REPORT

SEGNALAZIONI 2009

AZIENDA USL DI PARMA

OSPEDALE DI FIDENZA-S.SECONDO P.se

Ufficio Qualità e Accreditamento

OSPEDALE DI FIDENZA SAN SECONDO

SEGNALAZIONI ANNO 2008 n. 141
SEGNALAZIONI ANNO 2009 n. 194

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- 124 reclami (63.9%)
- 19 rilievi (9.8%)
- 48 elogi (24.7%)
- 2 suggerimenti (1%)
- 0 impropri -

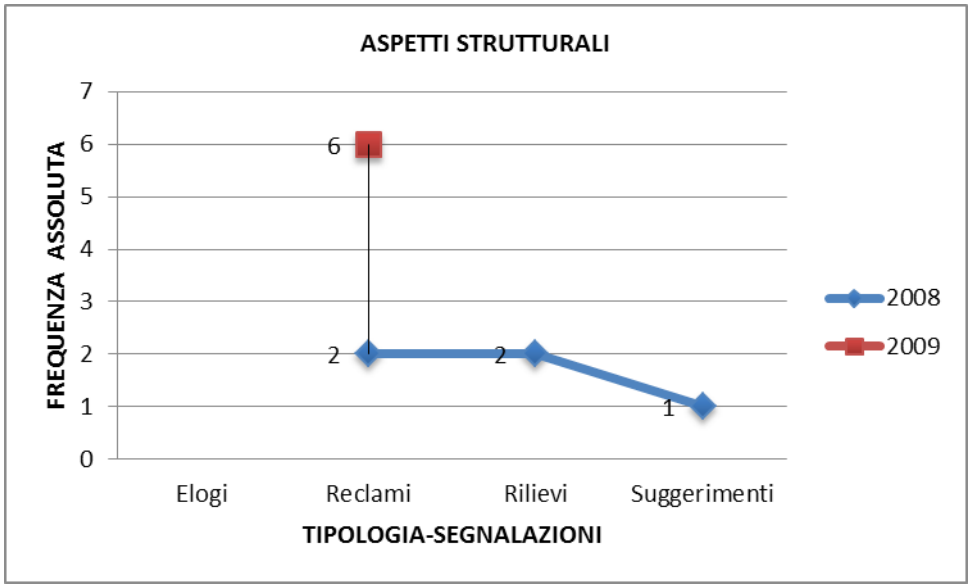
REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

Tabella 4. Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP per il P.O. Fidenza San Secondo nel 2009, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2008	%	2009	%	-/+%
Aspetti strutturali	5	3,5	6	3,1	-0,4
Informazione	6	4,2	5	2,6	-1,6
Aspetto organizzativi Burocratici Amministrativi	17	12	24	12,4	0,4
Aspetti tecnici-professionali	51	36,1	91	46,9	10,8
Umanizzazione e aspetti relazionali	14	9,9	17	8,8	-1,1
Aspetti alberghieri e comfort	5	3,5	5	2,6	-0,9
Tempi	12	8,5	8	4,1	-4,4
Aspetti economici	22	15,6	25	12,9	-2,7
Adeguamento alla normativa	8	5,6	6	3,1	-2,5
Altro	1	0,7	7	3,6	2,9
Privo di CCRQ					
TOTALE	141	100	194	100	

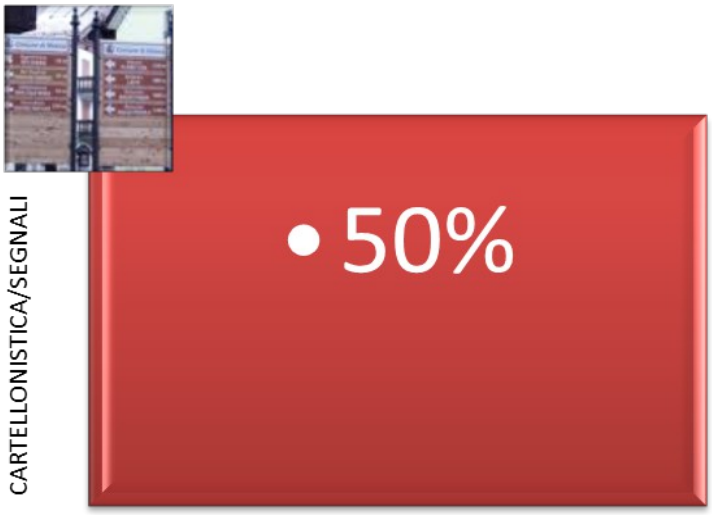
ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 27. Comparazione Aspetti strutturali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal P.O. di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – aspetti strutturali (2009) 6.



