

Report segnalazioni 2022

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.

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 2022 sono state ricevute e gestite le seguenti segnalazioni:

2022 – segnalazioni ricevute

	Assistenza	Encomio	Reclamo	Suggerimento	Totale segnalazioni
PRIMO TRIMESTRE	88	23	320	0	431
SECONDO TRIMESTRE	104	17	256	1	378
TERZO TRIMESTRE	66	15	337	1	419
QUARTO TRIMESTRE	57	9	294	1	361
TOTALE ANNO 2022	315	64	1207	3	1589

- **1207 reclami**
- **315 richieste di assistenza**
- **64 encomi**
- **3 suggerimenti**

per un totale di 1589 segnalazioni a fronte delle 1340 dell'anno precedente

Raffronto dati 2022/2021

	Anno 2022	Anno 2021	Variazione
Reclami	1.207	854	41,3%
Richieste di Assistenza	315	427	-26,2%
Encomi	64	58	10,3%
Suggerimenti	3	1	200,0%
Totale	1.589	1.340	18,6%

Rispetto al 2021 si nota un incremento del numero di segnalazioni ricevute, soprattutto per quanto riguarda i reclami (1207 nel 2022 rispetto ai 854 del 2021), mentre si nota una diminuzione delle richieste di assistenza (315 nel 2022 a fronte delle 427 nel 2021). Gli encomi rimangono pressochè stabili (64 nel 2022 rispetto ai 58 nel 2021). I suggerimenti risultano sempre poco numerosi nel loro lieve aumento (3 suggerimenti ricevuti).

E' necessario premettere che a luglio 2022 è avvenuta l'acquisizione del nuovo programma per la gestione delle segnalazioni che ha segnato il passaggio ad un'elaborazione in linea con il nuovo atto aziendale.

Fino alla fine di giugno 2022 infatti, è stato utilizzato il precedente programma che non era stato adeguato, nella classificazione ed organigramma, alle novità introdotte dall'atto aziendale del luglio 2018 e pertanto faceva riferimento alla precedente struttura aziendale. Il passaggio ha comportato una perdita di alcuni dati, soprattutto riferibili alla mancata registrazione di richieste di assistenza, che, in quanto di minore rilevanza, non sono state inserite, e questo può spiegare la diminuzione sostanziale di tale tipo di segnalazione registrata nel corso del 2022.

Il 2022 è stato l'anno che ha segnato il passaggio dalla piena e rigida applicazione delle misure restrittive finalizzate al contenimento della diffusione della pandemia al lento e progressivo allentamento delle stesse. La graduale ripresa delle attività assistenziali è stata accompagnata, da un lato, da una sempre più piena disponibilità di offerta diagnostico-terapeutica fruibile con sempre minori limitazioni e vincoli e, dall'altra, da un complessivo ripensamento delle modalità organizzative, inevitabilmente condizionato dall'esperienza post pandemica maturata.

La riapertura delle attività ha suggerito di riconsiderare e rinnovare l'approccio organizzativo, potenziando e migliorando i percorsi offerti ai cittadini, con l'obiettivo di favorire una reale e globale presa in carico dei pazienti, con una particolare attenzione rivolta alle fragilità delle fasce di popolazione socialmente più deboli.

Sono stati implementati i percorsi diagnostico terapeutici assistenziali (PDTA) aziendali, superando le logiche di centralità di singoli servizi e professionisti, valorizzando la multicentricità e il coinvolgimento di diverse discipline in un'ottica

di rete e di continuità assistenziale, modulata per ciascun paziente in relazione allo stadio evolutivo, al grado di complessità della patologia e ai relativi bisogni socio-assistenziali.

Sono stati introdotti specifici percorsi volti alla tutela delle fragilità (anziani, donne, stranieri, pazienti con disturbi mentali, pazienti affetti da malattie rare) con l'obiettivo di consentire che l'eccellenza delle cure raggiunga anche quelle fasce di popolazione che strutturalmente si collocano ai margini della società e che necessitano più di altre di essere coinvolte in un progetto di tutela che garantisca universalità, appropriatezza, efficacia e tempestività degli interventi.

