

8. LE SEGNALAZIONI PERVENUTE ALL'OSPEDALE DI FIDENZA

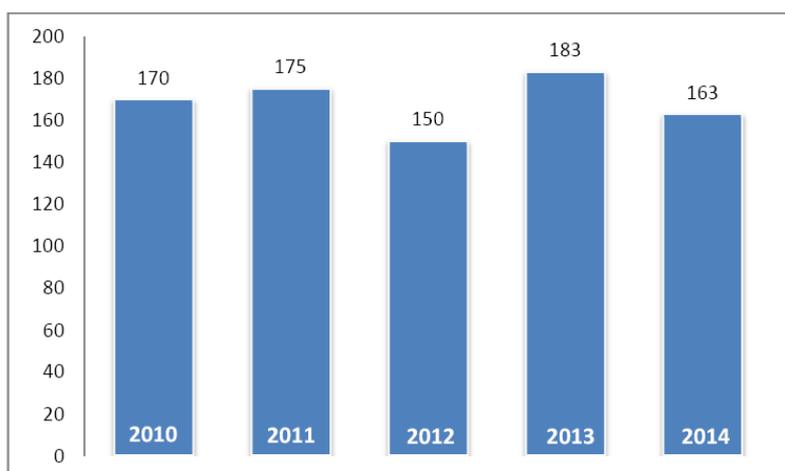
8.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 69 elogi (42.3%)
- 74 reclami (45.4%)
- 19 rilievi (11.7%)
- 1 suggerimenti (0.6%)

Per un totale di 163 segnalazioni.

Grafico 6. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Ospedale di Fidenza, nel quinquennio 2010-2014 (dati espressi in frequenza assoluta)



Ciò che emerge è un andamento stabile delle segnalazioni negli anni 2010-2011, mentre si rileva un aumento significativo (33 segnalazioni) nel 2013 rispetto al 2012 dovuto ad un incremento di elogi (44 nel 2012 e 68 nel 2013).

Nel 2014 si rileva un calo di 20 segnalazioni rispetto al 2013 (183 nel 2013 e 163 nel 2014). Per quanto riguarda gli elogi, i dati del 2013 e del 2014 si sovrappongono (68 nel 2013 e 69 nel 2014); per quanto concerne i reclami, risultano inferiori nel 2014 rispetto al 2013 (88 nel 2013 e 74 nel 2014), così come i rilievi (19 nel 2014 e 25 nel 2013) mentre per quanto concerne i suggerimenti, ne risultano 2 nel 2013 e 1 nel 2014.

I dati numericamente ridotti sono stati valutati, ma non ritenuti particolarmente significativi.

8.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

In base alla tipologia di segnalazioni pervenute, queste ultime risultano essere così distribuite:

Tabella 13. Segnalazioni 2014 suddivise per categoria e tipologia, confronto in ultima colonna con disservizi 2013 (dati espressi in frequenza assoluta)

| URP Ospedale di Fidenza | Elogi | Impropri | Reclami | Rilievi | Suggerimenti | Totale | Reclami + rilievi 2013 |
|---|-----------|----------|-----------|----------|--------------|-----------|------------------------|
| ASPETTI STRUTTURALI | | | | | | | |
| Accessibilità esterna | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Accessibilità interna | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| Totale | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| INFORMAZIONE | | | | | | | |
| Informazione - Altro | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | |
| Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Totale | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 5 | 4 |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI | | | | | | | |
| Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | |
| Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia) | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 6 | |
| Funzionalità organizzativa | 0 | 0 | 6 | 2 | 0 | 8 | |
| Totale | 0 | 0 | 10 | 6 | 0 | 16 | 20 |
| ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI | | | | | | | |
| Aspetti tecnico-professionali - Altro | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Opportunità/adeguatezza della prestazione | 5 | 0 | 27 | 0 | 0 | 32 | |
| Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale | 60 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | |
| Totale | 65 | 0 | 28 | 0 | 0 | 93 | 36 |
| UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI | | | | | | | |
| Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | |
| Cortesia e gentilezza | 3 | 0 | 3 | 2 | 0 | 8 | |
| Rispetto della dignità della persona | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Totale | 3 | 0 | 4 | 3 | 0 | 10 | 10 |
| ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT | | | | | | | |
| Vitto | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Pulizia e igiene | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 3 | |
| Servizi accessori | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | |
| Totale | 1 | 0 | 4 | 1 | 1 | 7 | 17 |
| TEMPI | | | | | | | |
| Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | |
| Coda per la prestazione | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 | 8 | |
| Totale | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 | 10 | 4 |
| ASPETTI ECONOMICI | | | | | | | |
| Aspetti economici - Altro | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie | 0 | 0 | 6 | 2 | 0 | 8 | |
| Richiesta di rimborsi | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | |

AUSL Parma – Report segnalazioni 2014

| | | | | | | | |
|--|-----------|----------|-----------|-----------|----------|------------|------------|
| Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Totale | 0 | 0 | 10 | 2 | 0 | 12 | 17 |
| ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA | | | | | | | |
| Ticket | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 | |
| Totale | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 | 4 |
| ALTRO | | | | | | | |
| Altro | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| Totale | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| Totale di URP Ospedale di Fidenza | 69 | 0 | 74 | 19 | 1 | 163 | 113 |

Per l'Ospedale di Fidenza, dalla somma dei rilievi e dei reclami (in totale 93) scorporati per categoria emerge che i temi più evidenziati dalle critiche dei cittadini sono stati gli **aspetti tecnico professionali**, relativi all'opportunità e all'adeguatezza della prestazione in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive e gli **aspetti burocratico amministrativi** che evidenziano il peso della burocrazia e delle modalità organizzative legate all'ottenimento della prestazione.

In merito alle categorie sopra citate, rispetto al 2013, nel 2014 si evidenzia un calo delle segnalazioni di disservizio (reclami + rilievi) negli aspetti tecnico professionali (28 nel 2014 e 36 nel 2013), negli aspetti burocratici amministrativi (16 nel 2014 e 20 nel 2013) e un calo abbastanza significativo delle segnalazioni di disservizio relative agli **aspetti alberghieri e comfort** (17 nel 2013 e 5 nel 2014), dovuto probabilmente all'introduzione di alcune azioni di miglioramento sulla base delle segnalazioni ricevute: installazione di erogatori di sapone fissi al muro nei servizi igienici aperti al pubblico, installazione di asciugamani elettrici, introduzione di confezioni monouso per il condimento, variazione menù, riorganizzazione delle fasce orarie per la distribuzione del vitto ai degenti..). Per quanto riguarda gli "aspetti strutturali", l'"informazione", l'"umanizzazione", gli "aspetti economici" e l'"adeguamento alla normativa", non si evincono oscillazioni significative rispetto al 2013.

8.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

Nella tabella seguente si riportano le segnalazioni pervenute all'Ospedale di Fidenza, suddivise per "area di riferimento" così come codificata dal Sistema regionale informatizzato

Tabella 14. Tipologia di segnalazioni per area di riferimento (dati espressi in frequenza assoluta)

| URP Ospedale di Fidenza | Elogi | Impropri | Reclami | Rilievi | Suggerimenti | Totale |
|--|----------|----------|----------|----------|--------------|-----------|
| AREA OSPEDALIERA | | | | | | |
| DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE SPECIALISTICA OSPEDALE DI FIDENZA | | | | | | |
| DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA - OSPEDALE DI FIDENZA | | | | | | |
| UNITÀ OPERATIVA OTORINOLARINGOIATRIA - OSPEDALE DI FIDENZA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Totale DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA - OSPEDALE DI FIDENZA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE OSPEDALE DI FIDENZA | | | | | | |
| UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE OSPEDALE FIDENZA | 7 | 0 | 5 | 1 | 0 | 13 |
| Totale UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE OSPEDALE DI FIDENZA | 7 | 0 | 5 | 1 | 0 | 13 |
| UNITÀ OPERATIVA DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA E GASTROENTEROLOGIA - OSPEDALE DI FIDENZA | | | | | | |

AUSL Parma – Report segnalazioni 2014

| | | | | | | |
|--|-----------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| Totale DIREZIONE MEDICA - OSPEDALE DI FIDENZA | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 6 |
| Totale OSPEDALE DI FIDENZA | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 6 |
| Totale AREA OSPEDALIERA | 63 | 0 | 63 | 13 | 0 | 139 |

ATTIVITÀ DI SUPPORTO

| | | | | | | |
|---|-----------|----------|-----------|-----------|----------|------------|
| DIPARTIMENTO DI EMERGENZA-URGENZA E DEI SERVIZI DIAGNOSTICI OSPEDALE DI FIDENZA | | | | | | |
| UNITÀ OPERATIVA DI LABORATORIO OSPEDALE DI FIDENZA | | | | | | |
| UNITÀ OPERATIVA DI LABORATORIO OSPEDALE DI FIDENZA | 1 | 0 | 4 | 1 | 0 | 6 |
| Totale UNITÀ OPERATIVA DI LABORATORIO OSPEDALE DI FIDENZA | 1 | 0 | 4 | 1 | 0 | 6 |
| Totale DIPARTIMENTO DI EMERGENZA-URGENZA E DEI SERVIZI DIAGNOSTICI OSPEDALE DI FIDENZA | 1 | 0 | 4 | 1 | 0 | 6 |
| OSPEDALE DI FIDENZA | | | | | | |
| DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALE DI FIDENZA | | | | | | |
| DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALE DI FIDENZA | 5 | 0 | 7 | 5 | 1 | 18 |
| Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALE DI FIDENZA | 5 | 0 | 7 | 5 | 1 | 18 |
| Totale OSPEDALE DI FIDENZA | 5 | 0 | 7 | 5 | 1 | 18 |
| Totale ATTIVITÀ DI SUPPORTO | 6 | 0 | 11 | 6 | 1 | 24 |
| Totale di URP Ospedale di Fidenza | 69 | 0 | 74 | 19 | 1 | 163 |

A livello numerico, le segnalazioni più frequenti, sia di disservizio che di elogio, riguardano il Dipartimento di Emergenza Urgenza e di Chirurgia generale (55 il primo e 59 il secondo).

Le segnalazioni di disservizio (rilievi + reclami) attribuite al Dipartimento di Emergenza-Urgenza sono 33, mentre gli elogi 22; 31 sono le segnalazioni di disservizio e 28 elogi attribuiti, invece, al Dipartimento di Chirurgia generale, mentre a carico del Dipartimento di Medicina generale e riabilitativa risultano 6 le segnalazioni di disservizio e 13 elogi.