*i dati sono espressi in numero assoluto

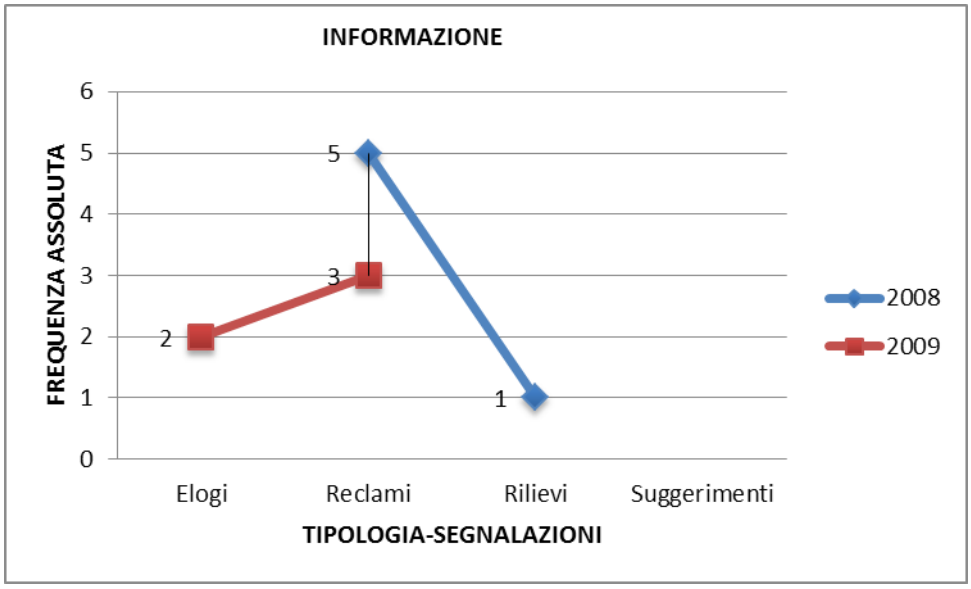
Dalla comparazione dei dati inerenti l'Ospedale di Fidenza- San Secondo, nel 2009 si registra un aumento nel numero di reclami, corrispondente ad una variazione relativa del 66.6%.
L'analisi più approfondita della natura dei reclami evidenzia che:



**Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al 100%, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.*

INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 28. Comparazione Informazione -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate nel P.O. Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – informazione (2009) 5.



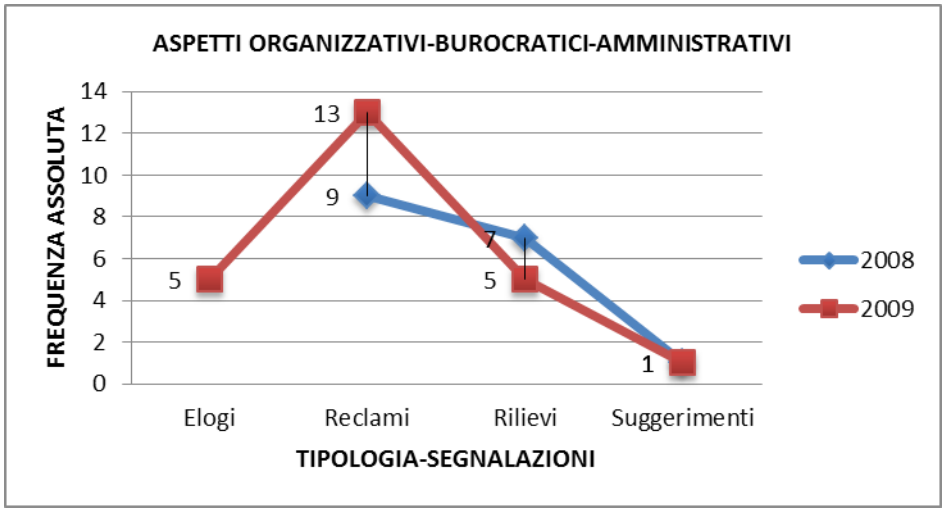
*i dati sono espressi in frequenze assolute

Il 2009 si caratterizza per un cambiamento nell'andamento delle segnalazioni.