Il Policlinico Tor Vergata, ponendosi come MISSION l'assistenza alla persona nei diversi livelli di complessità e l'integrazione delle attività di assistenza con un approccio centrato sull'individuo, ha progressivamente introdotto una metodologia innovativa che riprogetta i percorsi assistenziali, potenziando non solo la interazione interna tra le diverse specialistiche dell'ospedale, favorendo un'organizzazione a rete, flessibile e aderente ai principi di appropriatezza, efficacia, adeguatezza e qualità dei servizi, ma anche puntando sulla collaborazione con il territorio e le altre Istituzioni.

L'ospedale è uscito fuori dalle sue mura, abbandonando una prospettiva in parte autoreferenziale, tessendo collaborazioni ed alleanze con le Associazioni di cittadini, le ASL territoriali e le Istituzioni di volta in volta coinvolte: Università, Prefettura, Guardia di Finanza, Procura, solo per citarne alcune. I cittadini che si rivolgono al Policlinico Tor Vergata possono così essere inseriti in percorsi di cura "allargati" che vedono la compartecipazione di diversi attori all'interno di percorsi strutturati progettati in un'ottica di "rete", che punti sulla sinergia multiprofessionale per garantire la presa in carico globale dell'individuo.

Come pocanzi detto, nell'ambito della complessiva riorganizzazione delle attività, a partire da Luglio 2022 è stato anche adottato il nuovo programma di gestione delle segnalazioni pervenute alla UOSD Accoglienza Tutela e Partecipazione – Urp da parte dei cittadini.

Il programma introduce nuove funzionalità ed una metodologia più agile e veloce di inserimento, potenziando l'aspetto legato all'elaborazione ed analisi dei dati. La novità più rilevante consiste nell'adeguamento della impostazione del nuovo software all'ultimo atto aziendale del PTV, rivedendo quindi l'assetto organizzativo di Dipartimenti/Unità Operative del precedente software in uso, legato al vecchio Atto aziendale.

Sono state inoltre introdotte alcune marginali modifiche alla categorizzazione della tipologia di segnalazione ricevuta.

Le predette innovazioni hanno comportato di conseguenza, per l'anno 2022, l'impossibilità di procedere ad una complessiva ed omogenea analisi dei dati elaborati, stante la parziale incomunicabilità degli stessi.

Si è reso necessario pertanto, solo per questa annualità, focalizzare l'attenzione su reportistiche in parte semestrali che considerano ed elaborano dati affini ed omogenei, rimandando al 2023 una elaborazione complessiva su base annuale.

RECLAMI

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

	Anno 2022	Anno 2021	Variazione
cartelle cliniche	765	403	89,8%
referti	46	62	-25,8%
prenotazione	41	36	13,9%
liste d'attesa	59	34	73,5%
comportamenti	61	89	-31,5%
comunicazione	94	100	-6,0%
carenza assistenziale	43	26	65,4%
attese	34	32	6,3%

Risulta evidente come il settore maggiormente critico, come negli scorsi anni, permanga quello relativo alla consegna delle **cartelle cliniche**. E' necessario segnalare che fino al 2021 si è registrato un trend del tutto positivo in relazione alla risoluzione di tale criticità. In materia di cartelle cliniche sono stati infatti registrati nel corso degli ultimi anni 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) nel 2021. L'aumento esponenziale registrato nel 2022, con un numero di reclami su tale materia che riporta a dati pre-pandemici rappresenta un campanello di allarme che rende evidente come la piena ripresa delle attività cliniche e dei ricoveri sia stata accompagnata da una nuova difficoltà nel gestire il processo, sia a livello di Unità Operative di degenza (che continuano a chiudere le cartelle con ritardo o con permanenti anomalie riconducibili ad esempio ad errori di anagrafica o incompletezza della documentazione), che a livello di Ufficio deputato alla lavorazione. Tale dato così macroscopico richiede vengano con urgenza individuate ed attuate strategie di miglioramento delle attività connesse alla chiusura, elaborazione e rilascio della documentazione clinica.

