

Dipartimento di Staff

UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico

Tel. 0773 6553404 Fax 0773 6553461
comunicazioneintegritata@ausl.latina.it

**RELAZIONE SULLE SEGNALAZIONI PERVENUTE AGLI URP DELL'ASL DI LATINA
ANNO 2025 (dati aggiornati a novembre)**

1. Introduzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASL di Latina rappresenta il principale presidio di ascolto e mediazione tra i cittadini e i servizi sanitari. Attraverso la rete degli URP presenti nei presidi ospedalieri, nei distretti territoriali e nelle strutture dipartimentali, l'Azienda accoglie e gestisce quotidianamente segnalazioni, reclami, osservazioni e richieste di chiarimento riguardanti l'organizzazione dei servizi e la qualità dell'assistenza.

Nel periodo **gennaio – novembre 2025**, gli URP hanno mantenuto un ruolo centrale nel garantire trasparenza, correttezza dei rapporti con l'utenza e tutela dei diritti. La presente relazione restituisce un quadro organico dei dati raccolti in questi mesi, evidenziando le principali criticità sollevate dagli utenti e gli elementi di apprezzamento che emergono dal confronto costante con la cittadinanza.

2. Quadro generale delle segnalazioni

Fino al **30 novembre 2025** sono state registrate **270 segnalazioni**. Il dato comprende reclami formali, osservazioni, richieste di chiarimento, segnalazioni di disservizi e **17 elogi** indirizzati a servizi e operatori aziendali.

L'elevato numero di interazioni e la varietà dei temi affrontati confermano il ruolo degli URP come canale di partecipazione attiva dei cittadini e come strumento indispensabile per il monitoraggio della qualità percepita dei servizi.

3. Segnalazioni per struttura

L'analisi della distribuzione delle segnalazioni per struttura consente di comprendere dove si concentra maggiormente il confronto con l'utenza. In particolare, l'area dell'emergenza-urgenza risulta quella con il maggior numero di segnalazioni, seguita dai distretti territoriali.

Tabella 1 – Segnalazioni per struttura (gennaio–novembre 2025)

Struttura / Servizio	Segnalazioni
DEA II livello	83
DEA I livello	38
Dip. Tutela delle fragilità	2
Dip. Salute mentale	4
Dip. Prevenzione	7
Distretto 1	19
Distretto 2	36
Distretto 3	10
Distretto 4	8

Struttura / Servizio	Segnalazioni
Distretto 5	16
ICOT	2
UOC Accessibilità	15
UOC Reclutamento	4
UOC Flussi Informativi	2
UOC Personale	1
Area Territorio (Agenzia Entrate)	6
Elogi	17
Totale generale	270

Dalla tabella emerge come i due DEA raccolgano complessivamente oltre il 44% delle segnalazioni, dato coerente con la complessità dei percorsi di emergenza e il volume molto elevato di accessi. Anche i distretti territoriali rappresentano un'area di grande interazione con il pubblico, con quasi un terzo delle segnalazioni complessive.

4. Tipologie di segnalazione

Le segnalazioni ricevute entro novembre 2025 riguardano principalmente tre aree: la chiarezza e completezza dell'informazione, i tempi di attesa e la programmazione delle prestazioni, e la qualità dell'assistenza sanitaria.

La tabella seguente organizza le principali categorie emerse.

Tabella 2 – Tipologie di segnalazione (gennaio–novembre 2025)

Tipologia	N.
Informazioni inadeguate su servizi, percorsi e procedure	53
Informazioni cliniche lacunose o non comprensibili	29
Orari o punti informativi insufficienti	8
Mancata effettuazione di prestazioni prenotate	16
Liste d'attesa eccessivamente lunghe	39
Code e ritardi per documentazione	4
Difficoltà di contatto telefonico o via e-mail	2
Presunta negligenza o imperizia nell'assistenza	39
Comportamento ritenuto scorretto da parte del personale	5
Mancanza di coordinamento clinico	2
Violazioni della privacy	3
Mancato rispetto del pudore	1
Criticità su comfort ambienti e sale d'attesa	4
Criticità igieniche	1
Errata o indebita percezione ticket	2

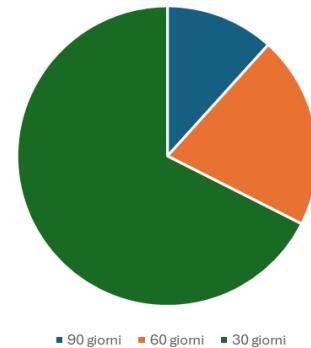
Tipologia	N.
Reclami non classificabili	10
Segnalazioni varie	6
Elogi	15

Dal punto di vista qualitativo, le difficoltà di reperire informazioni chiare e complete rappresentano la principale criticità espressa dagli utenti. Immediatamente dopo emergono i temi legati ai tempi di attesa, con particolare attenzione alle prestazioni ambulatoriali e diagnostiche.

La sfera assistenziale, pur rappresentando un ambito delicato, registra un numero rilevante di segnalazioni, che richiedono sempre un approfondimento specifico e un'istruttoria puntuale con le strutture coinvolte.

5. Tempi di risposta

Per quanto riguarda la tempestività dei riscontri, il **68% delle segnalazioni** ha ricevuto risposta entro **30 giorni**, mentre il 21% è stato gestito entro 60 giorni e il restante 12% entro 90 giorni. I tempi più lunghi riguardano prevalentemente casi complessi, che richiedono verifiche articolate o il coinvolgimento di più unità operative.



6. Considerazioni conclusive

L'analisi delle 270 segnalazioni raccolte da gennaio a novembre 2025 mostra un quadro chiaro delle esigenze e delle aspettative dei cittadini nei confronti dell'Azienda. Le questioni relative all'informazione, alla comunicazione e ai tempi di attesa restano le più frequenti, mentre la qualità percepita dell'assistenza genera un numero significativo di osservazioni che meritano approfondimenti sistematici.

Accanto alle criticità emerge anche un quadro positivo, evidenziato dai numerosi elogi ricevuti, che testimoniano la presenza di professionalità riconosciute e apprezzate dagli utenti.

Il ruolo degli URP si conferma dunque essenziale per garantire ascolto, trasparenza e un miglioramento continuo dei servizi, favorendo una relazione più efficace e costruttiva tra l'Azienda e la comunità.