- Diminuisce il numero di reclami – variazione relativa pari al 40%
- Si registrano due elogi

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 29. Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate nell'ospedale di Fidenza San Secondo.
Numero totale segnalazioni – aspetti organizzativi burocratici-amministrativi (2009) 24.



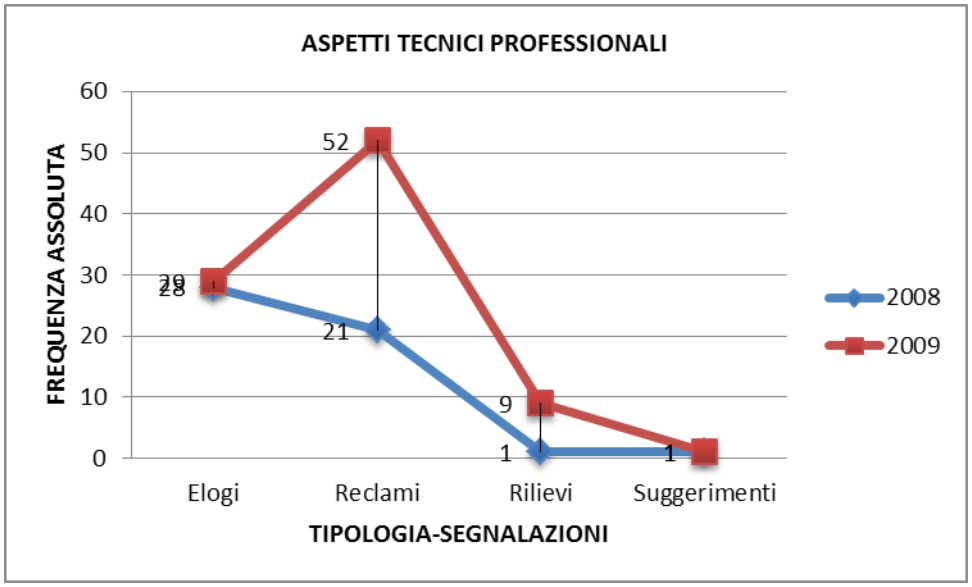
*i dati sono espressi in frequenze assolute

È piuttosto differente l'andamento delle segnalazioni registrate nel corso del 2009. Nello specifico notiamo che:

- Si registrano 5 elogi;
- Il numero di reclami subisce un incremento, in termini di variazione relativa, pari al 30.7%;
- Si verifica un debole decremento nel numero di rilievi pari al 28.5%;
- Emerge totale sovrapposizione nel numero di suggerimenti rispetto al 2008.

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

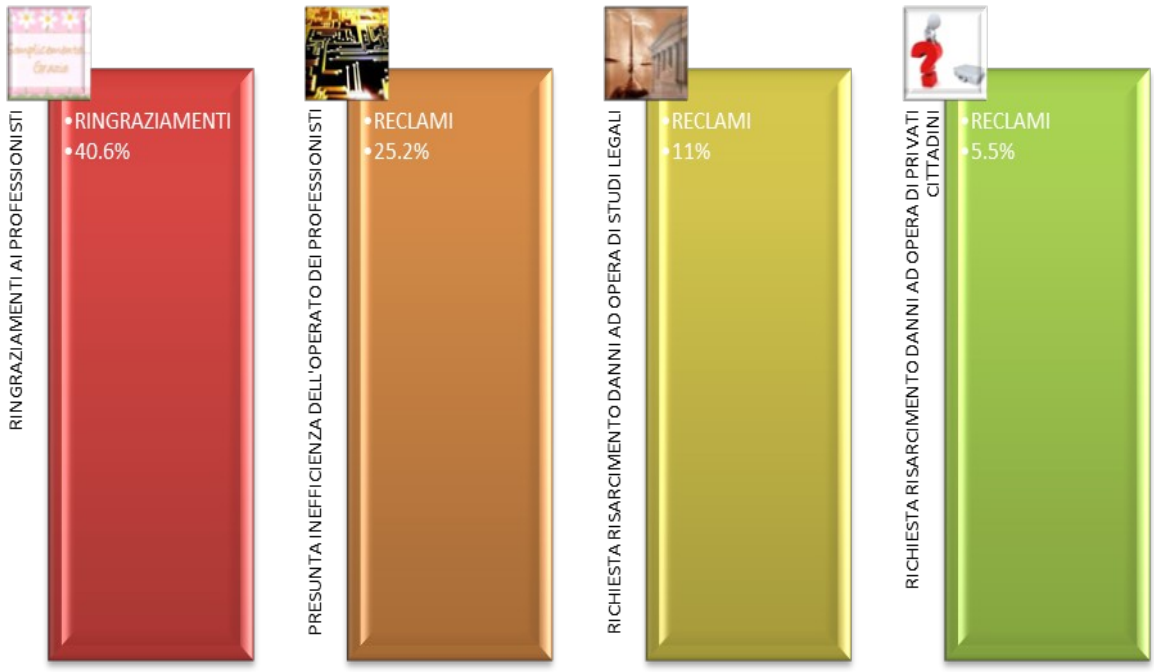
Grafico 30. Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'Ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – aspetti tecnici-professionali (2009) 91.



*i dati sono espressi in frequenze assolute
Il numero di segnalazioni registrato nel 2009 incrementa un notevole cambiamento rispetto al passato 2008. Infatti:

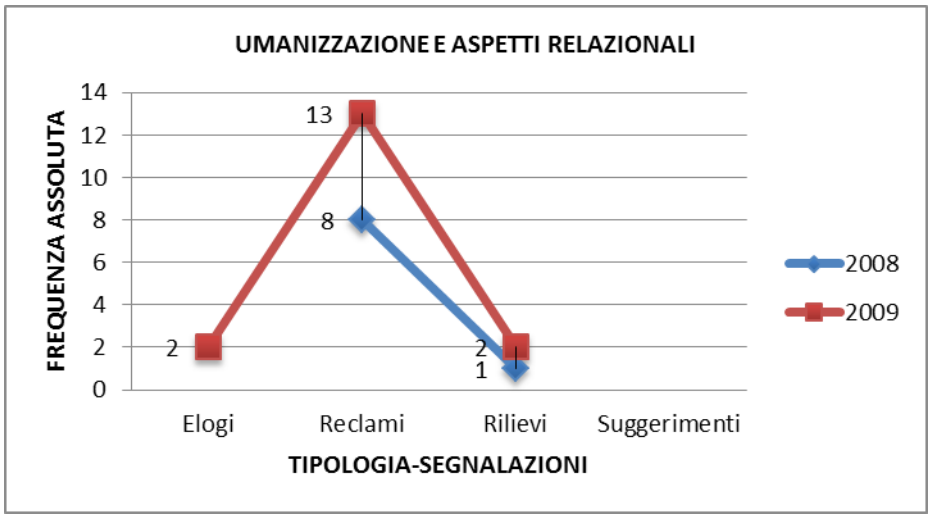
- Gli elogi rimangano pressochè invariati;
- I reclami presentano un incremento sostanziale in termini di variazione relativa, pari al 59.6%;
- I rilievi aumentano moltiplicandosi in modo importante.

L'analisi dettagliata dell'oggetto delle segnalazioni evidenzia quanto segue:



Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al 100%, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008
Grafico 31. Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2009) 17.



*i dati sono espressi in frequenze assolute

Anche le segnalazioni riferite alla categoria "Umanizzazione e Aspetti Relazionali" presenta nel 2009 un cambiamento nel loro andamento.

- il numero di reclami subisce un incremento corrispondente ad una variazione relativa pari al 38.4%;
- 2 sono gli elogi registrati
- I rilievi aumentano di 1 unità.

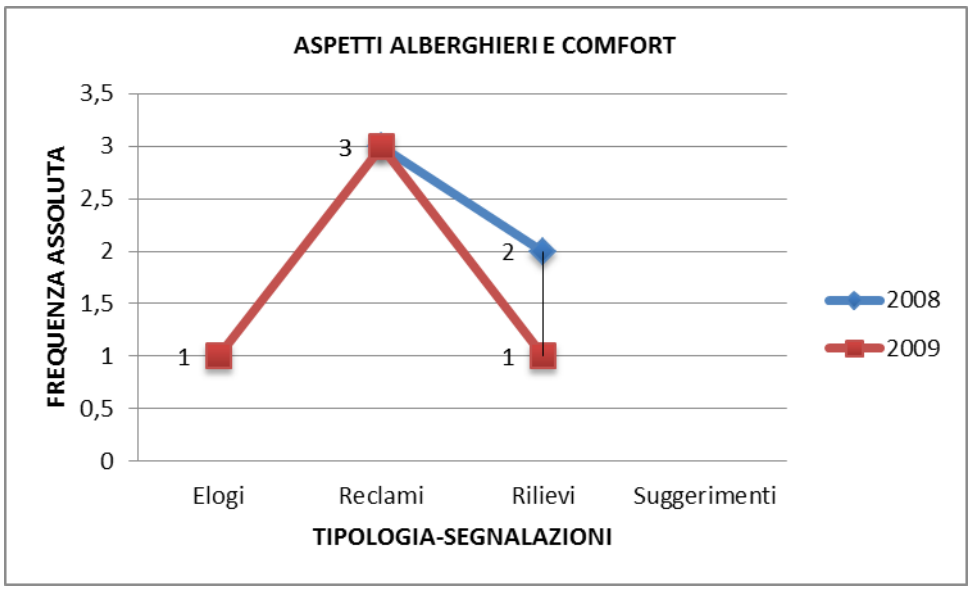
L'analisi dell'oggetto delle segnalazioni mostra quanto segue:

*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al 100%, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto

fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 32. Comparazione Aspetti alberghieri e comfort -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza. Numero totale segnalazioni – aspetti alberghieri e comfort (2009) 5.

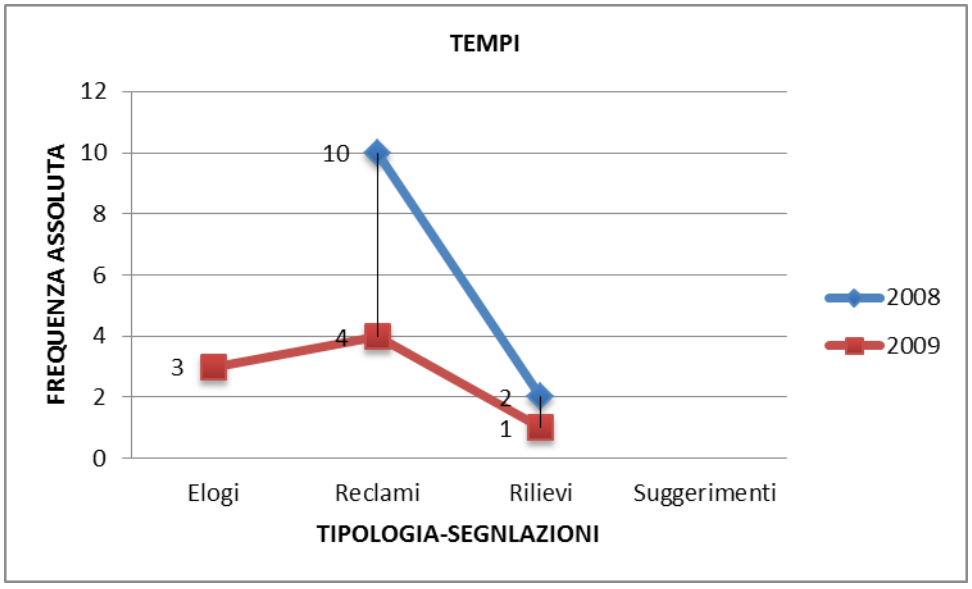


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri e comfort, non si segnalano grossi cambiamenti rispetto al 2008

TEMPI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 33. Comparazione Tempi -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Tempi (2009) 8.



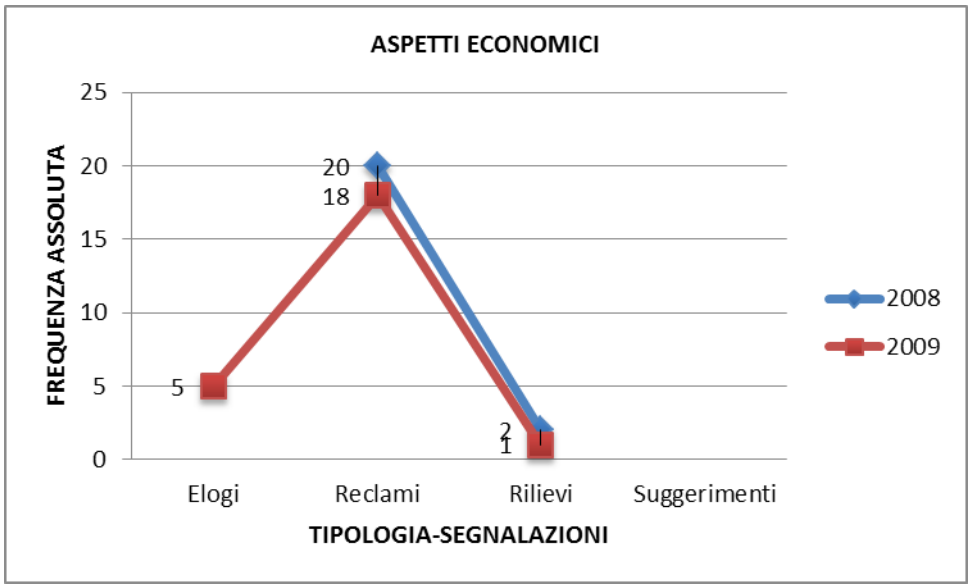
*i dati sono espressi in frequenze assolute

I cambiamenti più interessanti ed evidenti che caratterizzano le segnalazioni del 2009 evidenziano la

comparsa di 3 elogi, inoltre, il numero di reclami decresce del 60% (in termini di variazione relativa)

ASPETTI ECONOMICI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

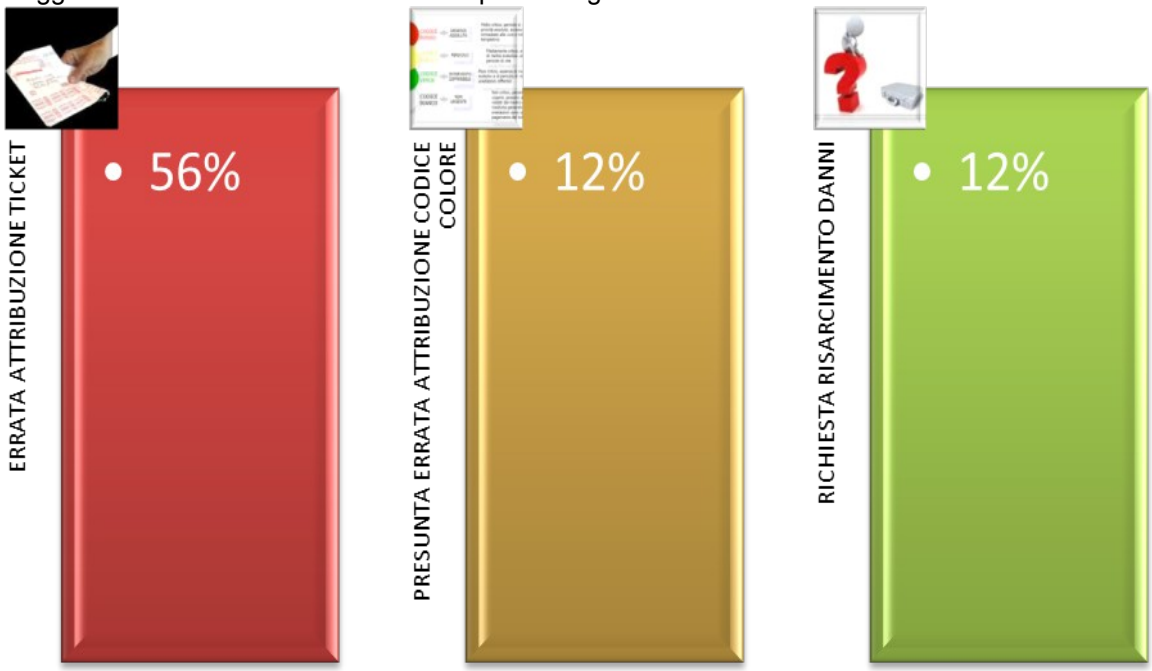
Grafico 34. Comparazione Aspetti economici -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal P.O. di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Aspetti Economici (2009) 25.



*i dati sono espressi in frequenza assoluta

Rispetto al 2008 il numero di reclami e di rilievi tende a coincidere piuttosto fedelmente. L'aspetto innovativo nel 2009 è rappresentato dai 5 elogi registrati.

L'oggetto dei reclami analizzato mostra quanto segue:

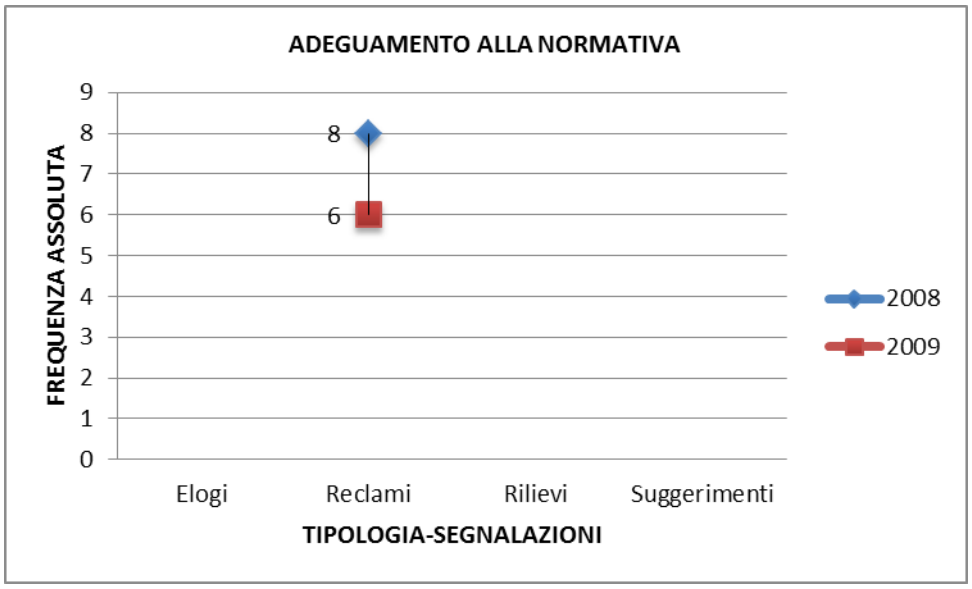


*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al 100%, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate

non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 35. Comparazione Adeguamento alla normativa -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Adeguamento alla Normativa (2009) 6.

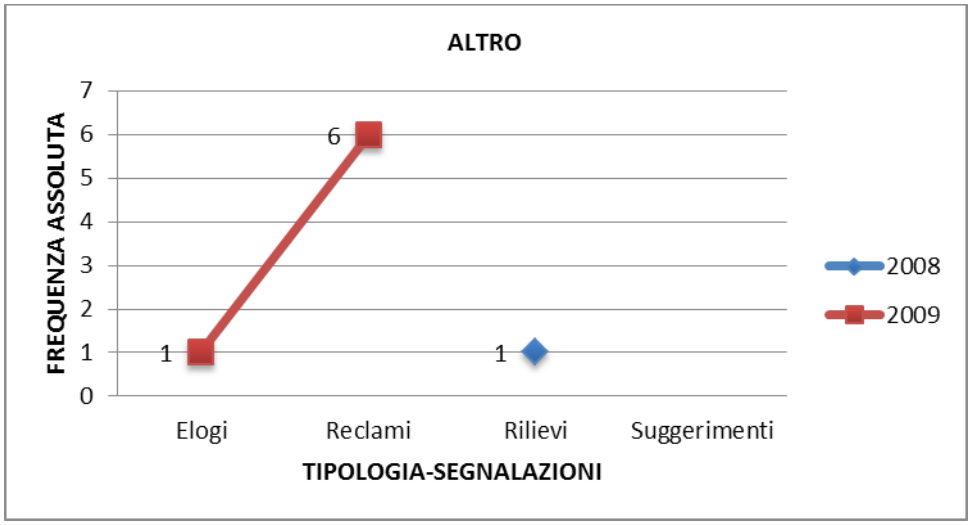


*i dati sono espressi in frequenza assoluta

Non si registrano grossi scostamenti rispetto al numero di reclami pervenuti nel 2008.

ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 36. Comparazione Altro -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Altro (2009) 7.



*i dati sono espressi in frequenze assolute

Per concludere, la categoria "Altro" registra un importante cambiamento nel numero di segnalazioni.

- 6 sono i reclami pervenuti nell'anno oggetto di indagine;
- Al contrario si registra 1 solo elogio