Altro settore che mostra un notevole aumento nei reclami è quello relativo alle **liste di attesa**. Tale dato è da porre naturalmente in relazione con la piena ripresa delle attività di ricovero e ambulatoriali. Se già in epoca precedente alla pandemia da Covid 19 l'area delle liste di attesa risultava particolarmente critica in relazione

al numero delle segnalazioni ricevute, successivamente alla ripresa delle attività, stante la necessità di procedere al recupero delle prestazioni sospese, ha determinato un ulteriore aumento dei tempi di attesa con conseguente malcontento per i cittadini che spesso si rivolgono all'Urp per lamentare i lunghi tempi per la prenotazione di visite ed esami nonché per ricoveri in regime sia ordinario che di Day Surgery.

Permane pressochè stabile la criticità relativa ai problemi di **comunicazione**. Le permanenti restrizioni relative agli accessi hanno reso infatti per gli utenti più difficile individuare gli interlocutori ed i canali di comunicazione per entrare in contatto con gli stessi e ricevere informazioni in modo soddisfacente. Le limitazioni nell'accesso ai reparti imposto ai familiari dei pazienti ricoverati ha reso problematico il contatto con questi ultimi e con il personale curante. Soprattutto nell'area dell'emergenza il personale curante talvolta si vede costretto a relegare l'aspetto della comunicazione con il paziente ed il familiare in secondo piano, prediligendo l'attività di cura prestata nei confronti dei pazienti. Per sopperire a tale criticità nel 2023 è stata inserita in Pronto Soccorso la figura dell'infermiere deputato alla comunicazione con i familiari, per garantire la presenza di un operatore sanitario di riferimento che possa facilitare il contatto con il personale curante, fornendo informazioni e rassicurazioni in merito al procedere delle attività diagnostico terapeutiche.

A tale aspetto sono strettamente legati i numerosi reclami ricevuti in materia sia di **comportamenti** che di **carezza assistenziale**. L'impressione di mancanza di attenzione e di assistenza adeguata che talvolta i familiari dei pazienti ricoverati maturano è infatti spesso dovuta alla difficoltà nella comunicazione con gli stessi e con il personale curante. Il non poter ricevere sufficienti informazioni da parte dei pazienti, spesso anziani e disorientati, unita alle difficoltà nella comunicazione con il personale medico determinano naturalmente nei familiari uno stato d'animo di ansia ed impotenza che determina sfiducia e diffidenza nei confronti del personale e delle attività di cura prestate. La costruzione di una relazione di fiducia è di converso fondamentale non solo nel rapporto medico-paziente ma anche nel rapporto con i familiari che, se adeguatamente informati ed aggiornati, affidano i propri cari con maggiore facilità e partecipazione al processo di cura proposto.

Rispetto alla distribuzione dei reclami per macro aree si evidenzia la seguente situazione che necessariamente, stante il predetto utilizzo dei due programmi di gestione segnalazioni che fanno riferimento ai due diversi atti aziendali, deve essere suddivisa per il 2022 su base semestrale:

Primo Semestre 2022:

Chirurgia 26,3%

DEA 15%

Medicina 17,2%

Ufficio Cartelle Cliniche 19,35%

Neuroscienze 7,5%

Medicina di Laboratorio 1,5%

Diagnostica per Immagini 1,5%

Secondo semestre 2022:

Dipartimento dei Processi Assistenziali aggregati 5,81%

Cartelle Cliniche 20,32%

CUP 5,48%

Dipartimento del Benessere della salute mentale e neurologica, dentale e degli organi sensoriali 11,29%

Dipartimento di Oncoematologia 6,61%

Dipartimento di Scienze Mediche 8,23%

Dipartimento di Emergenza e Accettazione 14,35%

Dipartimento di Scienze Chirurgiche 16,94%

Le segnalazioni rivolte alle UU.OO. cliniche per le attività di degenza ed ambulatoriali riguardano le problematiche pocanzi descritte.

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 post pandemica 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.

In generale si possono comunque estrapolare a livello macro, pur nella citata parziale disomogeneità dei dati, le maggiori criticità che vengono lamentate dai cittadini e che perlopiù continuano ad essere ricorrenti nel corso degli ultimi anni, iniziando dalla questione sempre critica legata al rilascio delle cartelle cliniche che, per motivi diversi e concorrenti spesso presentano ritardi a vari livelli di responsabilità nella lavorazione e per la cui risoluzione sono stati adottate nel tempo una serie di azioni di correttive al processo che ne hanno favorito un parziale miglioramento ma non la definitiva risoluzione del problema.

Altro settore che permane fortemente critico è quello legato all'organizzazione del Pronto Soccorso, che vede alcuni aspetti largamente deficitari e ripetutamente lamentati dai cittadini: lunghe attese, sovraffollamento, difficoltà se non impossibilità a comunicare con il personale curante, ripetuti episodi di smarrimento di effetti personali preziosi e non preziosi a causa di una non corretta gestione degli stessi e una generale percezione di carenza assistenziale e "abbandono a sé stesso" del paziente. E' stata avviata una progressiva riorganizzazione delle attività legate all'Emergenza che hanno riguardato sia l'aspetto strutturale che la riorganizzazione di singole attività e procedure, consentendo di migliorare almeno in parte le criticità rilevate.

Si può citare infine l'altra grande criticità legata alla questione delle prenotazioni per i lunghi tempi di attesa che caratterizzano alcune prestazioni e su cui da tempo si sta agendo con interventi correttivi ad hoc posti in essere sia a livello regionale che aziendale.

Alla luce di quanto finora detto si può comunque complessivamente considerare il 2022 un anno di ripartenza che ha determinato per il Policlinico Tor Vergata una svolta nell'approccio metodologico della riprogettazione dei percorsi assistenziali, i cui effetti in prospettiva per il miglioramento della qualità dei servizi resi continueranno ad essere apprezzabili anche nel medio - lungo termine.

RICHIESTE DI ASSISTENZA

Come detto le richieste di assistenza hanno registrato nel 2022 una diminuzione rispetto ai dati registrati nel 2021. Oltre alla segnalata perdita di dati nel passaggio da un programma di gestione segnalazioni all'altro, tale dato può anche essere alla luce del fatto che l'Urp, anche nel 2021 ha svolto, come nel 2020, 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, ruolo che è in parte scemato quanto ad esigenze di intermediazione e facilitazione, con la piena ripresa delle attività assistenziali.

Risulta significativa la notevole diminuzione di richieste in materia di riprogrammazione / disdetta / prenotazione di visite ed esami, stante la piena ripresa delle attività nel corso del 2022 che ha potuto soddisfare le esigenze di un elevato numero di utenti che non si sono trovati nella necessità di ricorrere all'Urp. Il notevole aumento delle richieste di permessi per il parcheggio è invece spiegabile semplicemente in ragione di una più puntuale e costante registrazione di questo tipo di richieste da parte degli operatori. Anche la diminuzione delle "richiesta di informazioni" può far riferimento alle minori restrizioni imposte e alla conseguente maggiore possibilità per gli utenti di reperire autonomamente o attraverso il contatto diretto con gli altri servizi ospedalieri le informazioni necessarie. E' necessario comunque ribadire come le richieste di assistenza siano state nel 2022 sicuramente molto più numerose rispetto a quanto registrato, stante l'intensa attività 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 variazioni nel 2022 rispetto agli anni precedenti, contrariamente a quanto potrebbe sembrare dai dati.

RAFFRONTO RICHIESTE DI ASSISTENZA 2021 - 2022

	Anno 2022	Anno 2021	Variazione
riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami	37	140	-73,6%
richiesta agevolazione percorsi amministrativi	36	123	-70,7%
ritiro documentazione sanitaria in orari diversi da quelli previsti	4	6	-33,3%
richiesta permessi straordinari parcheggi	170	36	372,2%
richiesta di informazioni	39	82	-52,4%
richiesta spedizione documentazione sanitaria	10	23	-56,5%

ENCOMI

Dalla disanima complessiva del numero di segnalazioni registrate nel 2022 si evince che il numero di **encomi** ricevuti subisce un lieve aumento rispetto al 2021, passando dai 58 del 2021 ai 64 del 2022, avvicinandosi ulteriormente, dopo il calo del 2020, al 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 Ginecologia (8), L'Ambulatorio Infermieristico (7), il Pronto Soccorso (4) la Neurologia (4) e la Neurochirurgia (4).

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 2022 ha raccolto complessivamente 5 giudizi positivi (a fronte dei 17 nel 2020 e 15 nel 2021), tutti con indicazione dei motivi e dell'oggetto del gradimento espresso, a fronte dei 13 giudizi negativi ricevuti (10 nel 2020 e 21 nel 2021) tutti con indicazione del motivo del mancato gradimento.

Attraverso Facebook, inoltre, sono state condotte nel 2021 **601 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, 593 nel 2020 e 712 nel 2021), testimoniando l'iniziale aumento esponenziale e il successivo assestamento 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 2022, pur essendo pienamente 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 elevato utilizzo, affermandosi come uno strumento di comunicazione e relazione con gli utenti di rilievo primario.

Complessivamente sono stati registrati i seguenti giudizi:

DATI FACEBOOK			
	2022		2021
GIUDIZI POSITIVI CON COMMENTO	5		15
GIUDIZI POSITIVI SENZA COMMENTO	0		0

GIUDIZIO MEDIO	0	0
GIUDIZI NEGATIVI CON COMMENTO	13	21
GIUDIZI NEGATIVI SENZA COMMENTO	0	0
INTERAZIONE DIRETTA CON UTENTI	601	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 (601 interazioni dirette nel corso del 2022).

MODALITA' DI CONTATTO

La seguente tabella riporta in dettaglio le modalità prescelte nel 2022 dai cittadini per l'inoltro delle segnalazioni, mostrando come in generale prevalga l'utilizzo della modalità telefonica, per email (comprensiva anche di PEC) e di persona. Rimane residuale l'utilizzo del fax e della lettera.

2022 - Modalità di inoltro

	PRIMO TRIMESTRE	SECONDO TRIMESTRE	TERZO TRIMESTRE	QUARTO TRIMESTRE	TOTALE ANNO 2022
Telefono	234	184	170	129	717 (45%)
E-mail	106	122	115	119	462 (29%)
Lettera	8	2	8	10	28 (1,7%)
Fax	3	9	2	4	18 (1%)
Di persona	80	61	122	93	356 (22,5%)

Complessivamente nel 2022 emerge, oltre al contatto di persona, una stima di circa 10.000 e-mail e di circa 20.000 telefonate gestite in linea con i dati registrati nel 2021.

Come già detto, nel corso del 2022 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 2022 a 5,5 giorni mentre la percentuale delle segnalazioni risolte entro 7 giorni dalla presentazione è dell'85,7%. Inoltre, il 95% delle segnalazioni risultano risolte entro 30 giorni.

2022 – INDICATORI ATTIVITÀ UOSD ATP-URP

OBIETTIVO	INDICATORE DI PROCESSO	VALORE TRAGUARDO	PRIMO TRIMESTRE	SECONDO TRIMESTRE	TERZO TRIMESTRE	QUARTO TRIMESTRE	TOTALE ANNO 2022
GARANTIRE UN RAPIDO TRATTAMENTO DELLE SEGNALEZIONI	N° DI SEGNALEZIONI CON "PRIMO PASSO" ENTRO 7 GIORNI DALLA DATA PRIMO CONTATTO	>90%	93,29%	94,18%	97,36%	96,64%	95,3%
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALEZIONI	Σ (DATA CHIUSURA SEGNALEZIONE – DATA APERTURA) / N° DI SEGNALEZIONI CHIUSE TOTALI	20 GG	4,38%	4,26%	4,24%	8,96%	5,5%
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALEZIONI	N° DI SEGNALEZIONI CON TEMPI DI CHIUSURA $\leq$ A 7 GG / N° DI SEGNALEZIONI CHIUSE TOTALI * 100	>25%	86,96%	90,95%	86,97%	77,98%	85,7%
GARANTIRE UNA RAPIDA CHIUSURA DELLE SEGNALEZIONI	N° DI SEGNALEZIONI CON TEMPI DI CHIUSURA $\leq$ A 30 GG / N° DI SEGNALEZIONI CHIUSE TOTALI * 100	>75%	94,73%	96,46%	97,49%	92,05%	95%

Redatto a cura

Dr.ssa Maria Rosa Loria e staff

UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione