



REPORT SEGNALAZIONI

Anno 2014

A cura degli Uffici relazioni col pubblico dei Distretti di Parma, Fidenza, Sud-Est e Valli Taro e Ceno e dell'Ufficio Stampa, Comunicazione e Rapporti con l'utenza

In collaborazione con l'Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento

Progettazione, coordinamento, revisione testi:

Viola Recchia – Coordinamento Aziendale Urp distrettuali

Redazione e analisi dei contenuti:

Anna Morello, Viola Recchia – URP Distretto di Parma

Ornella Guareschi, Mery Begarani – URP Distretto di Fidenza

Camilla Alberti – URP Distretto Sud-Est

Monica Leoni, Agostina Posillico – URP Distretto Valli Taro e Ceno

Elaborazione statistica dei dati:

Cristiana Damini – Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento

INDICE

PREMESSA	p. 5
1. AUSL PARMA: L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI	p. 5
1.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite	
1.2 Andamento delle segnalazioni 2014 segmentate per categoria	
1.3 Tipologia di segnalazioni: confronto tra disservizi ed elogi	
1.4 Andamento delle segnalazioni 2014 segmentate per Distretto/Stabilimento	
1.5 Disservizi ed elogi: una panoramica	
2. SEGNALAZIONI: CHI LE PRESENTA E PER CONTO DI CHI	p. 12
3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	p. 13
4. ESITO DELLE SEGNALAZIONI	p. 13
5. TEMPI DI CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO	p. 15
6. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA	p. 16
6.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Parma per tipologia	
6.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione	
6.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi	
6.4 Elogi	
7. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA	p. 22
7.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza per tipologia	
7.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione	
7.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi	
8. LE SEGNALAZIONI ALL'OSPEDALE DI FIDENZA	p. 26
8.1 Numero di segnalazioni pervenute all'Ospedale di Fidenza per tipologia	
8.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione	
8.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi	

9. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST

p. 31

9.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto Sud-Est per tipologia

9.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

9.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

10. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO VALLI TARO E CENO

p. 34

10.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto Valli Taro e Ceno per tipologia

10.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

10.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

PREMESSA: Dal 2003 gli Uffici relazioni col pubblico di ogni Azienda della Regione Emilia-Romagna sono tenuti a registrare le segnalazioni pervenute dagli utenti (reclami, rilievi, elogi, impropri e suggerimenti) nel Sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni, che consente di archiviare e analizzare i dati non solo dal punto di vista quantitativo, ma anche qualitativo. I fattori di qualità utilizzati per la classificazione delle segnalazioni sono stati a suo tempo concordati con il Comitato consultivo regionale per la qualità dalla parte del cittadino e recentemente rivisti in sede di Agenzia sanitaria regionale. Nonostante alcune disomogeneità attribuibili alle diverse metodologie di inserimento adottate dai singoli URP, il grado di attendibilità dei rapporti ottenuti è tale da consentire una lettura di sistema, utile a individuare trend e criticità anche a livello aziendale e, soprattutto, distrettuale. Nella prima parte del lavoro si offrirà pertanto una panoramica dei dati 2014 su scala aziendale, mentre per un'analisi strategica dei dati, dalla quale possano emergere problematiche circostanziate ed eventuali indicazioni di miglioramento, si rimanda a quanto emerso dall'elaborazione dei dati per singoli Distretti e Presidi e al relativo commento ad opera degli Urp distrettuali.

1. AUSL PARMA: L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI

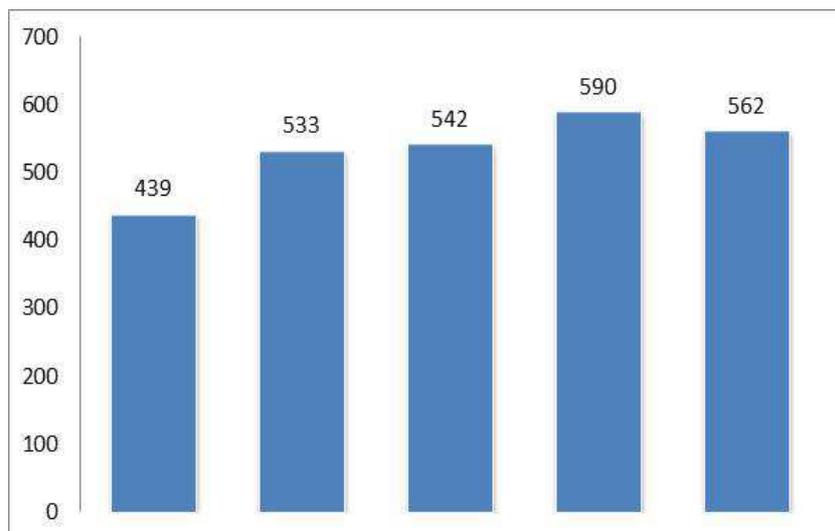
1.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

Nel 2014 gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 209 elogi (37.2%)
- 11 impropri (2%)
- 280 reclami (49.8%)
- 58 rilievi (10.3%)
- 4 suggerimenti (0.7%)

Per un totale di 562 segnalazioni. Il dato aziendale non rispecchia il *trend* regionale, che nel 2013 ha registrato il "sorpasso" degli elogi sui reclami (9497 elogi contro 8296 reclami), ma si nota comunque una crescita netta degli elogi (nel 2013 erano il 27,5%) e un notevole calo dei reclami (nel 2013 il 58,6% delle segnalazioni totali). Non bisogna poi dimenticare il fatto che, per misurare il grado di insoddisfazione dell'utenza, è necessario sommare ai reclami anche i rilievi, che consistono in una segnalazione di disservizio che non dà luogo a istruttoria formale. In quest'ottica, anche il dato regionale 2013 vede le segnalazioni negative (reclami e rilievi, pari a 11343) superare di gran lunga quelle positive (elogi, pari a 9497). A questo proposito, inoltre, è bene precisare che dai nostri 4 Urp distrettuali i rilievi vengono registrati nel software solo in minima parte. Non si tiene conto, cioè, dei numerosissimi rilievi che vengono gestiti telefonicamente o per e-mail nell'immediato dall'operatore, che trovano soluzione in tempi rapidissimi senza richiedere l'apertura di una pratica o di un'istruttoria formale.

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dagli URP Distrettuali nel quinquennio 2010-2014 (dati espressi in frequenze assolute).



1.2 Andamento delle segnalazioni 2014 segmentate per categoria

Di seguito un primo approfondimento sulle segnalazioni totali ricevute nel 2014, suddivise per categoria (ovvero secondo il contenuto della segnalazione, *tabella 1*) e per tipologia (elogi, impropri, reclami, rilievi e suggerimenti, *tabella 2*), con un confronto con i dati dell'anno precedente.

Tabella 1 Quadro sinottico delle segnalazioni per tipo di segnalazione e raffronto con il 2013 (dati espressi in frequenze assolute e percentuali)

CATEGORIA	TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE					TOT	%	TOT	%
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.	2014	2014	2013	2013
Aspetti tecnici professionali	174		85	4		263	46,80%	212	35,93%
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	3		76	20	1	100	17,79%	128	21,69%
Umanizzazione e aspetti relazionali	30		22	4		56	9,96%	65	11,02%
Tempi			27	9		36	6,41%	48	8,14%
Informazione	1		15	7	1	24	4,27%	35	5,93%
Aspetti economici			20	3		23	4,09%	46	7,80%
Adeguamento alla normativa			14	1		15	2,67%	8	1,36%
Aspetti strutturali			7	6		13	2,31%	9	1,53%
Aspetti alberghieri/comfort	1		8	2	1	11	1,96%	27	4,58%
Privi CCRQ		11				11	1,96%	4	0,68%
Altro			6	3	1	10	1,78%	8	1,36%
TOTALE	209	11	280	58	4	562	100%	590	100%

Tabella 2. Percentuale e raffronto con il 2013 per tipologia di segnalazione

ANNO	TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE				
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.
2014	209	11	280	58	4
2014 %	36,73%	1,93%	49,21%	10,19%	0,70%
2013	162	4	346	72	6
2013 %	27,46%	0,68%	58,64%	12,20%	1,02%

In generale, a fronte di un lieve calo del totale delle segnalazioni si nota un significativo aumento degli elogi (dal 28% del 2013 al 37% del 2014) e un'altrettanto significativa diminuzione delle segnalazioni di disservizio (ovvero la somma di reclami e rilievi, che dal 70% del 2013 passa nel 2014 al 60%).

Le categorie più pesanti in termini numerici, sia a livello aziendale che, come si vedrà oltre, anche nei 4 Distretti, sono invece quelle degli aspetti **tecnici-professionali** e degli aspetti **organizzativi, burocratici e amministrativi**. In altre parole, il maggior numero di segnalazioni riguarda:

- Diagnosi, cure e trattamenti effettuati dal MMG, dal PLS, dalla Continuità assistenziale, dallo specialista o dal personale infermieristico;
- Organizzazione interna, percorsi di accesso, disponibilità e facilità di ottenere prestazioni (nella fattispecie si tratta di disservizi CUP, difficoltà di ottenere visite domiciliari da parte del MMG, impossibilità di contattare servizi o ambulatori e assenza di personale o di prestazioni);

Nello specifico (vedi oltre, *tabella 4*), gli aspetti tecnico-professionali pesano di gran lunga di più di quelli organizzativi su Fidenza e Borgotaro, ovvero, com'è intuibile, nei Distretti dove sono presenti gli Stabilimenti ospedalieri. Tuttavia è bene sottolineare che in questa categoria ricade anche la stragrande maggioranza degli elogi pervenuti, che innalza di molto il dato numerico. In ogni caso, in una prospettiva di livello aziendale, la varietà di situazioni e di eventualità ricomprese in queste due categorie rende impossibile ricavare indicazioni strategiche.

La terza categoria per numerosità è quella relativa a **umanizzazione e aspetti relazionali**, che riguarda essenzialmente le modalità di approccio dei nostri operatori nei confronti degli utenti. Anche in questo caso pesano molto sul dato gli elogi, che sono oltre la metà del totale.

La categoria più indicativa dell'insoddisfazione dell'utenza resta quindi quella dei **tempi** (mancato rispetto dei tempi di attesa o eccessivo prolungamento dell'attesa per ottenere una prestazione/un servizio) che, nonostante sia la quarta per numerosità, riporta un dato fortemente omogeneo, in cui le 36 segnalazioni corrispondono ad altrettanti reclami/rilievi relativi alla stessa fonte di malcontento/disservizio.

1.3 Tipologia di segnalazioni: confronto tra disservizi ed elogi

Tabella 3. Segmentazione delle segnalazioni suddivise fra disservizi (rilievi + reclami) ed elogi (non compaiono suggerimenti e impropri - dati espressi in percentuale sul totale delle segnalazioni pervenute)

Tipologia descrittiva	% Disservizi 2014	% Elogi 2014	% Disservizi 2013	% Elogi 2013
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	28.4	1.4	29.4	1.2
Aspetti tecnici professionali	26.3	83.3	18.9	82
Tempi	10.6	\	11.2	0.6
Umanizzazione e aspetti relazionali	7.6	14.4	10.5	1.3
Informazione	6.5	0.5	6.9	0.3
Adeguamento alla normativa	4.4	\	1.9	\
Altro	2.6	\	1.9	\
Aspetti alberghieri e comfort	2.6	0.5	6.5	\
Aspetti economici	7	\	10.7	\
Aspetti strutturali	4	\	1.9	\
Privo di CCRQ	0	\	\	\

1.4 Andamento delle segnalazioni 2014 segmentate per Distretto/Stabilimento

Il dato delle segnalazioni per categoria, suddivise per Distretto e Stabilimento ospedaliero, fornisce ulteriori dettagli sulla percezione dei Servizi a livello territoriale.

Tabella 4. Quadro sinottico delle segnalazioni 2014 per URP Distrettuale di afferenza (dati espressi in frequenza assoluta)

CATEGORIA	URP Distrettuali					
	Parma	Sud/Est	Valli T.C	Osp. Borg	Osp.Fid	Fiden.
Aspetti tecnici professionali	45	17	51	27	93	30
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	33	24	5	4	16	18
Umanizzazione e aspetti relazionali	35	4	2	1	10	4
Tempi	14	5			10	7
Informazione	9	3	1		5	6
Aspetti economici	8			1	12	2
Adeguamento alla normativa	6				6	3
Aspetti strutturali	2	1	1		2	7
Aspetti alberghieri/comfort	3				7	1
Privi CCRQ	10					1
Altro	4	1			2	3
TOTALE	169	55	60	33	163	82

In questa sede riportiamo solo alcune anticipazioni di quanto emergerà nei capitoli dedicati ai singoli Distretti (a cui si rimanda per un'analisi più circostanziata delle singole voci) al fine di chiarire i nodi già esplicitati in precedenza.

In particolare, a livello numerico, lo scostamento rispetto al 2013 sugli elogi sembra essere legato a un netto aumento degli elogi registrati dal Distretto Valli Taro e Ceno (40 elogi nel 2013 a fronte di 75 nel 2014). Tale incremento impatta direttamente sulla **categoria degli aspetti tecnici e professionali** che, rispetto al 2013, è l'unica a registrare un aumento delle segnalazioni totali. Aumento quindi presumibilmente non dovuto a un complessivo calo della qualità delle prestazioni offerte, bensì alle manifestazioni di apprezzamento dell'utenza (gli elogi per questa categoria erano 113 nel 2013 e salgono a 174 nel 2014, mentre le segnalazioni di disservizio erano 79 nel 2013 e crescono di 10 unità nel 2014).

Per le restanti categorie, il calo delle segnalazioni evidenziato a livello aziendale risulta distribuito su tutte le voci. Vi sono però alcune categorie che presentano un calo più marcato, e in particolare quella degli **aspetti economici** (23 segnalazioni nel 2014 contro 46 nel 2013) e quella degli **aspetti alberghieri e comfort** (11 segnalazioni nel 2014 contro 27 nel 2013). Nel primo caso non si riscontrano particolari iniziative a livello aziendale che potessero migliorare la percezione dell'utenza su tali aspetti. Riguardo invece agli aspetti alberghieri, il fatto che la maggioranza delle segnalazioni sia relativa all'Ospedale di Fidenza lascia supporre un netto miglioramento della qualità in questo ambito (vedi oltre, cap.8).

Riguardo a rilievi e reclami, si registra invece un evidente calo delle segnalazioni sul Distretto di Parma (da 181 a 112), in particolare negli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** e in quelli relativi all'**informazione**. In questo caso, è evidente l'effetto di alcune azioni di miglioramento specifiche intraprese nella seconda metà del 2013 volte a risolvere difficoltà emerse nel contatto diretto tra il pubblico e alcuni Servizi, in particolare l'Ufficio assistenza protesica e integrativa e il Centro screening mammografico.

1.5 Disservizi ed elogi: una panoramica aziendale

Per un ulteriore approfondimento, nonché per fornire una fotografia ancora più dettagliata dell'andamento delle segnalazioni nel 2014, riportiamo nella tabella seguente le segnalazioni suddivise per Distretto/Struttura complessa e raggruppate per disservizi (reclami + rilievi) ed elogi. A tale proposito è però doveroso chiarire che il Sistema restituisce esclusivamente le strutture che hanno ricevuto almeno una segnalazione nel corso del 2014, pertanto non rispecchia l'organigramma aziendale nella sua completezza. In secondo luogo sottolineiamo il diverso significato attribuito dal Sistema regionale all'espressione "Struttura complessa", che non necessariamente corrisponde a ciò che si intende per Struttura complessa nell'organizzazione aziendale.

Tabella 5. Segnalazioni 2014 per struttura, suddivise per disservizi vs. elogi (dati espressi in frequenza assoluta)

STRUTTURA COMPLESSA	DISSERVIZI		ELOGI	
	N°	%	N°	%
Distretto di Parma				
Dip.Cure Primarie – Distretto Parma	91	27	9	4.3
Programma Screening Mammo. – Distretto Parma	4	1.1	\	\
U.O. Igiene e Sanità Pubblica – Distretto Parma	17	5	11	5,3
U.O. Salute Mentale – Parma Est	\	\	1	0.5
U.O. Salute Mentale – Parma Ovest	1	0.4	\	\
URP – Distretto Parma	\	\	22	10.5
Distretto di Fidenza				
Dip. Cure Primarie – Distretto Fidenza	41	12.1	11	5.3
CdSS.Secondo			1	0.5
Casa di Cura Villa Igea -	1	0.4	\	\
Consultorio Disturbi Cognitivi – Distretto Fidenza			1	0.5
Programma Screening Colon Retto – Distretto Fidenza	1	0.4	\	\
U.O. Salute Mentale – Distretto Fidenza	2	0.7	1	0.5
Distretto Fidenza	12	3.5	\	\
U.O. Igiene e Sanità Pubblica – Distretto Fidenza	1	0.4	\	\
Ospedale di Fidenza				
Dip. Chirurgia Generale e Specialistica – Osp. Fidenza	\	\	1	0.5
Direz. Amm.va – Osp. Fidenza	12	3.5	5	2.4
Direz. Medica – Osp. Fidenza	6	1.7	\	\
Mod. Lungodegenza Post-acuzie e Riab. Estensiva – Osp. Fidenza	\	\	2	1
Servizio Radiologia – Osp. Fidenza	3	1.1	1	0.5
U.O. Anestesia, Rianimazione e Camera Iperb. – Osp. Fidenza	1	0.4	4	1.9
U.O. Cardiologia – Osp. Fidenza	\	\	6	2.9
U.O Chirurgia Gen. – Osp. Fidenza	6	1.7	7	3.3
U.O. Endoscopia Dig. – Ospedale Fidenza	3	0,9	1	0.5
U.O. Laboratorio – Ospedale Fidenza	5	1.4	1	0.5
U.O. Medicina Interna – Osp. Fidenza	5	1.4	6	2.9

U.O. Neurologia – Osp. Fidenza	1	0.4	5	2.4
U.O. Ortopedia – Osp. Fidenza	6	1.7	11	5.3
U.O. Ostetricia e Ginecologia – Osp. Fidenza	7	2		2.4
U.O. Pediatria – Osp. Fidenza	1	0.4	\	\
U.O. PS. E Medicina Urgenza – Osp. Fidenza	26	7.7	11	5.3
U.O. Urologia – Osp. Fidenza	9	2.6	3	1.4
Distretto Sud-Est				
Dip. Cure Primarie – Distretto Sud-Est	45	13.3	1	0.5
Direz. Amm.va – Distretto Sud-Est	\	1.7	\	\
U.O. Igiene e Sanità Pubblica – Distretto Sud-Est	4	1.2	2	1
Strutt. Org.VaTerr. Veterinaria – Distretto Sud-Est	\	\	1	0.5
Distretto Valli Taro e Ceno				
Dip. Cure Primarie – Distretto Valli Taro e Ceno	8	2.9	50	24
Servizio Radiologia – Osp. Borgo Val di Taro	1	0.4	1	0.5
U.O.. Medicina Interna – Osp. Borgo Val di Taro	4	1.4	12	5.7
U.O. Chirurgia Gen. – Osp. Borgo Val di Taro	\	\	2	1
U.O. Ortopedia – Osp. Borgo Val di Taro	1	0.4	10	4.8
U.O. Ostetricia e Ginecologia – Osp. Borgo Val di Taro	1	0.4	\	\
Strutture sovradistrettuali				
U.O. Salute Mentale – Ditretti Sud- Est e Valli Taro e Ceno	1	0.4	\	\
Servizio Igiene degli alimenti	\	\	2	1
Servizio Emodialisi az.le	1	0.4	1	0.5
U.O. Emergenze territoriali	2	0.7	\	\
U.O. NPIA	1	0.4	\	\
U.O. Riabilitazione (Salute Mentale)	\	\	1	0.5
TOTALE	338	100	209	100

2. SEGNALAZIONI: CHI LE PRESENTA E PER CONTO DI CHI

Da questo punto di vista non si riscontrano particolari differenze rispetto agli anni precedenti: nella stragrande maggioranza dei casi sono i cittadini a presentare una segnalazione, e di norma lo fanno per se stessi (67%) o per un loro familiare (19%). Il “peso” delle associazioni e/o degli organismi di rappresentanza e tutela sembra quasi irrilevante, soprattutto in alcuni Distretti, ma è possibile che, nella nostra realtà, tali organismi si rapportino con l’Azienda attraverso altri canali e altre modalità non tracciabili da parte degli URP.

Grafico 2. Rappresentazione in percentuale sul profilo dei presentatori delle segnalazione (dati espressi in percentuale)

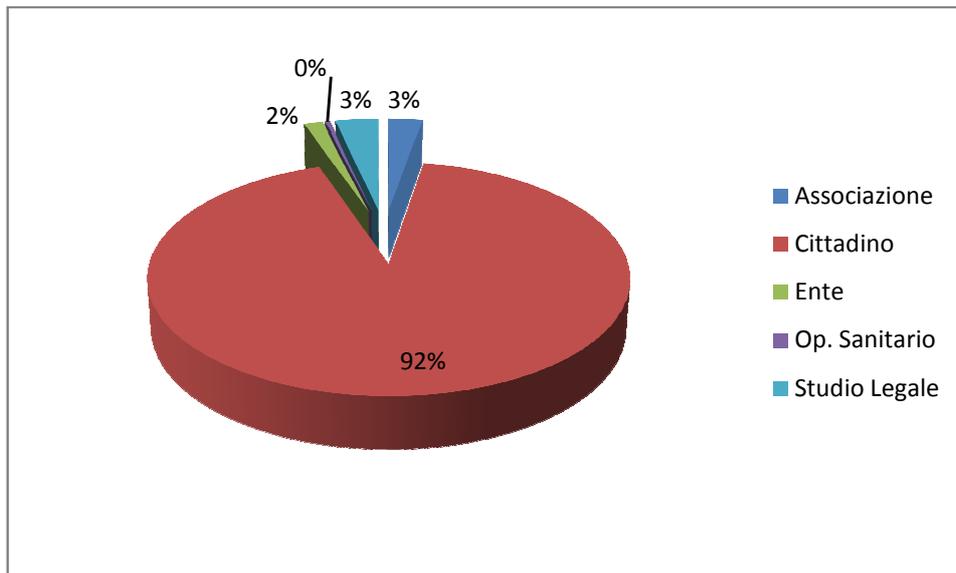
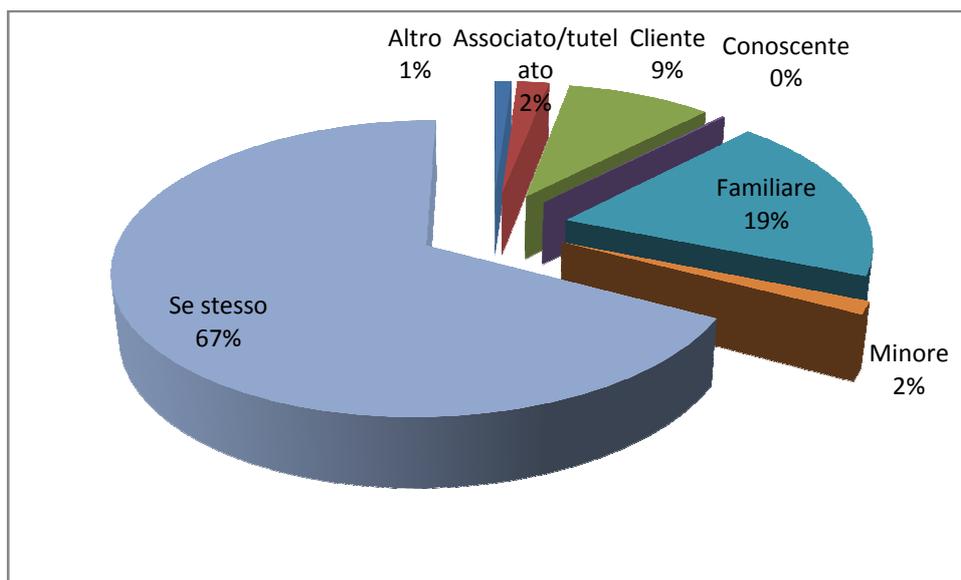


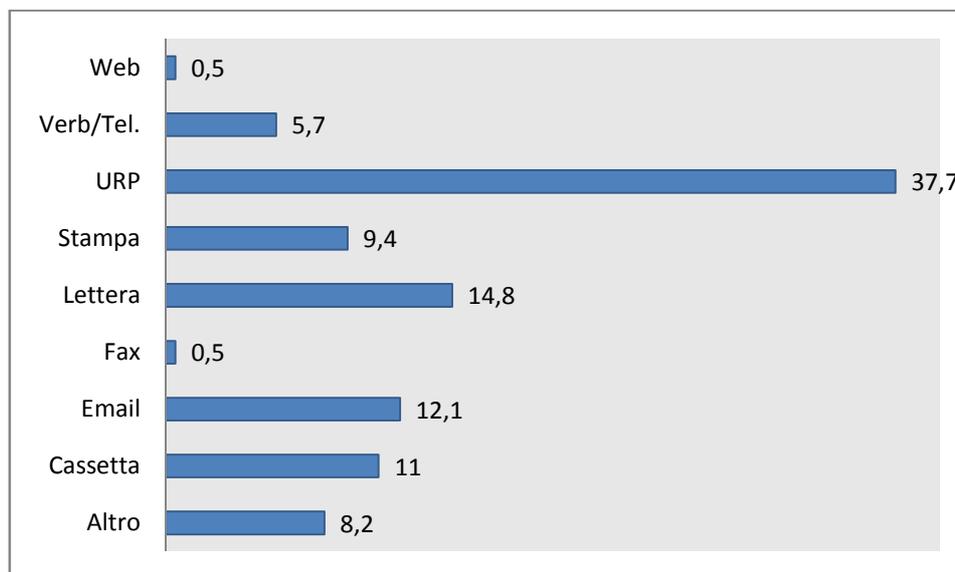
Grafico 3. Rappresentazione in percentuale sul profilo dei diretti interessati nelle segnalazioni (dati espressi in percentuale)



3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE

Riportiamo come di consueto anche il dato sulle modalità adottate dai cittadini per presentare le segnalazioni, con una doverosa premessa. Tra le opzioni fornite dal Software è presente da sempre una imprecisione terminologica che ha provocato e continua a provocare una grave deformazione del dato, relativa alla modalità di presentazione URP. Infatti, il sistema intende per URP la modalità di presentazione “di persona presso l’Ufficio”, per cui la maggior parte delle segnalazioni sembrerebbe presentata secondo questa modalità. In realtà, nell’inserimento dei dati da parte degli operatori, l’URP è stato considerato spesso come ufficio ricevente la segnalazione, a prescindere dalla forma (e-mail, telefonata etc.) in cui questa veniva presentata (d’altra parte anche tutti gli altri strumenti a disposizione dei cittadini, tranne la stampa il web, sono di competenza dell’URP e ad esso direttamente indirizzati). Per questo motivo il dato qui espresso è fuorviante, perché lo strumento privilegiato per presentare una segnalazione formale è ormai l’e-mail, che supera di gran lunga tutte le altre modalità di presentazione.

Tabella 6. Strumenti e modi scelti dai cittadini per presentare le segnalazione (dati espressi in percentuale)



4. ESITO DELLE SEGNALAZIONI

Analizzando gli esiti delle segnalazioni registrate, potrebbe essere interessante, pur con tutte le cautele del caso, confrontare quelli che a posteriori confermano l’operato dell’Azienda con quelli che invece indicano un effettivo errore/disservizio/mancaza.

Tabella 7. Rappresentazione in tabella sinottica dell’esito delle segnalazioni totali 2014 segmentate per URP Distrettuale (dati espressi in frequenza assoluta)

URP Distrettuali	URP Distrettuali					
	Parma	Sud/Est	Valli Taro e Ceno Distr + Osp	Ospedale Fidenza	Fidenza	TOT
Esito						
Accoglimento richiesta di rimborso	2	2		2	2	8
Altro	11	4		14	11	53
Assunzione di impegno	8	2		6	3	19
Chiarimento	46	18	1	14	18	97
Conferma operato dell’Azienda	11	6		7	5	29
Pratica aperta	2					2
Ringraziamento scritto	45	4	1	45	13	108
Ringraziamento verbale				21	1	22
Risoluzione	28	13	2	20	13	76
Scuse	15	6	12	12	15	60
Trasmissione al servizio legale	1		2	22	1	24
TOTALE	169	55	18	163	82	487**

** Il totale si discosta dal totale delle segnalazioni ricevute in quanto, in diversi casi, non è stato attribuito esito alle segnalazioni di elogio. Tuttavia, ai fini della nostra analisi questa discrepanza è irrilevante poiché gli elogi non vengono presi in considerazione.

Escludendo gli esiti “Ringraziamento scritto”, “ringraziamento verbale” e “trasmissione all’ufficio legale” perché non significativi (i primi due corrispondono solo a segnalazioni di elogio e il terzo non evidenzia come si è conclusa l’istruttoria), possiamo prendere in considerazione le 289 segnalazioni che si sono concluse con:

- I chiarimenti e le conferme dell’operato dell’azienda, che rappresentano situazioni in cui, malgrado il percepito dell’utente, l’istruttoria ha dimostrato che non si è verificato un disservizio (126 segnalazioni, pari al 43% del sottotale considerato)

- Le risoluzioni, gli accoglimenti di rimborso, le scuse e le assunzioni di impegno che, al contrario, evidenziano i casi in cui effettivamente il disservizio c'è stato (163, pari al 57%).

Il dato può risultare significativo in quanto evidenzia che nel 43% dei casi in cui è stata comunicata insoddisfazione, il percepito negativo dell'utente, che lo spinge a reclamare formalmente, non corrisponde in realtà a un evento ostile, un disservizio o una mancanza dell'Azienda perché, altrettanto formalmente, ne è stato confermato l'operato. In questi casi, quindi, il reclamo è tendenzialmente causato da altri fattori non ascrivibili a qualità, efficienza ed efficacia dei Servizi e delle prestazioni assicurate. In particolare spesso è occasionato dalla mancanza/scorrettezza/incompletezza di informazione, dalla difficoltà dell'utente a comprendere meccanismi di accesso, percorsi organizzativi, cavilli normativi e burocratici che nella sua percezione (anche se erronea) ledono un suo diritto o gli precludono di ottenere quanto dovuto, oppure dalle modalità di approccio non propriamente corrette adottate dall'operatore nel rapportarsi a lui.

5. TEMPI DI CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

Nella tabella successiva riportiamo il numero di giorni impiegati mediamente dagli Urp per portare a termine l'istruttoria e dare risposta al cittadino in caso di reclamo formale. Specifichiamo che non vengono presi in considerazione elogi, suggerimenti e impropri perché non contemplati dalla normativa di riferimento, che stabilisce l'obbligo di rispondere entro 30 giorni solo per i reclami.

Tabella 8. Tempi medi di chiusura delle segnalazioni di disservizio (dati espressi in giorni)

DISSERVIZIO		Media
Reclamo		16.07
Rilievo		11.20

Come si evince dal dato riportato, i tempi di risposta sono ampiamente rispettati (salvo eccezioni dovute a eventuali complessità nella gestione dell'istruttoria che, comunque, prevede la possibilità di prorogare il termine dei 30 giorni con comunicazione formale al diretto interessato). Il dato di ciascun Distretto rispecchia quello aziendale.

6. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA

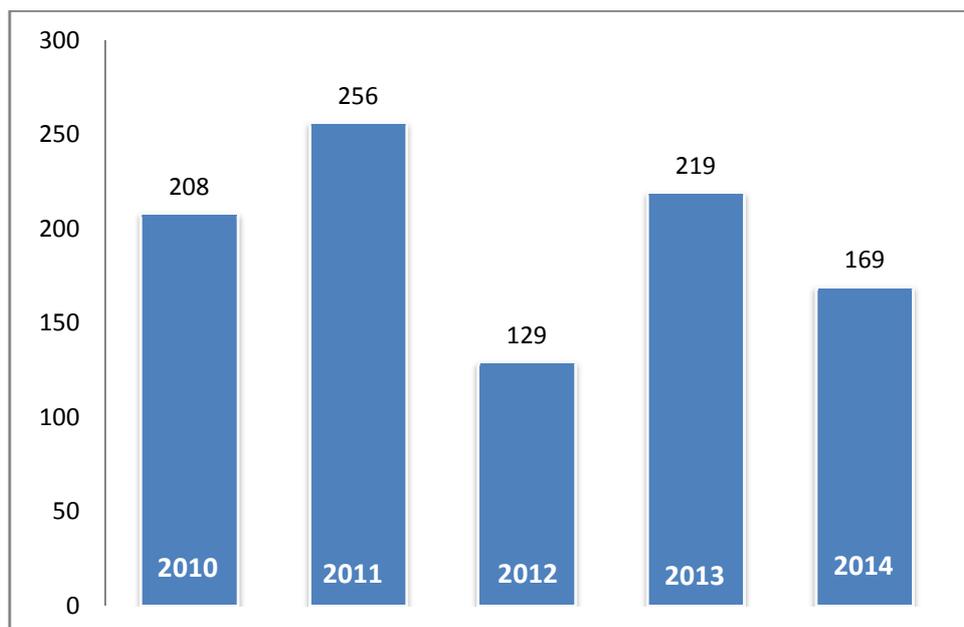
6.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Parma per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 46 elogi (27.2%)
- 10 impropri (5.9%)
- 101 reclami (59.8%)
- 11 rilievi (6.5%)
- 1 suggerimento(0.6%)

Per un totale di 169 segnalazioni.

Grafico 4. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Parma, nel quinquennio 2010-2014 (dati in frequenza assoluta)



Ciò che emerge in primo luogo come dato macroscopico è il forte calo delle segnalazioni totali, e in particolare dei reclami, rispetto all'anno precedente. Nel 2013, infatti, arrivarono all'URP 219 segnalazioni, di cui 162 reclami, 19 rilievi, 34 elogi, 3 impropri e un suggerimento, con una differenza del 22% sul 2014. In particolare, sulle segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) si registra un calo del 39% (da 181 nel 2013 a 112 nel 2014), mentre crescono gli elogi e gli impropri.

6.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Tabella 9. Segnalazioni 2014 suddivise per categoria e tipologia, confronto in ultima colonna con disservizi 2013 (dati espressi in frequenza assoluta)

URP Distretto di Parma2014	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	Reclami + rilievi 2013
ASPETTI STRUTTURALI							
Accessibilità esterna	0	0	2	0	0	2	1
Totale	0	0	2	0	0	2	1
INFORMAZIONE							
Informazione - Altro	0	0	2	0	0	2	
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	3	1	0	5	
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	2	0	0	2	
Totale	1	0	7	1	0	9	23
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI							
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	6	2	0	8	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	2	0	10	1	0	13	
Funzionalità organizzativa	0	0	9	1	0	10	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	1	1	0	2	
Totale	2	0	26	5	0	33	61
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							
Aspetti tecnico-professionali - Altro	3	0	1	0	0	4	
Opportunità/adequatezza della prestazione	4	0	19	0	0	23	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	4	0	0	4	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	11	0	2	1	0	14	
Totale	18	0	26	1	0	45	18
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Cortesia e gentilezza	25	0	9	1	0	35	
Totale	25	0	9	1	0	35	17
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT							
Pulizia e igiene	0	0	3	0	0	3	
Totale	0	0	3	0	0	3	3
TEMPI							
Tempi - Altro	0	0	1	0	0	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	10	0	0	10	
Coda per la prestazione	0	0	2	0	0	2	
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	14	0	0	14	24
ASPETTI ECONOMICI							
Aspetti economici - Altro	0	0	0	1	0	1	
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	6	0	0	6	
Richiesta di rimborsi	0	0	1	0	0	1	

Totale	0	0	7	1	0	8	23
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA							
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	4	1	0	5	
Ticket	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	5	1	0	6	4
ALTRO							
Altro	0	0	2	1	1	4	
Totale	0	0	2	1	1	4	7
PRIVO DI CCRQ							
Privo di CCRQ	0	10	0	0	0	10	
Totale	0	10	0	0	0	10	3
Totale di URP Distretto di Parma	46	10	101	11	1	169	181

Come si evince dai dati scorpati per categoria, i principali disservizi (in totale 112 sommando reclami e rilievi) sono stati segnalati in merito ad aspetti organizzativi e ad aspetti tecnico professionali. Questi macrotemi includono diverse sottocategorie, che è necessario esplicitare per individuare realmente le aree di disservizio e le criticità emerse. Ecco quindi qualche dettaglio in più:

- **Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (27,69%):** sotto questa categoria ricadono disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà di ottenere prestazioni. Nella fattispecie si tratta di disservizi CUP, difficoltà di ottenere visite domiciliari da parte del MMG, impossibilità di contattare servizi e assenza di personale. Di fatto, quindi, anche se numericamente si tratta della categoria di segnalazioni più pesante, il dato non è indicativo di una particolare criticità.

Il dato registra un netto calo rispetto al 2013 (33,7%), probabilmente dovuto all'attuazione di alcune azioni di miglioramento che hanno risolto criticità in essere, in particolare l'introduzione del numero di telefono per contattare l'Ufficio protesi e ausili e dell'indirizzo mail per contattare il Centro Screening mammografico.

- **Aspetti tecnici e professionali (24,11%):** ricadono sotto questo aspetto tutti i motivi di insoddisfazione rispetto a diagnosi e trattamenti effettuati dal MMG, dal PLS, dalla Continuità assistenziale, dallo specialista o dal personale infermieristico. Anche in questo caso, quindi, sotto questo macrotema ricadono segnalazioni troppo varie e non indicative di particolari criticità imputabili all'Azienda.

Rispetto all'anno precedente, in questa categoria si nota un sostanziale aumento (nel 2013 i reclami per aspetti tecnici e professionali erano il 10%). Non essendosi verificati particolari cambiamenti o problematiche di rilievo nel corso dell'anno, tuttavia, non siamo in grado di individuare la causa di tale aumento all'interno dell'Azienda.

- **Tempi (12,5%):** nella categoria rientrano ovviamente tutti i reclami relativi al mancato rispetto o all'eccessivo prolungamento dei tempi di attesa (prima visita, urgenza differibile, controllo, prestazione ambulatoriale). Nonostante il dato percentuale collochi la categoria al terzo posto, quindi, trattandosi di un dato uniforme si può dire che i tempi di attesa rappresentano ancora un'importante fonte di insoddisfazione per gli utenti.

A conferma di quanto detto, rispetto al 2013 non si notano particolari differenze: la categoria contava il 13,2% delle segnalazioni di disservizio tra reclami e rilievi.

- **Umanizzazione e aspetti relazionali (8,93%):** questa categoria comprende tutte le criticità che si verificano nel rapporto “personale” tra utente/paziente e operatore/sanitario (scortesia, freddezza, mancanza di empatia, discriminazioni, comportamenti offensivi etc.). Il dato è omogeneo e quindi indicativo di quanto pesi, nel percepito del cittadino, l’approccio nei suoi confronti da parte di un dipendente dell’Azienda. Nell’analisi delle situazioni specifiche, inoltre, si nota come spesso sia proprio il tipo di approccio, a prescindere dalla qualità della prestazione ricevuta, a generare il reclamo. La scortesia dell’operatore può inficiare l’efficienza inequivocabile di un Servizio minando la fiducia del cittadino nei nostri confronti; al contrario, anche in presenza di un palese disservizio, un atteggiamento diverso da parte dell’operatore avrebbe potuto risolvere una situazione critica in maniera ragionevole senza creare insoddisfazione e frustrazione nell’utente.
Rispetto al 2013 non si notano sostanziali variazioni (il dato per l’anno precedente era del 9,4%).
- **Informazione (7,14%) e aspetti economici (7,14%):** le due categorie, che numericamente si equivalgono, sono il 5° motivo di insoddisfazione dei nostri utenti.
Da segnalare che sono entrambe in calo rispetto al 2013, dove contavano rispettivamente il 12,7% e il 12,7%. Il calo è forse imputabile a una maggiore correttezza e/o accuratezza nell’informazione all’utenza, sia da parte degli operatori dei Servizi e dell’Urp, sia grazie all’introduzione/rifacimento di nuovi strumenti di comunicazione (tra cui il nuovo sito web) e all’utilizzo sempre più diffuso da parte di utenti e operatori della posta elettronica per veicolare richieste di informazioni e ricevere relative risposte.

6.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

Nella tabella seguente si riportano le segnalazioni pervenute al Distretto di Parma, suddivise per “area di riferimento” così come codificata dal Sistema regionale informatizzato – anche in questo caso, quindi, segnaliamo alcune discrepanze rispetto all’assetto organizzativo aziendale che, tuttavia, non precludono l’analisi strategica dei dati. Rileviamo inoltre che il totale indicato si discosta di 7 unità da quello sopra riportato, altra anomalia data da un automatismo del Sistema che, in questa estrazione, esclude determinati impropri non classificati.

Tabella 10. Tipologia di segnalazioni per area di riferimento (dati espressi in frequenza assoluta)

AREE DI RIFERIMENTO Distretto di Parma	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASSISTENZA DI BASE - DISTRETTO DI PARMA	6	3	35	3	0	47
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	22	0	0	0	0	0
CONSULTORIO FAMILIARE	2	0	2	3	0	7
IGIENE PUBBLICA	13	0	16	1	0	30
PREVENZIONE E SICUREZZA AMBIENTI	0	0	0	0	1	1

SALUTE MENTALE	2	0	1	0	0	3
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	1	0	46	4	0	51
TOTALE Distretto di Parma	46	3	101	11	1	162

6.3.1 Assistenza di base (DCP)

Nell'assistenza di base ricadono in modo indifferenziato la maggior parte delle segnalazioni relative a MMG, GM (oggi Continuità assistenziale) e servizi di Sportello unico – CUP, tra cui 9 per criticità emerse con il proprio Medico Curante, 7 per insoddisfazioni relative al trattamento ricevuto in Guardia medica e 9 per errori materiali commessi dai nostri CUP. Tra queste, le più omogenee riguardano il servizio di Continuità assistenziale, in particolare il rifiuto di recarsi a domicilio e la presunta superficialità della visita da parte del Medico di guardia. Una criticità ulteriore è stata segnalata più volte nel percorso di invio al Pronto soccorso da parte del Medico di continuità assistenziale che, in vari casi, ha esortato l'utente a recarsi direttamente senza prima visitarlo, il che ha comportato il pagamento ticket da parte del paziente in quanto privo di prescrizione del medico.

Rispetto al 2013 si nota un calo importante del dato numerico delle segnalazioni di disservizio (da 70 a 38) parzialmente imputabile all'introduzione del numero di telefono per contattare l'Ufficio assistenza protesica già citato in precedenza.

6.3.2 Specialistica ambulatoriale

In questa area hanno un peso numerico non indifferente i reclami relativi all'assistenza odontoiatrica (8 su 50 segnalazioni totali, e nel 2013 erano 12 su 72), per ragioni sia tecnico-professionali che economiche (questo dato è forse da imputare anche al fatto che l'URP era nella stessa sede degli Ambulatori odontoiatrici fino a novembre 2014). Il forte calo delle segnalazioni negative (da 72 del 2013 a 50 nel 2014) riflette in parte anche l'introduzione di un indirizzo mail per contattare il Centro screening mammografico (nel 2013, i reclami per questo problema erano 14, nel 2014 ne è pervenuto uno soltanto).

6.3.3 Dipartimento di Igiene e Sanità pubblica

Per questo dipartimento le segnalazioni di disservizio totali nel 2014 ammontano a 16, un dato in linea con l'anno precedente. Nel 2014, il peso maggiore lo hanno avuto le difficoltà di contatto e i (presunti) ritardi nelle prestazioni erogate dall'Ambulatorio di Medicina sportiva e le nuove modalità di rinnovo della patente, introdotte proprio nel corso dell'anno. Per entrambe le prestazioni (visita sportiva e visita per rinnovo patente), molta insoddisfazione è stata rilevata rispetto alle nuove modalità di prenotazione che obbligano l'utente a servirsi solo ed esclusivamente del Numero Verde. Sono stati numerosi anche i rilievi sulla difficoltà di contattare telefonicamente i singoli Servizi del Dipartimento.

NOTA: oltre a quanto sopra riportato, è doveroso segnalare i principali temi oggetto di rilievo da parte dei cittadini nel corso del 2014, ovvero l'impossibilità di contattare alcuni Servizi ai numeri e negli orari indicati (essenzialmente i Consultori familiari, gli Screening e alcuni Uffici del Dipartimento di Sanità Pubblica), le nuove modalità di rinnovo della patente e le nuove modalità di prescrizione delle RNM muscolo scheletriche (DGR 704/2013). Quest'ultimo tema, in particolare, ha rappresentato uno dei principali motivi di insoddisfazione/confusione/disagio da parte degli utenti e degli stessi MMG. Anche se sono state

relativamente poche le istruttorie sul problema, i rilievi telefonici, le richieste di spiegazioni e le proteste senza esito formale sono state numerosissime.

6.4 Elogi

La stragrande maggioranza degli elogi ricevuti riguarda l'Ufficio relazioni col pubblico, per professionalità, cortesia ed efficienza. Il dato di per sé è ovvio, in quanto è compito dell'Ufficio risolvere i problemi dell'utenza, pertanto quanto emerge dagli elogi è da considerarsi dovuto. Ciò che è indicativo, e che può essere utile evidenziare ai fini di eventuali azioni di miglioramento, è invece l'insieme di fattori che contribuiscono ad aumentare significativamente la soddisfazione dell'utente, e quindi a migliorare il suo percepito, ovvero:

- Presa in carico diretta e immediata dell'utente e del suo problema
- Celerità e fluidità della risposta (che per l'utente significa efficienza del servizio)
- Utilizzo di posta elettronica e di altre eventuali facilitazioni ("scorciatoie") a favore dell'utente
- Facilità di contatto
- Cortesia, correttezza, empatia

Gli stessi fattori emergono anche dagli elogi pervenuti agli altri Servizi. Ovvero: nella maggior parte dei casi la qualità è il minimo dovuto, ciò che l'utente si aspetta e pretende; ma spesso, ciò che fa davvero la differenza e può cambiare notevolmente la percezione dell'utenza è il modo in cui la nostra Azienda accoglie le sue istanze e comprende le sue necessità. In altre parole, stante il dovere di assicurare una prestazione efficiente ed efficace dal punto di vista squisitamente tecnico-professionale e qualitativo, l'approccio può cambiare significativamente la percezione del servizio da parte dell'utente, a prescindere dalla tipologia di Servizio o di prestazione richiesta (sanitaria, amministrativa etc). Tale supposizione trova riscontro anche nella verifica opposta, ovvero nel numero di segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) che riguardano aspetti relazionali: sul totale di 112 segnalazioni negative, infatti, quelle relative a comportamenti ritenuti scorretti, scortesi o offensivi arrivano al 10%.

7. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA

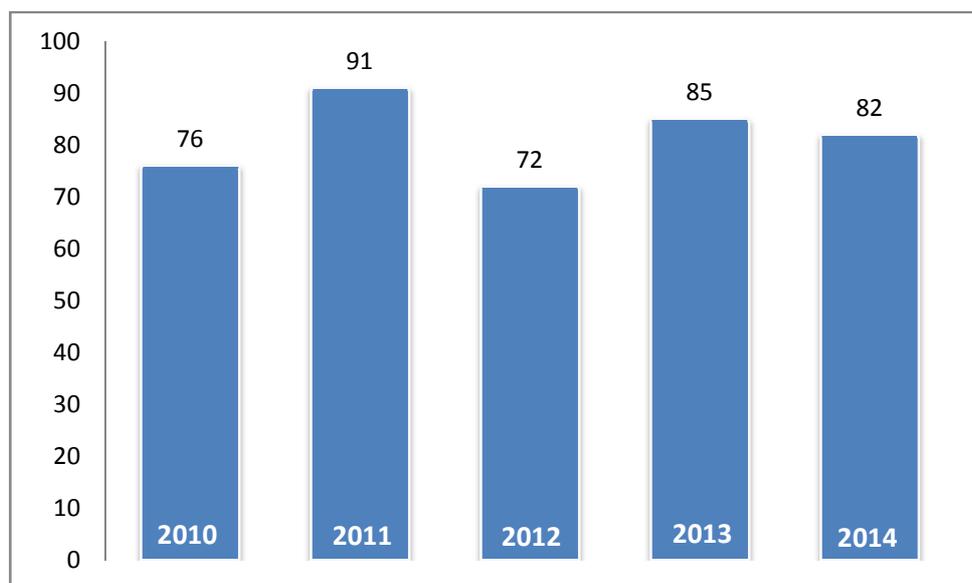
7.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 15 elogi (18.3%)
- 1 improprio (1.2%)
- 51 reclami (62.2%)
- 14 rilievi (17.1%)
- 1 suggerimento (1.2%)

Per un totale di 82 segnalazioni.

Grafico 5. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza, nel quinquennio 2010-2014 (dati espressi in frequenza assoluta)



Ciò che emerge dai dati sopra rappresentati è un andamento abbastanza stabile delle segnalazioni nel quinquennio 2010-2014; i dati evidenziano che le segnalazioni pervenute nel 2013 e nel 2014 praticamente sono sovrapponibili (15 gli elogi sia nel 2013 che nel 2014, 1 improprio sia nel 2013 che nel 2014, 52 reclami nel 2013 e 51 nel 2014, 16 rilievi nel 2013 e 14 nel 2014, 1 suggerimento sia nel 2013 che nel 2014).

7.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Tabella 11. Segnalazioni 2014 suddivise per categoria e tipologia, confronto in ultima colonna con disservizi 2013 (dati espressi in frequenza assoluta)

URP Distretto di Fidenza 2014	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	Reclami + rilievi 2013
ASPETTI STRUTTURALI							
Accessibilità esterna	0	0	1	1	0	2	
Accessibilità interna	0	0	2	0	0	2	
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	0	3	0	3	
Totale	0	0	3	4	0	7	3
INFORMAZIONE							
Informazione - Altro	0	0	1	0	1	2	
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	3	0	3	
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	0	1	0	1	
Totale	0	0	1	4	1	6	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI							
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	3	0	0	3	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	6	0	0	6	
Funzionalità organizzativa	0	0	5	3	0	8	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	15	3	0	18	26
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	5	0	0	5	
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	4	0	0	5	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	3	0	0	3	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	14	0	3	0	0	17	
Totale	15	0	15	0	0	30	10
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Cortesìa e gentilezza	0	0	3	0	0	3	
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	4	0	0	4	10
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT							
Condizioni ambientali	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	1	0	0	1	6
TEMPI							
Tempi - Altro	0	0	2	0	0	2	
Orari di apertura dei servizi	0	0	1	0	0	1	
Coda per la prenotazione	0	0	0	1	0	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	2	1	0	3	
Totale	0	0	5	2	0	7	9
ASPETTI ECONOMICI							
Richiesta di rimborsi	0	0	2	0	0	2	
Totale	0	0	2	0	0	2	2
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA							
Farmaci	0	0	3	0	0	3	
Totale	0	0	3	0	0	3	
ALTRO							
Altro	0	0	2	1	0	3	

Totale	0	0	2	1	0	3	1
PRIVO DI CCRQ							
Privo di CCRQ	0	1	0	0	0	1	
Totale	0	1	0	0	0	1	1
Totale di URP Distretto di Fidenza	15	1	51	14	1	82	62

Dalla somma dei rilievi e dei reclami (in totale 65) 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 e trattamento (attribuiti principalmente a medici di guardia medica e specialisti ambulatoriali, come si evince anche dalla tabella sottostante) e gli **aspetti burocratico amministrativi** che evidenziano il peso della burocrazia e delle modalità organizzative legate all’ottenimento della prestazione. In particolare, rispetto alle categoria sopracitate si nota un calo nel 2014 dei reclami/rilievi relativi agli aspetti organizzativi burocratici amministrativi (26 nel 2013 e 18 nel 2014), mentre si evidenzia un aumento nel 2014 dei reclami/rilievi relativi agli aspetti tecnico professionali (10 nel 2013 e 15 nel 2014).

7.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

Nella tabella seguente si riportano le segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza, suddivise per “area di riferimento” così come codificata dal Sistema regionale informatizzato. Rileviamo che il totale indicato si discosta di 1 unità da quello sopra riportato, in quanto nel report è presente 1 “improprio” (riferito ad un evento non imputabile all’azienda, non di sua competenza, ma che impropriamente è stato inviato all’Azienda e da questa trasmesso all’ente competente) da non attribuire ad alcuna struttura aziendale, né da classificare come CCRQ.

Tabella 12. Tipologia di segnalazioni per area di riferimento (dati espressi in frequenza assoluta)

URP Distretto di Fidenza

Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
-------	----------	---------	---------	--------------	--------

ASSISTENZA PRIMARIA

AZIENDA USL DI PARMA					
SERVIZIO DI EMODIALISI AZIENDALE					
SERVIZIO DI EMODIALISI DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	1	0	2
Totale SERVIZIO DI EMODIALISI AZIENDALE	1	0	1	0	2
Totale AZIENDA USL DI PARMA	1	0	1	0	2
CASA DI CURA VILLA IGEA-PR					
CASA DI CURA VILLA IGEA - PR					
CASA DI CURA VILLA IGEA - PR	0	0	1	0	1
Totale CASA DI CURA VILLA IGEA - PR	0	0	1	0	1
Totale CASA DI CURA VILLA IGEA-PR	0	0	1	0	1
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI FIDENZA					
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA					
MMG - PLS - GM - DISTRETTO DI FIDENZA	2	0	12	4	18
SPORTELLO UNICO CUP- UFFICI AMMINISTRATIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	3	0	5	4	13
UNITÀ PEDIATRICA DI DISTRETTO - DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	1	2
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA	5	0	18	9	33
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI FIDENZA	5	0	18	9	33

DISTRETTO DI FIDENZA						
CASA DELLA SALUTE SAN SECONDO P.SE						
CASA DELLA SALUTE SAN SECONDO P.SE - DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	5	1	0	7
Totale CASA DELLA SALUTE SAN SECONDO P.SE	1	0	5	1	0	7
DISTRETTO DI FIDENZA						
CURE INTERMEDIE CASA DELLA SALUTE SAN SECONDO P.SE	0	0	1	0	0	1
DIREZIONE DISTRETTO	0	0	6	3	0	9
FARMACIA AZIENDALE	0	0	2	0	0	2
Totale DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	9	3	0	12
Totale DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	14	4	0	19
Totale ASSISTENZA PRIMARIA	7	0	34	13	1	55
CONSULTORIO FAMILIARE						
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI FIDENZA						
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA						
SALUTE DONNA DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	2	0	0	3
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	2	0	0	3
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	2	0	0	3
Totale CONSULTORIO FAMILIARE	1	0	2	0	0	3
IGIENE PUBBLICA						
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA						
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
Totale DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	0	0	1	0	0	1
Totale IGIENE PUBBLICA	0	0	1	0	0	1
SALUTE MENTALE						
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE						
UNITÀ OPERATIVA DI SALUTE MENTALE DISTRETTO DI FIDENZA						
AREA TERRITORIALE AMBULATORI DI SALUTE MENTALE DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	2	0	0	3
Totale UNITÀ OPERATIVA DI SALUTE MENTALE DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	2	0	0	3
Totale DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	1	0	2	0	0	3
Totale SALUTE MENTALE	1	0	2	0	0	3
SPECIALISTICA AMBULATORIALE						
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI FIDENZA						
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA						
SERVIZIO MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO DI FIDENZA	5	0	3	1	0	9
SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	8	0	0	8
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA	5	0	11	1	0	17
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI FIDENZA	5	0	11	1	0	17
DISTRETTO DI FIDENZA						
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI - DISTRETTO DI FIDENZA						
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	0	0	0	1
Totale CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	0	0	0	1
PROGRAMMA DI SCREENING COLON RETTO DISTRETTO DI FIDENZA						
PROGRAMMA DI SCREENING COLON RETTO DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
Totale PROGRAMMA DI SCREENING COLON RETTO DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
Totale DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	1	0	0	2
Totale SPECIALISTICA AMBULATORIALE	6	0	12	1	0	19
Totale di URP Distretto di Fidenza	15	0	51	14	1	81

8. LE SEGNALAZIONI PERVENUTE ALL'OSPEDALE DI FIDENZA

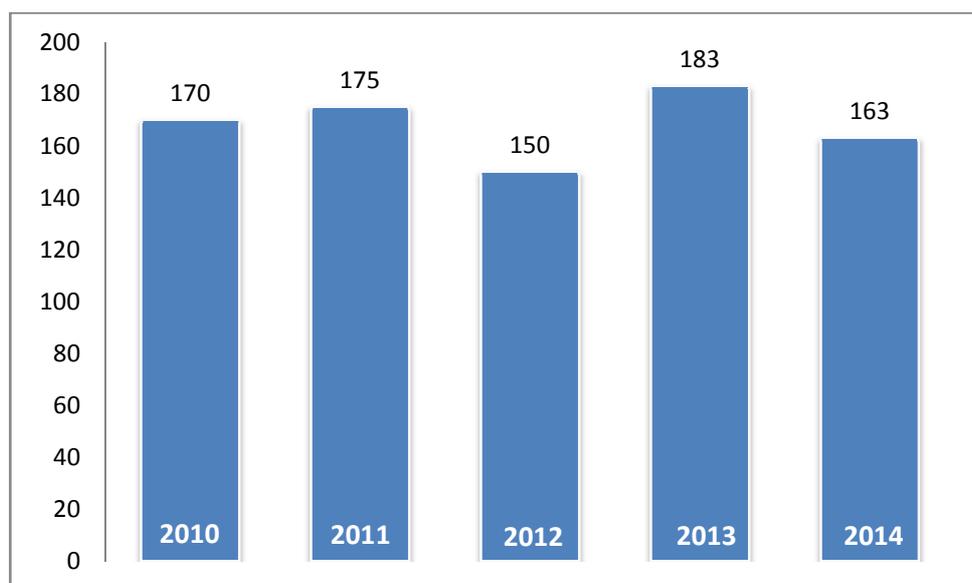
8.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

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 del 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/adequatezza 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	
Cortesìa 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	

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						

UNITÀ OPERATIVA DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA E GASTROENTEROLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA	1	0	2	1	0	4
Totale UNITÀ OPERATIVA DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA E GASTROENTEROLOGIA - OSPEDALE DI FIDENZA	1	0	2	1	0	4
UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA OSPEDALE DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA OSPEDALE DI FIDENZA	11	0	5	1	0	17
Totale UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA OSPEDALE DI FIDENZA	11	0	5	1	0	17
UNITÀ OPERATIVA DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA	5	0	6	1	0	12
Totale UNITÀ OPERATIVA DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA	5	0	6	1	0	12
UNITÀ OPERATIVA DI UROLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI UROLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA	3	0	8	1	0	12
Totale UNITÀ OPERATIVA DI UROLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA	3	0	8	1	0	12
Totale DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE SPECIALISTICA OSPEDALE DI FIDENZA	28	0	26	5	0	59
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA-URGENZA E DEI SERVIZI DIAGNOSTICI OSPEDALE DI FIDENZA						
SERVIZIO DI RADIOLOGIA DI FIDENZA OSPEDALE DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI RADIODIAGNOSTICA OSPEDALE DI FIDENZA	1	0	3	0	0	4
Totale SERVIZIO DI RADIOLOGIA DI FIDENZA OSPEDALE DI FIDENZA	1	0	3	0	0	4
UNITÀ OPERATIVA DI ANESTESIA, RIANIMAZIONE E CAMERA IPERBARICA OSPEDALE DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI ANESTESIA, RIANIMAZIONE E CAMERA IPERBARICA OSPEDALE DI FIDENZA	4	0	1	0	0	5
Totale UNITÀ OPERATIVA DI ANESTESIA, RIANIMAZIONE E CAMERA IPERBARICA OSPEDALE DI FIDENZA	4	0	1	0	0	5
UNITÀ OPERATIVA DI CARDIOLOGIA OSPEDALE FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI CARDIOLOGIA - UTIC - OSPEDALE FIDENZA	6	0	0	0	0	6
Totale UNITÀ OPERATIVA DI CARDIOLOGIA OSPEDALE FIDENZA	6	0	0	0	0	6
UNITÀ OPERATIVA DI PEDIATRIA OSPEDALE DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI PEDIATRIA OSPEDALE DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVA DI PEDIATRIA OSPEDALE DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
UNITÀ OPERATIVA DI PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA OSPEDALE DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA OSPEDALE DI FIDENZA	11	0	23	3	0	37
Totale UNITÀ OPERATIVA DI PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA OSPEDALE DI FIDENZA	11	0	23	3	0	37
UNITÀ OPERATIVA EMERGENZE TERRITORIALI						
UNITÀ OPERATIVA EMERGENZE TERRITORIALI	0	0	2	0	0	2
Totale UNITÀ OPERATIVA EMERGENZE TERRITORIALI	0	0	2	0	0	2
Totale DIPARTIMENTO DI EMERGENZA-URGENZA E DEI SERVIZI DIAGNOSTICI OSPEDALE DI FIDENZA	22	0	30	3	0	55
DIPARTIMENTO DI MEDICINA INTERNA SPECIALISTICA E RIABILITATIVA OSPEDALE DI FIDENZA						
MODULO DI LUNGODEGENZA POST-ACUZIE E RIABILITAZIONE ESTENSIVA OSPEDALE DI FIDENZA						
MODULO DI LUNGODEGENZA POST-ACUZIE E RIABILITAZIONE ESTENSIVA OSPEDALE DI FIDENZA	2	0	0	0	0	2
Totale MODULO DI LUNGODEGENZA POST-ACUZIE E RIABILITAZIONE ESTENSIVA OSPEDALE DI FIDENZA	2	0	0	0	0	2
UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA - OSPEDALE DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA - OSPEDALE DI FIDENZA	6	0	4	1	0	11
Totale UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA - OSPEDALE DI FIDENZA	6	0	4	1	0	11
UNITÀ OPERATIVA DI NEUROLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA						
UNITÀ OPERATIVA DI NEUROLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA	5	0	1	0	0	6
Totale UNITÀ OPERATIVA DI NEUROLOGIA OSPEDALE DI FIDENZA	5	0	1	0	0	6
Totale DIPARTIMENTO DI MEDICINA INTERNA SPECIALISTICA E RIABILITATIVA OSPEDALE DI FIDENZA	13	0	5	1	0	19
OSPEDALE DI FIDENZA						
DIREZIONE MEDICA - OSPEDALE DI FIDENZA						
DIREZIONE MEDICA - OSPEDALE DI FIDENZA	0	0	2	4	0	6

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.

9. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST

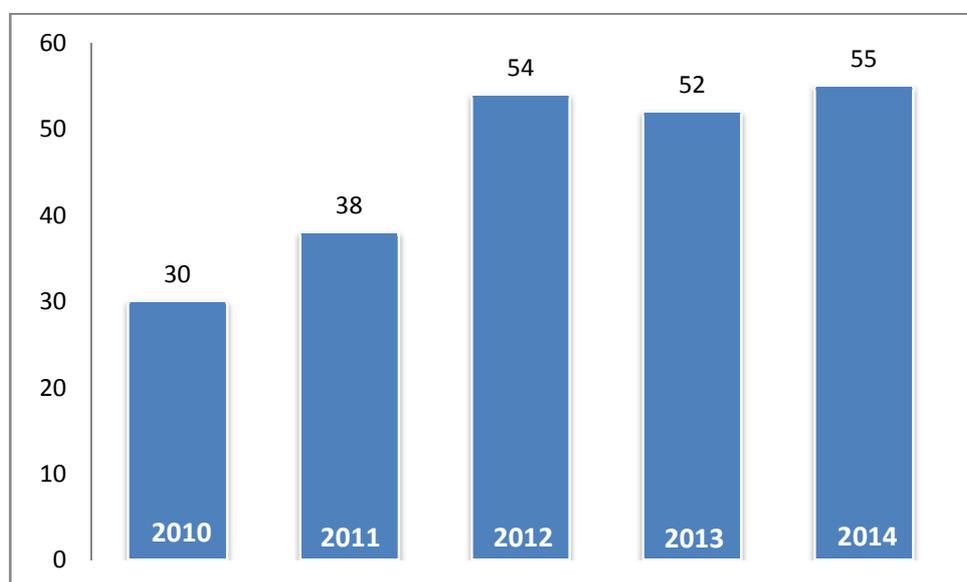
9.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 4 elogi (7.3%)
- 37 reclami (67.3%)
- 14 rilievi (25.5%)

Per un totale di 55 segnalazioni.

Grafico 7. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto Sud- Est, nel quinquennio 2010-2014 (dati espressi in frequenza assoluta)



Rimane sostanzialmente invariato il numero delle segnalazione del triennio.

9.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Tabella 15. Segnalazioni 2014 suddivise per categoria e tipologia, confronto in ultima colonna con disservizi 2013 (dati espressi in frequenza assoluta)

URP Distretto Sud - Est	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	Reclami + rilievi 2013
ASPETTI STRUTTURALI							
Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	1	0	1	
Totale	0	0	0	1	0	1	2
INFORMAZIONE							
Informazione - Altro	0	0	1	1	0	2	
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	2	1	0	3	

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI							
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	1	0	7	3	0	11	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	10	3	0	13	
Totale	1	0	17	6	0	24	15
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							
Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	0	6	1	0	8	
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	0	4	1	0	5	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	1	0	0	1	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	1	1	0	3	
Totale	2	0	12	3	0	17	8
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	0	0	0	1	
Cortesìa e gentilezza	0	0	3	0	0	3	
Totale	1	0	3	0	0	4	6
TEMPI							
Coda per la prenotazione	0	0	2	1	0	3	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	0	1	0	1	
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	3	2	0	5	10
ALTRO							
Altro	0	0	0	1	0	1	
Totale	0	0	0	1	0	1	
ASPETTI ECONOMICI (solo 2013)							3
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT (solo 2013)							1
Totale di URP Distretto Sud - Est							45

Come si evince dai dati scorporati per categoria, i principali disservizi (in totale 51 reclami e rilievi) sono stati segnalati in merito ad aspetti organizzativi burocratici amministrativi (in totale 23) e aspetti tecnici professionali (in totale 15), categorie per le quali valgono le considerazioni espresse riguardo al dato aziendale.

Si rileva invece il dimezzamento dei reclami e rilievi relativi ai tempi di attesa rispetto all'anno 2013 (5 nel 2014 contro 10 nel 2013).

9.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

Nella tabella seguente si riportano le segnalazioni pervenute al Distretto Sud Est, suddivise per "area di riferimento" così come codificata dal Sistema Regionale informatizzato.

Confluiscono sull'assistenza primaria 43 segnalazioni (totale rilievi e reclami), di cui 24 sono riferibili all'assistenza di base, 8 interessano i MMG e i PLS, 7 gli sportelli unici, 3 la specialistica, 1 il programma di cure domiciliari.

Altra area rappresentata è quella di Igiene Pubblica con 4 segnalazioni (totale rilievi e reclami).

Tabella 16. Tipologia di segnalazioni per area di riferimento (dati espressi in frequenza assoluta)

URP Distretto Sud - Est	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASSISTENZA PRIMARIA						
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI SUD-EST						
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO SUD EST						
ASSISTENZA DI BASE DISTRETTO SUD-EST	1	0	19	5	0	25

MMG - PLS - GM - DISTRETTO SUD-EST	0	0	6	2	0	8
PROGRAMMA CURE DOMICILIARI DISTRETTO SUD-EST	0	0	0	1	0	1
SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO SUD-EST	0	0	3	0	0	3
SPORTELLO UNICO CUP- UFFICI AMMINISTRATIVI - DISTRETTO SUD EST	0	0	5	2	0	7
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO SUD EST	1	0	33	10	0	44
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI SUD-EST	1	0	33	10	0	44
Totale ASSISTENZA PRIMARIA	1	0	33	10	0	44
ATTIVITÀ DI SUPPORTO						
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO AZIENDALE						
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO SUD-EST						
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO SUD-EST	0	0	0	1	0	1
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO SUD-EST	0	0	0	1	0	1
Totale DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO AZIENDALE	0	0	0	1	0	1
Totale ATTIVITÀ DI SUPPORTO	0	0	0	1	0	1
CONSULTORIO FAMILIARE						
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI SUD-EST						
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO SUD EST						
SALUTE DONNA DISTRETTO SUD EST	0	0	1	0	0	1
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO SUD EST	0	0	1	0	0	1
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI SUD-EST	0	0	1	0	0	1
Totale CONSULTORIO FAMILIARE	0	0	1	0	0	1
IGIENE PUBBLICA						
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA						
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO DI SUD EST						
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO SUD-EST	2	0	2	2	0	6
Totale UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO DI SUD EST	2	0	2	2	0	6
Totale DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	2	0	2	2	0	6
Totale IGIENE PUBBLICA	2	0	2	2	0	6
SERVIZIO VETERINARIO						
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA						
STRUTTURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE VETERINARIA DISTRETTO SUD EST						
STRUTTURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE VETERINARIA DISTRETTO SUD-EST	1	0	0	0	0	1
Totale STRUTTURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE VETERINARIA DISTRETTO SUD EST	1	0	0	0	0	1
Totale DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	1	0	0	0	0	1
Totale SERVIZIO VETERINARIO	1	0	0	0	0	1
SPECIALISTICA AMBULATORIALE						
DISTRETTO DI PARMA						
PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO DISTRETTO DI PARMA						
PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	1	0	2
Totale PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	1	0	2
Totale DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	1	0	2
Totale SPECIALISTICA AMBULATORIALE	0	0	1	1	0	2
Totale di URP Distretto Sud - Est	4	0	37	14	0	55

10. LE SEGNALAZIONI PERVENUTE AL DISTRETTO VALLI TARO E CENO

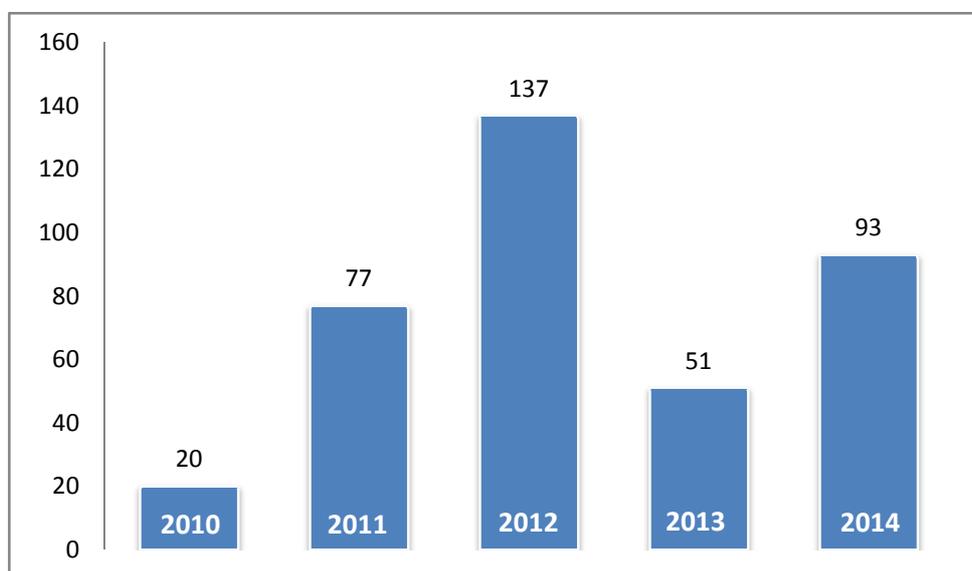
10.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 75 elogi (80.6%)
- 17 reclami (18.3%)
- 1 suggerimento (1.1%)

Per un totale di 93 segnalazioni.

Grafico 8. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto Valli Taro e Ceno, nel quinquennio 2010-2014 (dati in frequenza assoluta)



Nel corso dell'anno 2013 il forte calo delle segnalazioni totali è stato influenzato dalla riorganizzazione dell'ufficio nel mese di luglio, a seguito dell'improvviso pensionamento del titolare. I nuovi operatori individuati non erano pienamente inseriti nell'attività quotidiana dell'ufficio e mancavano delle credenziali di accesso al software regionale.

10.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Tabella 17. Segnalazioni 2014 suddivise per categoria e tipologia, confronto in ultima colonna con disservizi 2013 (dati espressi in frequenza assoluta)

URP Distretto Valli Taro e Ceno	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	Reclami + rilievi 2013
ASPETTI STRUTTURALI							
Accessibilità esterna	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	1	0	0	1	1
INFORMAZIONE							

Riconoscibilità degli operatori	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	1	0	0	1	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI							
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	4	0	0	4	
Funzionalità organizzativa	0	0	1	0	1	2	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	2	0	0	2	
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	8	0	1	9	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	0	1	0	0	1	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	1	0	0	1	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	74	0	2	0	0	76	
Totale	74	0	4	0	0	78	7
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	1	0	0	2	
Conflittualità interpersonale	0	0	1	0	0	1	
Totale	1	0	2	0	0	3	1
ASPETTI ECONOMICI							
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	1	0	0	1	
Totale di URP Distretto Valli Taro e Ceno	75	0	17	0	1	93	11

Come si evince dai dati scorporati per categoria, anche nel Distretto Valli Taro e Ceno i principali disservizi (in totale 17 reclami) sono stati segnalati in merito agli aspetti organizzativi e agli aspetti tecnici professionali. Tuttavia, quest'ultima categoria registra una notevole presenza di elogi legati all'area ospedaliera e Hospice, mentre i reclami ricadono prevalentemente nell'attività territoriale legata al Distretto. I macrotemi di cui sopra includono delle sottocategorie, che è necessario esplicitare per sottolineare le criticità emerse, che sono:

- **Aspetti strutturali (5,88%):** la segnalazione è riferita all'accessibilità al parcheggio esterno all'ospedale di Borgotaro per altro già oggetto di attenzione da parte dell'ufficio tecnico che prevedeva un miglioramento della sicurezza nell'utilizzo delle scale;
- **Informazioni (5,88%):** la segnalazione riguarda la difficoltà nel riconoscere la funzione di un operatore volontario presente presso il punto informativo del polo sanitario di Fornovo;
- **Aspetti organizzativi burocratici amministrativi (47,05%):** le segnalazioni risultano inerenti disservizi CUP, possibilità di ottenere visite domiciliari specialistiche, difficoltà contattare i servizi e mancata prestazione per assenza improvvisa dello specialista;
- **Aspetti tecnici professionali (23,53%):** riguardano motivi di insoddisfazione relativi a diagnosi e trattamenti effettuati da specialisti e personale infermieristico-riabilitativo;
- **Umanizzazione e aspetti relazionali (11,74%):** sono riconducibili a problematiche che si verificano nella relazione personale tra utente e professionisti sanitari legata ad una scarsa attenzione nel presentare e condividere con la persona il proprio percorso di cura;
- **Aspetti economici (5,88%):** riguarda la mancata indicazione dell'esenzione ticket per patologia nella registrazione della prestazione nel software del P.P.I.O.;

Il numero elevato di **elogi**, invece, come si evince dalla tabella successiva, trova riscontro nel gradimento delle cure ricevute in Hospice (n. 47 elogi). L'Hospice "La Valle del Sole" è collocato presso l'Ospedale di Borgo Val di Taro, nelle vicinanze dell'URP, agevolando agli utenti la manifestazione diretta del gradimento.

NOTA: E' bene specificare che, come per gli altri Distretti, le indicazioni di disservizio (rilievi) che pervengono per le vie brevi e trovano risoluzione tempestiva non sono state registrate. L'ufficio, tuttavia, tiene traccia dei principali temi oggetto di insoddisfazione, in particolare difficoltà nel contattare MMG, Sportello Unico-CUP, Consultori Familiari e alcuni uffici del Dipartimento di Sanità Pubblica ed errate/ritardate prenotazioni.

10.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

E' opportuno ricordare che il Distretto Valli Taro e Ceno comprende un Ospedale e un'area territoriale di servizi sanitari che fanno però riferimento ad un unico Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il software regionale, pertanto, restituisce in un unico schema le segnalazioni riferite a entrambe le aree.

Nella tabella seguente si riportano, pertanto, le segnalazioni pervenute al Distretto Valli Taro e Ceno, suddivise per "area di riferimento" così come codificata dal Sistema regionale informatizzato e le diverse articolazioni coinvolte.

Tabella 18. Tipologia di segnalazioni per area di riferimento (dati espressi in frequenza assoluta)

Azienda USL di Parma

URP Distretto Valli Taro e Ceno

Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
-------	----------	---------	---------	--------------	--------

AREA OSPEDALIERA

DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA OSPEDALE BORGOTARO						
UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE OSPEDALE BORGOTARO						
UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE OSPEDALE BORGOTARO	2	0	0	0	0	2
Totale UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE OSPEDALE BORGOTARO	2	0	0	0	0	2
UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA OSPEDALE BORGOTARO						
UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA PRESIDIO OSPEDALIERO BORGOTARO	10	0	1	0	0	11
Totale UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA OSPEDALE BORGOTARO	10	0	1	0	0	11
UNITÀ OPERATIVA DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO						
UNITÀ OPERATIVA DI GINECOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO	0	0	1	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVA DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO	0	0	1	0	0	1
Totale DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA OSPEDALE BORGOTARO	12	0	2	0	0	14
DIPARTIMENTO DI MEDICINA GENERALE, LUNGODEGENZA POST-ACUZIE, PATOLOGIA CLINICA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI OSPEDALE BORGOTARO						
SERVIZIO DI RADIOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO						
SERVIZIO DI RADIOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO	1	0	1	0	1	3
Totale SERVIZIO DI RADIOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO	1	0	1	0	1	3
UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA OSPEDALE BORGOTARO						
ACCETTAZIONE D'URGENZA OSPEDALE BORGOTARO	3	0	2	0	0	5
MODULO DI DAY HOSPITAL ONCOLOGICO OSPEDALE BORGOTARO	3	0	0	0	0	3
MODULO DI LUNGODEGENZA POST-ACUZIE E RIABILITAZIONE ESTENSIVA OSPEDALE BORGOTARO	4	0	2	0	0	6
MODULO DI RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA OSPEDALE BORGOTARO	1	0	0	0	0	1
UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA GENERALE OSPEDALE BORGOTARO	1	0	0	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA OSPEDALE BORGOTARO	12	0	4	0	0	16
Totale DIPARTIMENTO DI MEDICINA GENERALE, LUNGODEGENZA POST-ACUZIE, PATOLOGIA CLINICA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI OSPEDALE BORGOTARO	13	0	5	0	1	19

Totale AREA OSPEDALIERA		25	0	7	0	1	33
ASSISTENZA PRIMARIA							
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO VALLI TARO E CENO							
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO VALLI TARO E CENO							
HOSPICE "LA VALLE DEL SOLE" VALLI TARO E CENO	47	0	1	0	0	0	48
PROGRAMMA CURE AMBULATORIALI DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	7	0	0	0	7
PROGRAMMA CURE DOMICILIARI DISTRETTO VALLI TARO E CENO	3	0	0	0	0	0	3
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO VALLI TARO E CENO	50	0	8	0	0	0	58
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO VALLI TARO E CENO	50	0	8	0	0	0	58
Totale ASSISTENZA PRIMARIA		50	0	8	0	0	58
SALUTE MENTALE							
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE							
UNITÀ OPERATIVA DI SALUTE MENTALE DISTRETTO VALLI TARO E CENO E DISTRETTO SUD-EST							
AREA TERRITORIALE AMBULATORI DI SALUTE MENTALE DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	1	0	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVA DI SALUTE MENTALE DISTRETTO VALLI TARO E CENO E DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	0	1
UNITÀ OPERATIVA NEUROPSICHIATRIA INFANTILE							
SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	1	0	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVA NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	0	0	1	0	0	0	1
Totale DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	0	0	2	0	0	0	2
Totale SALUTE MENTALE	0	0	2	0	0	0	2
Totale di URP Distretto Valli Taro e Ceno	75	0	17	0	1	0	93

Il dato significativo, anche in questa analisi, è la prevalenza del numero degli elogi (80,6%) su quello dei reclami (18,3%), che mette in luce quanto siano apprezzate la disponibilità, l'accoglienza e la competenza degli operatori delle unità operative che in un ospedale di piccole dimensioni rendono possibile una cura degli aspetti relazionali che, unita alla professionalità, viene percepita come un grande valore aggiunto.