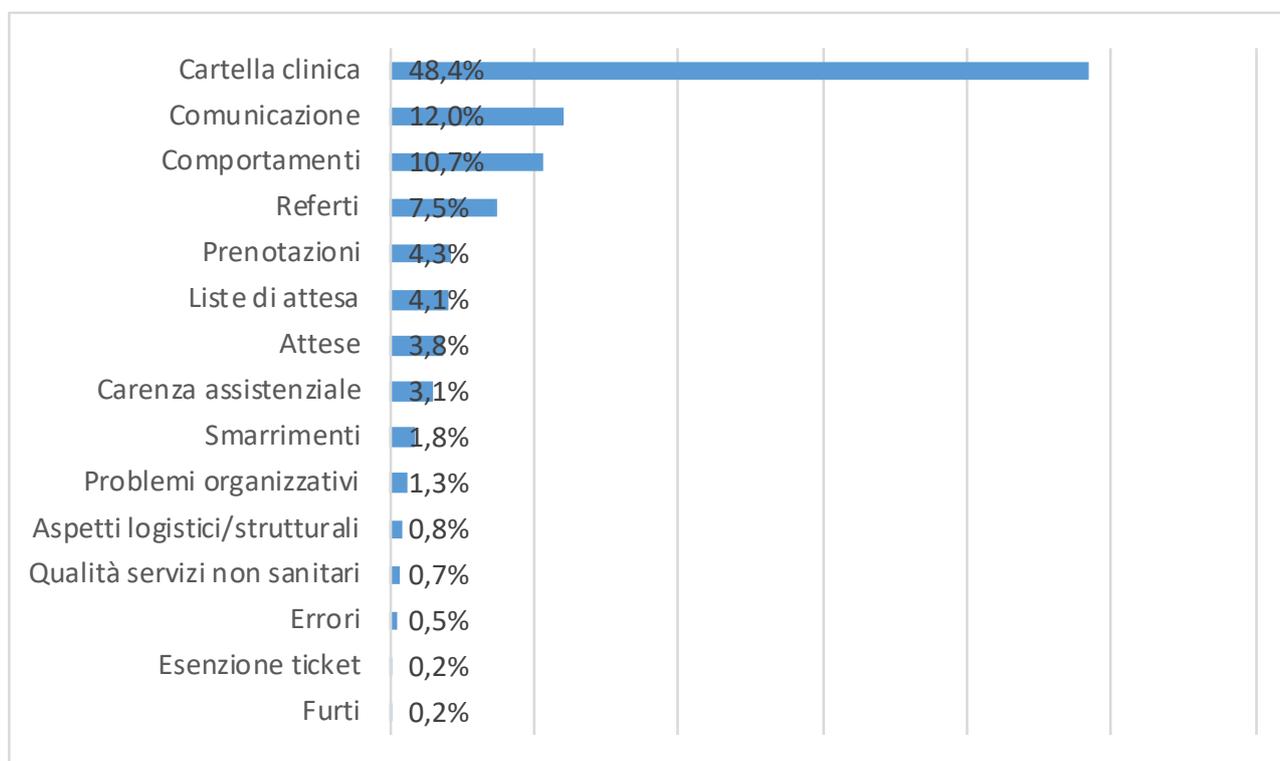
	Anno 2021	Anno 2020	Variazione
cartelle cliniche	403	129	212,4%
referti	62	74	-16,2%
prenotazione	36	56	-35,7%
liste d'attesa	34	23	47,8%
problemi organizzativi	11	3	266,7%
comportamenti	89	63	41,3%
comunicazione	100	56	78,6%
carenza assistenziale	26	31	-16,1%
attese	32	24	33,3%

Risulta tuttavia poco significativo, stante quanto finora detto, focalizzare l'attenzione sul confronto con il 2020, stante l'assoluta peculiarità della situazione pandemica che lo ha caratterizzato.

Appare pertanto utile rappresentare un confronto anche con il 2019, rappresentando il 2021 un anno in cui l'attività clinica ha ripreso un andamento di relativa normalità.

	Anno 2021	Anno 2019	Variazione
cartelle cliniche	403	580	-30,5%
referti	62	115	-46,1%
prenotazione	36	69	-47,8%
liste d'attesa	34	62	-45,2%
problemi organizzativi	11	13	-15,4%
comportamenti	89	43	107,0%
comunicazione	100	54	85,2%
carenza assistenziale	26	62	-58,1%
attese	32	138	-76,8%

La seguente tabella riporta graficamente i motivi dei reclami ricevuti nel 2021 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 senz'altro inferiore a quelli ricevuti non solo nel 2020, ma anche rispetto a quelli ricevuti nel 2019 e 2018, testimoniando un trend del tutto positivo in relazione alla risoluzione di tale criticità. 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, 129 (pari al 26,2% delle segnalazioni) nel 2020 e 403 (pari al 48,4% delle segnalazioni).

Il netto miglioramento del dato è da porre in relazione ai correttivi posti in essere nel corso degli anni per ottimizzare il percorso, sebbene permangano delle criticità

legate principalmente ad alcune UUOO che continuano a chiudere le cartelle con ritardo e permanenti anomalie riconducibili ad esempio ad errori di anagrafica o incompletezza della documentazione.

Altri motivi ricorrenti di reclamo riguardano la **comunicazione ed i comportamenti**. Si tratta di ambiti particolarmente segnalati nel corso del 2021 per motivi strettamente legati alla situazione pandemica, così come già evidenziato anche nel 2020.

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 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 2021 è stato quello legato ai **referti**. Si tratta di segnalazioni che riguardano sia la difficoltà a scaricare i referti online della Medicina di Laboratorio, sia il ritardo nella disponibilità di esami effettuati in servizi diversi o errori riscontrati all'interno degli stessi, sia il mancato recapito a domicilio degli esami richiesti con spedizione sia, infine, le difficoltà a recuperare la certificazione Green Pass post vaccinazione.

Un ulteriore motivo di segnalazione rilevante in termini numerici è quello relativo alle **prenotazioni**. Come già più volte 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 in tema di prenotazioni rispetto alle quali gli utenti hanno chiesto l'intervento dell'Urp.

Nel corso del 2021 sono invece nettamente migliorati i dati relativi ad un'ulteriore categoria di reclami: gli **smarrimenti**. Nel 2020 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 che ha determinato un netto miglioramento della gestione degli effetti personali ed una conseguente notevole riduzione delle segnalazioni connesse a questa criticità.

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

Chirurgia 23,7%  
Direzione e Uffici Amministrativi 21,6%  
DEA 17,8%  
Medicina 12,9%  
Ufficio Cartelle Cliniche 8,6%  
Neuroscienze 7,5%  
Medicina di Laboratorio 5,5%  
Diagnostica per Immagini 2,7%  
Odontoiatria 0,3%

Le segnalazioni rivolte alle UU.OO. di degenza riguardano le problematiche pocanzi descritte nonché la 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 criticità diverse, 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)
- indisponibilità sedute operatorie
- criticità nelle modalità di prenotazione di talune prestazioni specifiche (es. Cardiotac)
- lamentele relative alla gestione e organizzazione del Centro Vaccini
- segnalazione di assembramenti (es. presso Centro Prelievi, Centro Vaccini)
- difficoltà nello scaricare le analisi della Medicina di Laboratorio
- indisponibilità sedie su ruote

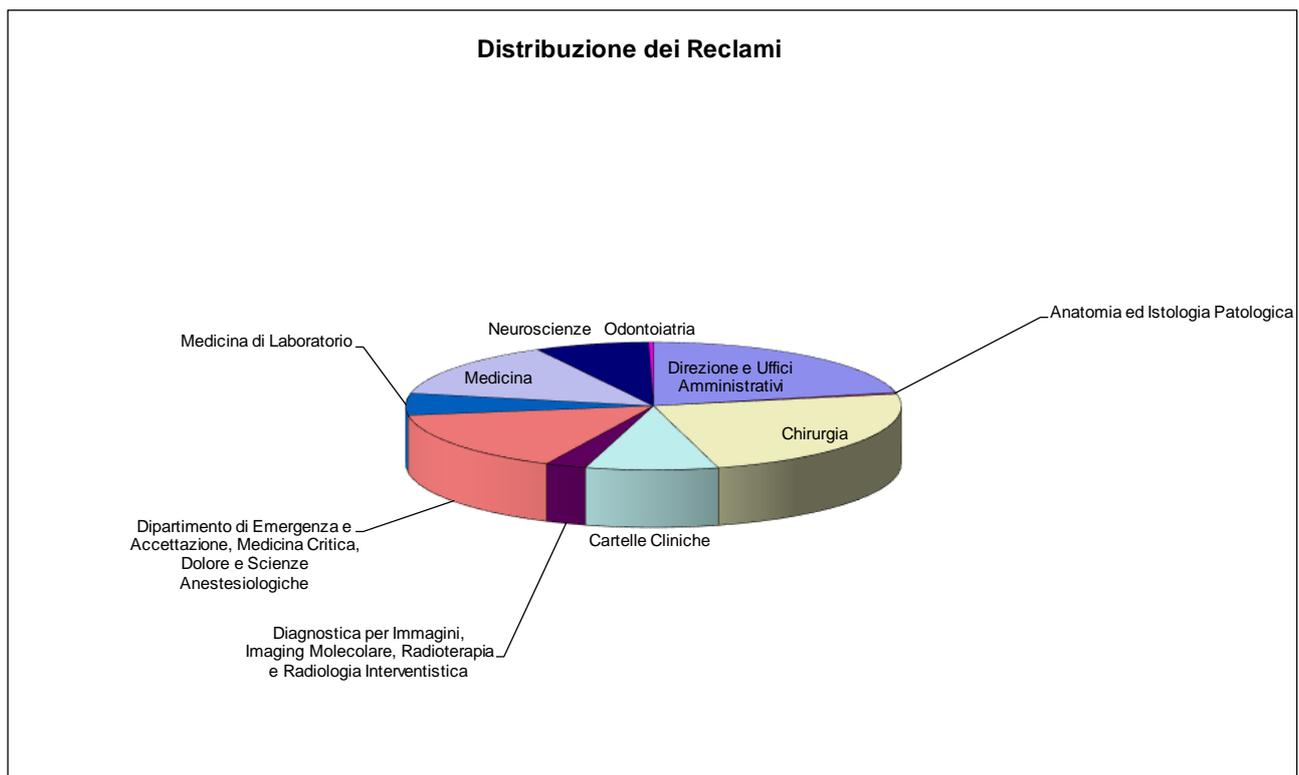
- ritardi nella consegna delle cartelle cliniche imputabili a questioni di Direzione Sanitaria

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 2021 si è registrata la seguente situazione:



## RICHIESTE DI ASSISTENZA

Le richieste di assistenza hanno registrato nel 2021 un incremento sia rispetto al 2020 che al 2019. L'Urp, come detto, anche nel 2021 ha svolto, come detto, una rilevante attività di supporto, offerta ai cittadini nel difficile periodo pandemico e post pandemico, offrendo informazioni, orientando nella fruizione dei servizi, facilitando nei contatti.

Risulta significativo il fatto che nel corso del 2021 la categoria di richieste di assistenza più frequente è la riprogrammazione / disdetta / prenotazione di visite ed esami, attività copiosamente svolta dal personale per il già ricordato intenso e difficile 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", seconda in ordine di presentazione delle richieste. In terza posizione si trova la "richiesta di informazioni", ben rappresentando il fondamentale ruolo di riferimento svolto dagli operatori Urp in questo periodo. E' necessario infine sottolineare come le richieste di assistenza siano state nel 2021 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. La richiesta di autorizzazione per i parcheggi dei pazienti ematologici e oncologici, ad esempio, non ha subito diminuzioni nel 2021 rispetto al 2019 e 2020, contrariamente a quanto potrebbe sembrare dai dati.



#### RAFFRONTO RICHIESTE DI ASSISTENZA 2020 - 2021

	Anno 2021	Anno 2020	Variazione
riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami	140	90	55,6%
richiesta agevolazione percorsi amministrativi	123	54	127,8%
ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti	6	4	50,0%
richiesta permessi straordinari parcheggi	36	42	-14,3%
richiesta di informazioni	82	105	-21,9%
richiesta spedizione documentazione sanitaria	23	16	0,4375

#### RAFFRONTO RICHIESTE DI ASSISTENZA 2019 - 2021

	Anno 2021	Anno 2019	Variazione
riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami	140	91	53,8%
richiesta agevolazione percorsi amministrativi	123	28	339,3%
ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti	6	4	50,0%
richiesta permessi straordinari parcheggi	36	156	-76,9%
richiesta di informazioni	82	49	67,3%
richiesta spedizione documentazione sanitaria	23	8	1,875

## ENCOMI

Dalla disanima complessiva del numero di segnalazioni registrate nel 2021 si evince che il numero di **encomi** ricevuti subisce un aumento rispetto al 2020, passando dai 37 del 2020 ai 58 del 2021, quasi tornando in linea con il dato registrato nel 2019 (69 encomi). Va ricordato che il dato registrato nel 2020 fa riferimento ad un periodo di sostanziale contrazione dei servizi sanitari, in costanza del quale si è ricevuto un numero di encomi proporzionalmente ridotto.

Gli encomi sono distribuiti abbastanza equamente tra tutte le UU.OO., spiccando, in particolare, in quanto a numerosità, quelli inoltrati nei confronti della UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione – Urp (8), il Pronto Soccorso (7), la Terapia Intensiva (5), le Malattie Respiratorie (5).

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.

I dati relativi agli encomi trovano armoniosa corrispondenza e conferma nell'analisi dei dati provenienti dai questionari di soddisfazione somministrati ai cittadini – utenti.

## 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 2021 ha raccolto complessivamente 15 giudizi positivi (a fronte dei 34 del 2019 e 17 nel 2020), tutti con indicazione dei motivi e dell'oggetto del gradimento espresso, a fronte dei complessivi 21 giudizi negativi ricevuti (38 nel 2019 e 10 nel 2020) tutti con indicazione del motivo del mancato gradimento.

Attraverso Facebook, inoltre, sono state condotte nel 2021 **712** interazioni dirette con gli utenti finalizzate alla gestione di richieste di informazioni, richieste di assistenza, segnalazioni ed altro (a fronte delle 71 del 2018, 188 nel 2019 e 593 nel 2020), 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. Nel corso del 2021, pur essendo in buona parte ripresa l'attività in presenza ed essendo quindi possibile raggiungere la struttura anche di persona, l'utilizzo del canale Facebook per la interazione ha registrato comunque un aumento, affermandosi come uno strumento di comunicazione e relazione con gli utenti di rilievo primario.

Complessivamente sono stati registrati i seguenti giudizi:

Giudizi Positivi con commento: 15  
Giudizi Positivi senza commento: 0  
Giudizio Medio: 0  
Giudizi Negativi con commento: 21  
Giudizi Negativi senza commento: 0  
Interazione diretta con utenti: 712

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 (712 interazioni dirette nel corso del 2021).

## MODALITA' DI CONTATTO

La seguente tabella riporta in dettaglio le modalità prescelte nel 2021 dai cittadini per l'inoltro delle segnalazioni, mostrando come in generale prevalga, per i reclami la predilezione per l'utilizzo delle telefonica e di persona, per le richieste di assistenza sia il telefono che la email, mentre per gli encomi si predilige perlopiù la modalità per email o per lettera.

Tipo contatto	Telefono	e-mail	Fax	Lettera	di persona
Reclami	437 (51,2%)	192 (22,5%)	2 (0,2%)	4 (0,5%)	219 (25,6%)
Richieste di Assistenza	226 (52,9%)	146 (34,2%)	3 (0,7%)		52 (12,2%)
Encomi	2 (3,4%)	47 (81,0%)		9 (15,5%)	
Suggerimenti	1 (100,0%)				

Complessivamente nel 2021 emerge, oltre al contatto di persona, una stima di circa 10.000 e-mail e di circa 21.000 telefonate gestite.

Il numero di telefonate gestite subisce una notevole diminuzione rispetto al 2020 (40.000 chiamate), dato interpretabile in considerazione della fine del periodo di lockdown e della ripristinata possibilità di accesso di persona ai servizi.

Come già detto, nel corso del 2021 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.

## 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 2021 a 10 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è del 79,8%. Inoltre, il 92% 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 2021 circa il 15% dei reclami (129 su 854) 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.

**Redatto a cura**

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

**UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione**