



REPORT SEGNALAZIONI

Anno 2015

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, Caterina Sabatino – URP Distretto Valli Taro e Ceno

Elaborazione statistica dei dati:

Cristiana Damini – Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento

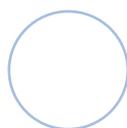
INDICE

PREMESSA	p. 4
1. AUSL PARMA: L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI	p. 5
1.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite	
1.2 Andamento delle segnalazioni 2015 segmentate per categoria	
1.3 Tipologia di segnalazioni: confronto tra disservizi ed elogi	
1.4 Andamento delle segnalazioni 2015 segmentate per Distretto/Stabilimento e per categoria	
1.5 Disservizi ed elogi: una panoramica aziendale	
2. SEGNALAZIONI: CHI LE PRESENTA E PER CONTO DI CHI	p. 11
3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	p. 12
4. ESITO DELLE SEGNALAZIONI	p. 13
5. TEMPI DI CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO	p. 14
6. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA	p. 15
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 Esiti delle segnalazioni	
6.5 Elogi	
7. LE SEGNALAZIONI ALL'OSPEDALE DI FIDENZA	p. 24
7.1 Numero di segnalazioni pervenute all'Ospedale di Fidenza per tipologia	
7.2 Segnalazioni di reclami suddivise per Dipartimento e per categoria	
7.3. Segnalazioni di rilievi suddivise per Dipartimento e per categoria	
7.4 Segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) suddivise per Macrocategoria	
7.5 Segnalazioni di elogi suddivise per Dipartimento e per categoria	
7.6 Le risposte dell'Azienda ai cittadini	
8. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA	p. 29
8. 1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza per tipologia	
8. 2 Segnalazioni di reclami suddivise per Dipartimento e per categoria	
8. 3 Segnalazioni di rilievi suddivise per Dipartimento e per categoria	
8. 4 Segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) suddivise per categoria	
8.5 Segnalazioni di elogi suddivise per Dipartimento e per categoria	
8.6 Le risposte dell'Azienda ai cittadini	
8.7 Alcune azioni di miglioramento	
9. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST	p. 34
9.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto Sud-Est per tipologia	
9.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria e area di riferimento principali motivi di insoddisfazione	
9.3 Esiti delle segnalazioni	
10. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO VALLI TARO E CENO	p. 38
10.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto Valli Taro e Ceno all'Ospedale Santa Maria 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.

Come di consueto, nella prima parte del lavoro si offrirà una panoramica dei dati 2015 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 a cura dei singoli Urp distrettuali.



1. AZIENDA USL DI PARMA: L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI

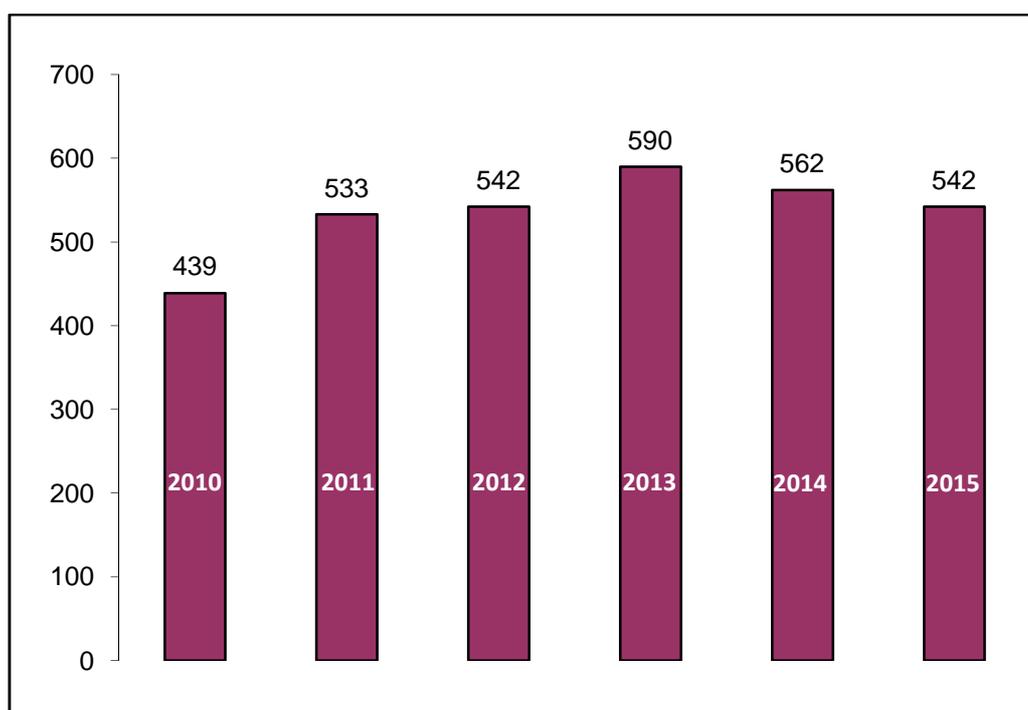
1.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

Nel 2015 gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 154 elogi (28,4%)
- 10 impropri (1,8%)
- 286 reclami (52.8%)
- 89 rilievi (16,3%)
- 3 suggerimenti (0.7%)

Per un totale di 542 segnalazioni, una ventina in meno rispetto al 2014.

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dagli URP Distrettuali dal 2010 al 2015 (dati espressi in frequenze assolute).



Come si vedrà, questo scostamento numerico apparentemente irrilevante nasconde in realtà alcune oscillazioni piuttosto importanti che meritano un approfondimento. Oscillazioni che si rispecchiano anche nel *trend regionale* che, se nel 2014 registrava il “sorpasso” degli elogi sui reclami, per il 2015 vede un’inversione di tendenza con l’aumento del numero dei reclami sugli elogi (+ 2%, corrispondente al calo del 2% degli elogi) e i rilievi in crescita. Sia a livello regionale che aziendale, quindi, si assiste all’aumento delle segnalazioni di disservizio e alla diminuzione delle manifestazioni di apprezzamento.

1.2 Andamento delle segnalazioni 2015 segmentate per tipologia e categoria

Di seguito un primo approfondimento sull’andamento delle segnalazioni totali ricevute nel 2015, suddivise per tipologia (elogi, impropri, reclami, rilievi e suggerimenti, *tabella 2*), in valore assoluto e percentuale, con il confronto con i dati dell’anno precedente.

Tabella 1. Percentuale e raffronto con il 2014 per tipologia di segnalazione

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	2015	2015%	2014	2014%	Variazione %
Elogi	154	28,4 %	209	36,7%	-26,3%
Impropri	10	1,8%	11	1,9%	-9%
Reclami	286	52,8%	280	49,2%	+2,1%
Rilievi	89	16,4%	58	10,1%	+53,4%
Suggerimenti	3	0,6%	4	0,7%	-

Come si accennava poco sopra, per il secondo anno consecutivo le segnalazioni totali diminuiscono lievemente, tuttavia il dato non deve ingannare. Se l'anno precedente il calo era dovuto principalmente al numero minore di reclami pervenuti, nel 2015 sono gli elogi a registrare un saldo negativo con il 26% in meno sul 2014. I reclami restano sostanzialmente invariati mentre i rilievi registrano un'impennata con un incremento del 53%. A questo dato, come preannunciato lo scorso anno, corrisponde la scelta dell'Urp del Distretto di Parma di procedere alla registrazione dei rilievi telefonici più significativi, anche quando trovano risoluzione immediata. L'immissione nel database di questa tipologia di segnalazione incide notevolmente sul numero dei disservizi registrati, pari al 70% del totale delle segnalazioni contro il 28% di riscontri positivi, che quindi ritornano alle percentuali registrate nel 2013.

Tabella 2. Quadro sinottico delle segnalazioni per tipo di segnalazione e raffronto con il 2014 (dati espressi in frequenze assolute e percentuali)

CATEGORIA	TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE					TOT 2015	2015%	TOT 2014	Variaz. %
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.				
Aspetti tecnici professionali	119		61	3		183	33,8	263	-30,4%
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	1		98	41	2	142	26,2	100	+42%
Umanizzazione e aspetti relazionali	30		28	8		66	12,2	56	+14,2%
Tempi			27	3		30	5,5	36	-16,6%
Informazione	3		14	8		25	4,6	24	+4,16%
Aspetti economici			40	8		48	8,9	23	+108%
Adeguamento alla normativa			7			7	1,3	15	-53,3%
Aspetti strutturali			1	5		6	1,1	13	-53,8%
Aspetti alberghieri/comfort			6	7	1	14	2,6	11	+27,2%
Privi CCRQ		10				10	1,8	11	+9%
Altro	1		4	6		11	2	10	+10%
TOTALE	154	10	286	89	3	542		562	

In valore assoluto, la categoria a livello aziendale più consistente per numero di segnalazioni, pur registrando un calo del 30% sul 2014, è ancora nel 2015 quella delle segnalazioni su **aspetti tecnici e professionali**, ovvero relative a diagnosi, cure e trattamenti effettuati dal MMG, dal PLS, dalla Continuità assistenziale, dallo specialista o dal personale infermieristico. In questa categoria, tuttavia, è ricompresa anche la stragrande maggioranza degli elogi (119, per la maggior parte raccolti dai due Presidi ospedalieri di Fidenza e Borgotaro, numero che supera di gran lunga quello delle segnalazioni di disservizi in questa categoria).

La seconda categoria per numerosità è quella delle segnalazioni su aspetti **organizzativi, burocratici e amministrativi**, che riguardano cioè organizzazione interna, percorsi di accesso, disponibilità e facilità di ottenere prestazioni, impossibilità di contattare MMG, servizi o ambulatori e assenza di personale o di prestazioni). È questa categoria a registrare l'incremento più vistoso, con un 42% in più di segnalazioni sull'anno precedente (dato che rispecchia sostanzialmente l'immissione dei rilievi telefonici nel 2015), ed è anche la categoria che registra la maggior parte di disservizi a livello aziendale.

Sugli **aspetti relazionali**, ovvero le modalità di approccio dei nostri operatori nei confronti degli utenti, si registra un aumento del 14% sul 2014. Anche in questa categoria sono numerosi gli elogi pervenuti, in particolare per il personale di accoglienza e dei servizi di supporto. Tuttavia, restando il numero di elogi invariato rispetto all'anno scorso, l'aumento è dovuto esclusivamente a un maggior numero di segnalazioni di disservizio.

Seguono per numerosità le segnalazioni riguardanti gli **aspetti economici** (contestazioni ai ticket e richieste di rimborso) e quelle relative ai **tempi** (mancato rispetto dei tempi di attesa o eccessivo prolungamento dell'attesa per ottenere una prestazione/un servizio). A tal proposito ricordiamo che, nonostante queste due categorie siano per peso numerico la quarta e la quinta in ordine di importanza, si tratta di categorie fortemente omogenee poiché comprendono solo segnalazioni di disservizio. È pertanto interessante analizzare il loro comportamento in quanto sono univocamente indicative dell'insoddisfazione dell'utenza e/o di criticità da parte dell'Azienda.

A questo riguardo, nel 2015, a fronte di una diminuzione di segnalazioni sui **tempi**, si registra un notevole aumento delle segnalazioni che riguardano gli **aspetti economici** che di fatto sono più che raddoppiate (+108%). In particolare, le segnalazioni sui tempi sono in calo per il terzo anno consecutivo, passando da 48 segnalazioni nel 2013 a 36 nel 2014 e a 30 nel 2015, dato che può forse essere messo in relazione con i consistenti investimenti effettuati dall'Azienda negli ultimi anni sul fronte della riduzione tempi d'attesa. L'aumento significativo delle contestazioni di carattere economico può invece essere il segno del perdurare delle condizioni di difficoltà nell'utenza dovute alla crisi economica.

1.3 Tipologia di segnalazioni: confronto tra disservizi ed elogi

Tabella 3. Peso percentuale delle categorie di segnalazioni sul totale dei disservizi (rilievi + reclami) e degli elogi e trend del triennio 2013-2015 (non compaiono suggerimenti e impropri)

Categoria	DISSERVIZI 2015	% Disservizi 2015	% Disservizi 2014	% Disservizi 2013	ELOGI 2015	% Elogi 2015	% Elogi 2014	% Elogi 2013
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	139	37,10%	28,4%	29,4%	1	0,6%	1,4%	1,5%
Aspetti tecnici professionali	64	17%	26,3%	18,9%	119	77,3%	83,3%	82%
Aspetti economici	48	12,80%	7%	10,7%	-	-	-	-

Umanizzazione e aspetti relazionali	36	9,60%	7,6%	10,5%	30	19,5%	14,3%	13%
Tempi	30	8%	10,6%	11,2%	-	-	-	3%
Informazione	22	5,80%	6,5%	6,9%	3	1,9%	0,5%	0,5%
Aspetti alberghieri/Comfort	13	3,40%	2,6%	6,5%	-	-	0,5%	-
Altro	10	2,60%	2,6%	1,9%	1	0,6%	-	-
Adeguamento alla normativa	7	1,80%	4,4%	1,9%	-	-	-	-
Aspetti strutturali	6	1,60%	4%	1,9%	-	-	-	-
Totale	375	100%	100%	100%	154	100%	100%	100%

Dalla tabella 3 risulta evidente il trend negativo delle segnalazioni di disservizio riguardanti gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi: su 100 disservizi registrati, ben 37 sono da imputare a criticità o disguidi che non riguardano strettamente aspetti sanitari. È il Distretto di Parma, come si vedrà oltre, a registrare il maggior numero di disservizi sotto questa categoria (64), dovuti in particolare alla difficoltà/complessità di accesso alle cure e all'impossibilità di contattare uffici e personale sanitario (compresi MMG) o di ottenere visite e appuntamenti. Segue Fidenza, che tra Distretto e Ospedale ne registra 41, ma non è indifferente anche il numero di disservizi raccolti dal Distretto Sud-Est, 34, pari a più del 50% delle segnalazioni totali pervenute al relativo Urp distrettuale.

Nella categoria degli aspetti tecnici e professionali è l'Ospedale di Fidenza a registrare il maggior numero di disservizi (32) superati tuttavia di gran lunga dagli elogi pervenuti, 69 per i trattamenti ricevuti e le attenzioni ai bisogni dei pazienti. Anche nel Distretto Valli Taro e Ceno, quest'ultima categoria raccoglie il maggior numero di segnalazioni, 28, corrispondenti ad altrettanti elogi.

1.4 Andamento delle segnalazioni 2015 segmentate per Distretto/Stabilimento e per categoria

Il dato delle segnalazioni per categoria, suddivise per Distretto e Stabilimento ospedaliero, fornisce ulteriori dettagli sulla percezione dei Servizi a livello territoriale e sul volume delle segnalazioni gestite da ogni Urp.

Tabella 4. Andamento delle segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2011-2015

Distretto	2011	2012	2013	2014	2015
Parma	256	129	219	169	198
Fidenza	91	72	85	82	67
Osp Fidenza	175	150	183	163	178
Sud-Est	38	54	52	55	65
Taro e Ceno	77	137	51	93	34

In seguito all'immissione dei rilievi telefonici nel conteggio, il Distretto di Parma registra un netto aumento delle segnalazioni rispetto al 2014. Per il Distretto di Fidenza si assiste invece a un calo consistente del numero di segnalazioni, laddove l'Ospedale vede invece numeri in crescita, così come crescono anche le segnalazioni per il Distretto Sud-Est. Il dato più vistoso è però sicuramente quello del Distretto Valli Taro e Ceno, dove le segnalazioni nel 2015 subiscono un drastico calo diminuendo del 200%.

Tabella 5. Quadro sinottico delle segnalazioni 2015 per URP Distrettuale di afferenza (dati espressi in frequenza assoluta)

CATEGORIA	URP DISTRETTUALI				
	D. Parma	D.Fidenza	D. Sud-Est	D. Valli T.C	Osp. Fid.
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	64	23	35	1	19
Umanizzazione e aspetti relazionali	37	5	9	1	14
Aspetti tecnici professionali	30	16	7	29	101
Aspetti economici	21	3	7		17
Tempi	13	6	1	2	8
Informazione	11	3	5	1	5
Privi CCRQ	6	2	1		1
Altro	6	2			3
Aspetti alberghieri/comfort	4	5			5
Adeguamento alla normativa	3				4
Aspetti strutturali	3	2			1
TOTALE	198	67	65	34	178

In particolare, a livello numerico, la categoria degli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** pesa molto di più sul Distretto di Parma che sugli altri tre Distretti, dato che può essere messo in rapporto alla popolosità del Distretto, alla concentrazione di Servizi e al maggior numero di prestazioni erogate dalle strutture ivi presenti. È un dato in crescita rispetto al 2014, quando anche nel Distretto di Parma la prima categoria per numero di segnalazioni era quella degli aspetti tecnici e professionali: oltre all'immissione dei rilievi, su questo ha inciso anche il forte calo delle contestazioni relative all'assistenza odontoiatrica, che per la maggior parte ricadevano in quest'ultima categoria. Per l'Ospedale di Fidenza e per il Distretto Valli Taro e Ceno, invece, la categoria più pesante in termini numerici è proprio quella degli aspetti professionali, dove vengono registrati gli elogi, anche nel 2015 molto numerosi per i due Stabilimenti ospedalieri.

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 2015, 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 ricordare che il Sistema restituisce esclusivamente le strutture che hanno ricevuto almeno una segnalazione nel corso dell'anno, pertanto la tabella 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 6. Segnalazioni 2015 per struttura, suddivise per disservizi vs. elogi (dati espressi in frequenza assoluta)

DISTRETTO DI PARMA	DISSERVIZI	ELOGI
Dip. Cure Primarie - Dist. Parma	92	6
U.O. Igiene e Sanità Pubblica	20	20
Consultorio Dist. Cognitivi	13	1
Dip. Amm.vo Az.le	6	

Dip. Assistenza Farmaceutica	7	
Progr. Screening Mammo. Dist. Parma	6	
Progr. Screening Tumore Collo Utero	1	3
Dip. Patologia Clinica	2	
Direz. Amm.va Distretto	1	
Dip.. Salute Mentale (Parma)	1	1
URP - Dist. Parma		10
TOTALE DISTRETTO DI PARMA	149	41
DISTRETTO DI FIDENZA	DISSERVIZI	ELOGI
Dip. Cure Primarie - Dist. Fidenza	33	6
Distretto di Fidenza	14	4
Consultorio Dist. Cognitivi	3	
U.O. Salute Mentale	1	
U.O. Igiene e Sanità Pubblica	1	
U.O. NPIA	1	
URP - Dist. Fidenza		1
TOTALE DISTRETTO DI FIDENZA	53	11
OSPEDALE DI FIDENZA	DISSERVIZI	ELOGI
U.O. PS e Med. Urg.	28	13
Direz. Amm.va	14	1
Serv. Radiologia - Osp. Fidenza	11	1
U.O Ortopedia - Osp. Fidenza	11	9
U.O. Urologia	6	3
Dip. Chir. Gen. E Spec.	5	2
U.O. Chir. Gen.- Osp. Fidenza	5	9
Direz. Medica	4	1
U.O Laboratorio	4	1
U.O. Cardiologia	3	7
U.O. Endoscopia dig	3	5
U.O. Medicina Int. - Osp. Fidenza	3	1
U.O. Ostetricia - Ginecologia	3	5
U.O. Anestesia, Rianimaz. E Camera Iperbarica	2	4
U.O Neurologia	2	4
U.O. Cure Palliative	1	1
U.o Emergenza Ter.	1	1
Modulo Post- Acuzie e Riab. Esten.		2
U.O. Pediatria		1
TOTALE OSPEDALE DI FIDENZA	106	71

DISTRETTO SUD-EST	DISSERVIZI	ELOGI
Dip. Cure Primarie - Dist. Sud-Est	50	1
U.O. Igiene e Sanità Pubblica- Dis. Sud- Est	5	
Dip. Ammo.vo Az.le	1	
Dip. Cure Primarie - Dist. Parma (*)	1	
Direz. Amm.va Distretto	1	
Igiene e Nutrizione Alimenti	1	
U.O. Salute Mentale - Distretto V.T. (*)	1	1
U.O. Igiene e Sanità Pubblica- Dis. Parma (*)	1	
URP - Dist. Sud- Est		1
TOTALE DISTRETTO SUD EST	61	3
DISTRETTO VALLI TARO E CENO	DISSERVIZI	ELOGI
U.O. Ortopedia	10	
Dip. Cure Primarie - Dist. V.T	4	8
Servizio Radiologia - Osp. Borgo V.T	2	
U.O. Medicina Int. - Osp. Borgo V.T.		7
U.O. Chir. Gen.		3
TOTALE DISTRETTO VALLI TARO E CENO	16	18

(*) Segnalazioni acquisite dall'URP distrettuale ma presentate da cittadini residente in altri Distretti

Dalla tabella 6 si evince che, a livello distrettuale, i disservizi più numerosi vengono imputati ai Dipartimenti di Cure primarie, mentre per l'Ospedale di Fidenza all'Unità operativa di Pronto Soccorso.

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

Da questo punto di vista il dato non presenta significative variazioni rispetto agli anni precedenti: nella stragrande maggioranza dei casi sono sempre i cittadini a presentare una segnalazione (95%), e aumentano quelli che lo fanno per se stessi (76%) rispetto a coloro che agiscono per delega (13%). Il "peso" delle associazioni e/o degli organismi di rappresentanza e tutela resta quasi irrilevante, soprattutto in alcuni Distretti, ma è possibile che 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)

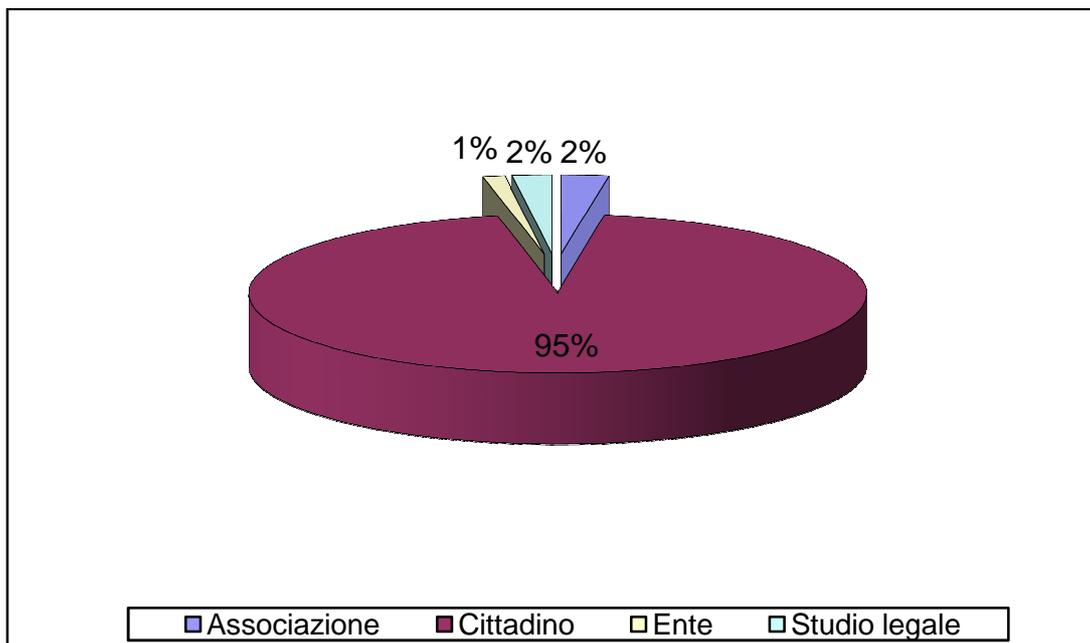
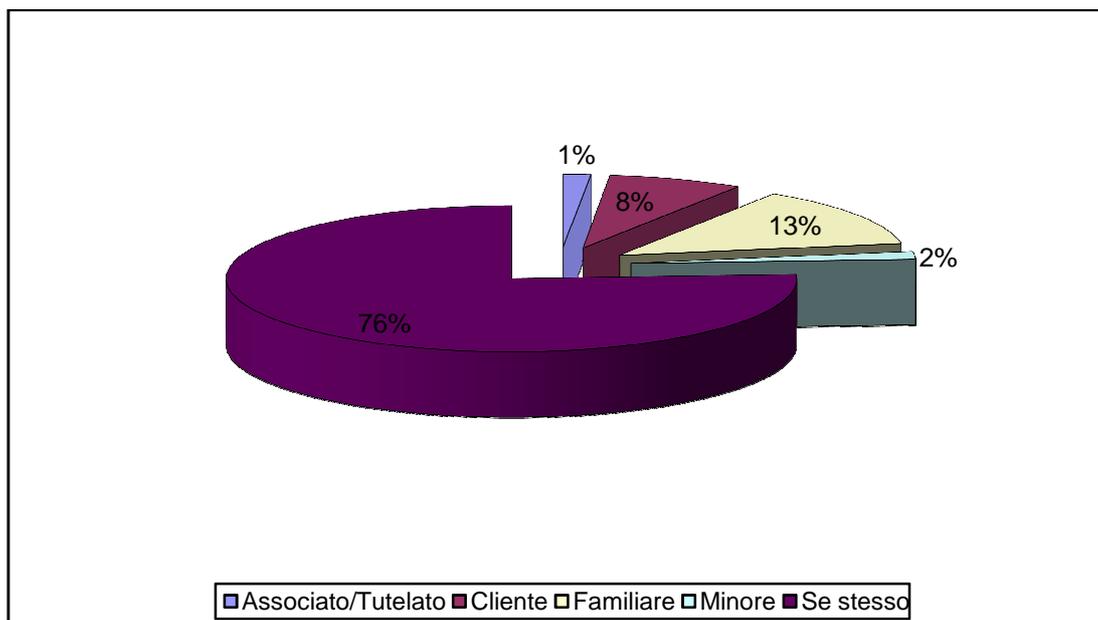


Grafico 3. Rappresentazione in percentuale sul profilo dei diretti interessati nelle segnalazioni (dati espressi in percentuale)

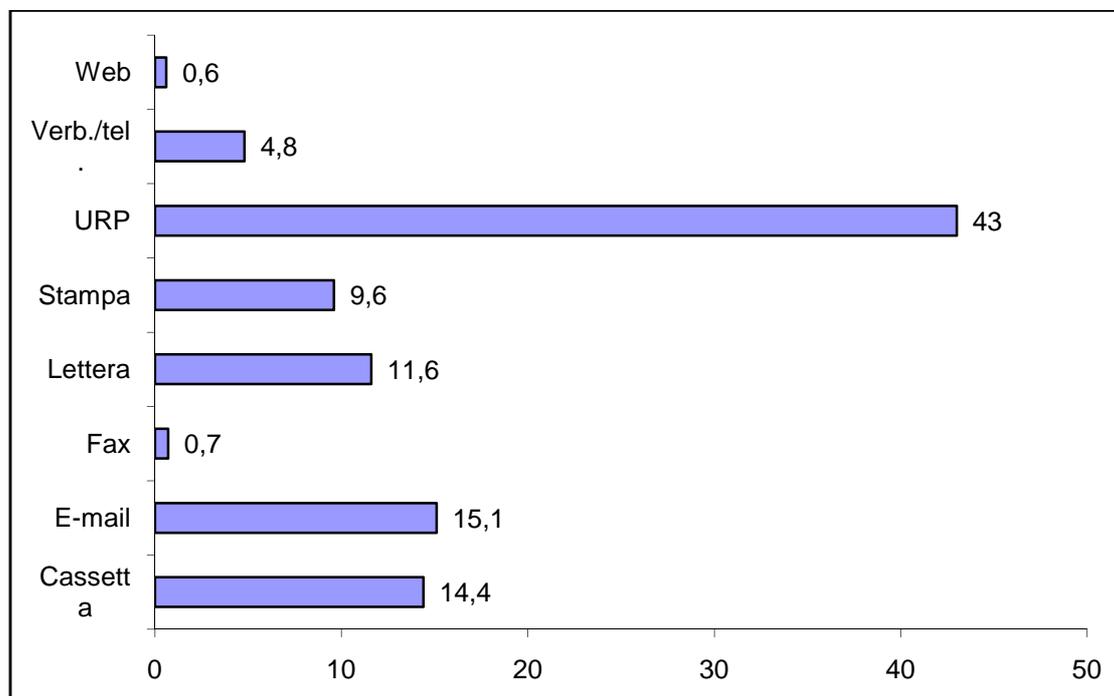


3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE

Riportiamo per completezza anche il dato sulle modalità adottate dai cittadini per presentare le segnalazioni, ribadendo quanto già specificato per il 2014 rispetto alle diverse interpretazioni a cui si presta la terminologia imposta dal software regionale (il sistema intende per URP la modalità di presentazione “di persona presso l’Ufficio”, ma anche tutti gli altri strumenti di presentazione convergono sull’Urp, di conseguenza è sempre l’ufficio stesso a ricevere e registrare le segnalazioni a prescindere dalla modalità di

presentazione). Il dato è quindi falsato, poiché di fatto lo strumento privilegiato per presentare una segnalazione formale si conferma l'e-mail, che supera di gran lunga tutte le altre modalità di presentazione.

Grafico 4. Strumenti e modi scelti dai cittadini per presentare le segnalazioni (dati espressi in percentuale)



4. ESITO DELLE SEGNALAZIONI

Riproponiamo anche per il 2015 un'analisi degli esiti delle istruttorie, mettendo a confronto quelli che confermano l'operato dell'Azienda con quelli che invece indicano un effettivo errore/disservizio/mancanza.

Tabella 7. Rappresentazione in tabella sinottica dell'esito delle segnalazioni totali 2015 segmentate per URP Distrettuale (dati espressi in frequenza assoluta)

ESITO	URP DISTRETTUALI								TOTALE
	Azienda	DSP	Fidenza	Parma	Sud-Est	Valli Taro e Ceno	Osp. Borgo V.T	Osp. Fidenza	
Chiarimento	4	1	16	46	21		2	23	113
Conferma operato dell'Azienda			2	5	4			4	15
Conferma operato Az/operatore			1	16	3				20
Risoluzione	3	1	19	36	15			21	95
Scuse	2	3	4	14	7	1	3	17	51
Accoglimento richiesta rimborso				4	1			2	7
Assunzione di impegno				13				2	15

Pratica aperta			1	1	2				4
Ringraziamento scritto			15	7	2			47	71
Ringraziamento verbale			2	1				2	5
Trasmissione al Servizio Legale				1				18	19
Altro		1	5	36	5		1	40	88
TOTALE	9	6	65	180	60	1	6	176	503*

**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”, “pratica aperta” e “trasmissione all’ufficio legale” perché non significativi, possiamo prendere in considerazione le 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 (148 segnalazioni)
- 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 (168).

Il dato può risultare significativo in quanto evidenzia che nel 47% 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, l’istruttoria ne ha confermato l’operato. Il dato è inoltre in crescita rispetto all’anno precedente, in cui la percentuale di conferme era del 43%. Aumentano quindi ulteriormente i casi in cui al reclamo non sottendono cause quali inefficienza, scarsa qualità o inefficacia dei Servizi, bensì una mancanza o incompletezza di informazione che spinge il cittadino a contestare quanto invece si dimostra formalmente corretto, oppure una scarsa comprensione dei suoi reali bisogni da parte del personale dell’Azienda.

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 danno luogo a istruttoria formale che, secondo la normativa di riferimento, deve concludersi in 30 giorni.

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

DISSERVIZIO	MEDIA
Reclamo	17,79
Rilievo	11,47

Rispetto all’anno precedente aumenta di un giorno il tempo di gestione del reclamo mentre resta stabile quello del rilievo. Il dato è probabilmente ascrivibile al fatto che all’Urp di Parma per l’intero secondo semestre del 2015 era in servizio una sola persona. Ciononostante, i tempi di risposta restano ampiamente rispettati.

6. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA

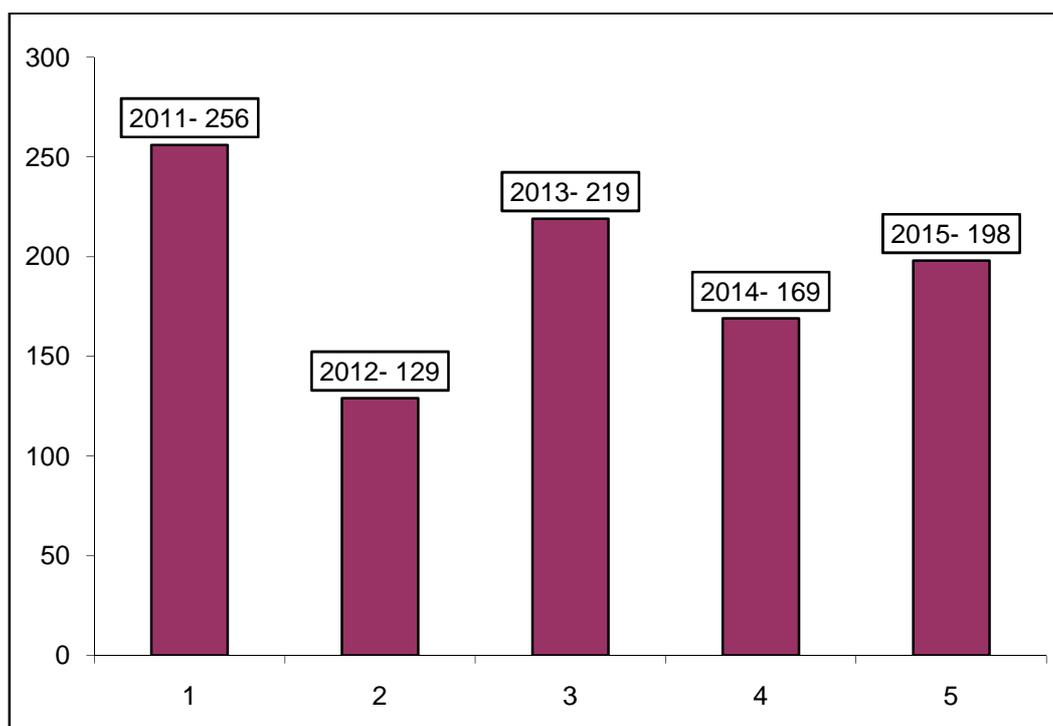
6.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Parma per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 41 elogi (21%)
- 6 impropri (3%)
- 117 reclami (59%)
- 32 rilievi (6.5%)
- 2 suggerimento(0.6%)

Per un totale di 198 segnalazioni.

Grafico 4. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Parma, nel quinquennio 2011-2015 (dati in frequenza assoluta)



Ciò che emerge in primo luogo come dato macroscopico è il forte incremento delle segnalazioni totali, che numericamente passano da 169 nel 2014 a 198 nel 2015. Il primo e principale motivo è rappresentato dal fatto che, nel 2015, si è deciso di inserire nel conteggio anche i rilievi che sono giunti all'Ufficio in forma scritta. Non è tuttavia indifferente l'aumento dei reclami veri e propri, che crescono di 16 unità, pari al 15% in più sull'anno precedente. Come si vedrà, sull'aumento delle segnalazioni di disservizio hanno inciso in primo luogo alcune circostanze momentanee, che hanno causato criticità temporanee in seguito rimosse. Secondariamente permangono motivi di insoddisfazione già emersi nell'analisi dell'anno precedente, dovuti a criticità che, nonostante alcune azioni di miglioramento messe in campo, non si sono ancora risolte definitivamente.

6.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Nella tabella seguente riportiamo le segnalazioni suddivise per categoria, ovvero per l'aspetto del servizio del servizio che ha portato l'utente a presentare la segnalazione.

Tabella 1. Segnalazioni 2015 segmentate per categoria e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI							
Accessibilità esterna	0	0	0	1	0	1	
Accessibilità interna	0	0	0	1	0	1	
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	0	1	0	1	
Totale ASPETTI STRUTTURALI	0	0	0	3	0	3	3%
INFORMAZIONE							
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	2	0	0	2	
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	3	0	2	1	0	6	
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	2	1	0	3	
Totale INFORMAZIONE	3	0	6	2	0	11	11%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI							
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	6	1	1	8	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	25	3	0	28	
Funzionalità organizzativa	0	0	14	11	0	25	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	2	1	0	3	
Totale ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	0	0	47	16	1	64	32%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	0	10	1	0	14	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	2	0	0	3	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	8	0	4	0	0	12	
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	1	0	0	1	
Totale ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	12	0	17	1	0	30	15%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Cortesia e gentilezza	24	0	8	1	0	33	
Rispetto della dignità della persona	0	0	3	0	0	3	
Maltrattamenti	1	0	0	0	0	1	
Totale UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	25	0	11	1	0	37	19%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT							
Vitto	0	0	2	1	1	4	
Totale ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	0	0	2	1	1	4	2%
TEMPI							
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	9	1	0	10	
Coda per la prestazione	0	0	1	0	0	1	
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	0	0	1	
Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni	0	0	1	0	0	1	

Totale TEMPI	0	0	12	1	0	13	6%
ASPETTI ECONOMICI							
Aspetti economici - Altro	0	0	3	0	0	3	
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	6	4	0	10	
Richiesta di rimborsi	0	0	6	1	0	7	
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	1	0	0	1	
Totale ASPETTI ECONOMICI	0	0	16	5	0	21	11%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA							
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	2	0	0	2	
Ticket	0	0	1	0	0	1	
Totale ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	0	3	0	0	3	1%
ALTRO							
Altro	1	0	3	2	0	6	
Totale ALTRO	1	0	3	2	0	6	3%
PRIVO DI CCRQ (IMPROPRI)							
Privo di CCRQ	0	6	0	0	0	6	
Totale PRIVO DI CCRQ (IMPROPRI)	0	6	0	0	0	6	3%
TOTALE URP DISTRETTO DI PARMA							
	41	6	117	32	2	198	

Rispetto al 2014 appaiono vistose oscillazioni. In particolare, raddoppiano in valore assoluto (64 vs. 33) le segnalazioni riguardanti aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi, aumento dovuto all’inserimento dei rilievi che, per la maggior parte dei casi, riguardano problematiche di questo tipo. Calano le segnalazioni sugli aspetti tecnico professionali (30 vs. 45), e soprattutto i reclami e gli elogi sull’adeguatezza della prestazione, mentre raddoppiano (21 vs. 8) le segnalazioni riguardanti gli aspetti economici. Restano invece vicine al dato dell’anno precedente le segnalazioni riguardanti gli aspetti relazionali, l’informazione all’utenza, i tempi di attesa e gli aspetti alberghieri e strutturali.

Nel prossimo paragrafo esamineremo nel dettaglio le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) pervenute nel 2015, suddivise per categoria e riconducibili a cause chiaramente individuabili.

Principali motivi di insoddisfazione: reclami e rilievi

Come si evince dalla tabella seguente, i principali disservizi (in totale 149 sommando reclami e rilievi) sono stati segnalati in merito ad **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi**, categoria che da sola conta il 43% delle segnalazioni, con un incremento del 16% rispetto al 2014. Seguono per importanza le segnalazioni relative agli **aspetti economici** (14%), che rispetto all’anno precedente raddoppiano. Il calo più vistoso riguarda gli aspetti **tecnici-professionali**, che nel 2014 erano al secondo posto per numero di disservizi segnalati (24%) e nel 2015 si dimezzano.

Tabella 2. Disservizi segnalati per categoria

CATEGORIE	Totale DISSERVIZI	% DISSERVIZI
ASPETTI STRUTTURALI	3	2%
INFORMAZIONE	8	5%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	63	43%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	18	12%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	12	8%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	3	2%
TEMPI	13	9%
ASPETTI ECONOMICI	21	14%

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	3	2%
ALTRO	5	3%
TOTALE URP DISTRETTO DI PARMA	149	100,00%

Per individuare in modo puntuale le cause di disservizio e le criticità emerse, è necessario analizzare nel dettaglio le sottocategorie ricomprese, nel sistema di registrazione regionale, nelle suddette definizioni.

Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (43%): sotto questa categoria ricadono disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà di ottenere prestazioni. Ecco i principali:

- 1) **Difficoltà di contatto telefonico su linee aperte al pubblico:** è la prima causa di insoddisfazione dell'utenza (19 disservizi, pari al 30% dei disservizi segnalati in questa categoria, e al **13% del totale delle segnalazioni negative**). In particolare, nella primavera del 2015 la problematica ha interessato soprattutto il Centro disturbi cognitivi (oggetto di trasferimento proprio in quel periodo), che però negli ultimi mesi del 2015 ha visto l'inserimento in organico di un'unità in più e la conseguente diminuzione delle segnalazioni. Un altro Servizio oggetto di rilievi per lo stesso motivo, che presenta un trend invariato negli ultimi anni, è il Centro screening mammografico, che nella lettera di convocazione alle pazienti comunica un numero di telefono a cui spesso non si ottiene risposta. La creazione di una mail dedicata (screeningmammografico@ausl.pr.it) ha solo in parte risolto il problema.
- 2) **Difficoltà di contattare il proprio Medico di base o Pediatra o di ottenere una visita in ambulatorio:** è il secondo motivo di insoddisfazione attinente a questa categoria, numericamente inferiore al precedente ma altrettanto omogeneo (8 segnalazioni, pari al 12% dei disservizi di questa categoria).

Le restanti segnalazioni afferiscono per la maggior parte all'Assistenza specialistica ambulatoriale, e presentano una varietà di situazioni tale da rendere impossibile una sistematizzazione esauriente, eccetto per un particolare aspetto, ovvero **l'assenza dello specialista o il rinvio della prestazione** non comunicato per tempo (5 segnalazioni, pari all'8% dei disservizi della categoria).

NOTA: rispetto all'anno 2014 diminuiscono vistosamente i rilievi relativi al percorso di accesso alle RMN muscolo-scheletriche, segno che le nuove disposizioni (DGR 704/2013) sono ormai state comprese e assimilate.

Aspetti economici (14% delle segnalazioni di disservizio): sotto questa categoria, fortemente omogenea, ricadono tutte le manifestazioni di dissenso rispetto all'applicazione del ticket e le richieste di rimborso per spese sanitarie sostenute. Rispetto al 2015 il dato è in forte crescita: le segnalazioni raddoppiano, superando quelle relative ai tempi d'attesa e diventando quindi il **secondo motivo di insoddisfazione dell'utenza**. Al dato numerico si aggiungono poi le sempre più numerose richieste di chiarimento pervenute telefonicamente, rispetto al funzionamento delle fasce di reddito e delle esenzioni per età-reddito e patologia.

Aspetti tecnici e professionali (12% delle segnalazioni di disservizio): ricadono sotto questo aspetto tutti i motivi di insoddisfazione riguardo a diagnosi e trattamenti effettuati da personale sanitario (MMG, PLS, Specialistica ambulatoriale, personale infermieristico). A dispetto della varietà delle situazioni ivi ricomprese (dall'analisi non emerge una branca particolarmente esposta né tantomeno un professionista), il dato significativo è che oltre la metà delle segnalazioni (13 su 18) non esprimono insoddisfazione per la

diagnosi effettuata, bensì per la **condotta poco professionale** tenuta dal sanitario (visita troppo breve, assenza di spiegazioni, prestazioni incomplete).

NOTA: Questo aspetto registra un forte calo rispetto al 2014, quando rappresentava il secondo motivo di insoddisfazione degli utenti dopo gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (18 segnalazioni negative contro le 27 dell'anno precedente). Molto probabilmente ciò è dovuto al drastico calo delle segnalazioni relative all'Assistenza odontoiatrica, verificatosi in seguito al trasferimento degli uffici del Distretto a fine 2014 (prima si trovavano nella stessa sede degli Ambulatori odontoiatrici).

Tempi (9% delle segnalazioni di disservizio): nella categoria rientrano tutti i reclami relativi al mancato rispetto dei tempi d'attesa o all'eccessivo intervallo di tempo tra prenotazione e prestazione. Il dato numerico resta sostanzialmente invariato rispetto al 2014 (13 segnalazioni nel 2015 contro 14 dell'anno precedente), ma nel corso del 2015 è aumentata l'insoddisfazione degli utenti per altri tipi di disservizio, facendo scivolare i tempi d'attesa al 4° posto. È importante notare inoltre che, rispetto al 2014, i principali rilievi e reclami classificati sotto questo aspetto riguardano i **tempi d'attesa per ottenere la visita per il rinnovo patente** (ordinaria e speciale) che, in alcuni casi, nonostante la prenotazione avvenisse per tempo, non sono state garantite entro la scadenza.

Umanizzazione e aspetti relazionali (8%): resta sostanzialmente invariato il dato relativo a questa categoria, che 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. Da notare tuttavia che, nell'analisi dettagliata delle segnalazioni, non emergono criticità ricorrenti a carico di particolari servizi o categorie di personale, a riprova del fatto che tale aspetto riguarda esclusivamente la relazione interpersonale tra utente e operatore.

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". Rispetto al 2014 tuttavia sono state introdotte **importanti modifiche nell'anagrafica del sistema di raccolta**, al fine di poter segmentare in maniera più razionale e significativa le segnalazioni pervenute. Per questo sono stati aggiunti nuovi record, **per far emergere alcuni "centri di responsabilità"** che, in precedenza, risultavano assimilati a macrostrutture troppo generiche finendo per disperdersi nel dato complessivo.

Tabella 3. Segnalazioni pervenute suddivise per "centri di responsabilità"

DISTRETTO DI PARMA	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI PARMA						
ASSISTENZA DI BASE DISTRETTO DI PARMA	0	0	12	1	1	14
ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE DISTRETTO DI PARMA	1	0	1	0	0	2
GM (CONTINUITA ASSIST.) E PUNTO BIANCO DISTR. PARMA	1	0	3	0	0	4
MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO DI PARMA	1	0	0	0	0	1
MMG E PLS - DISTRETTO DI PARMA	1	0	17	1	0	19

PEDIATRIA DI COMUNITÀ DISTRETTO DI PARMA	0	0	2	0	0	2
SPORTELLINO UNICO CUP DISTRETTO DI PARMA	0	0	7	0	0	7
SALUTE DONNA	1	0	0	1		2
ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTR. DI PARMA	1	0	41	6	0	48
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI PARMA	6	0	83	9	1	99
ATTIVITÀ DI SUPPORTO						
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO AZIENDALE	0	0	3	3	0	6
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	0	0	1
DIP.PATOLOGIA CLINICA LABORATORIO DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	1	0	2
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DISTRETTO DI PARMA	10	0	0	0	0	10
Totale ATTIVITÀ DI SUPPORTO	10	0	5	4	0	19
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA						
SERVIZIO IGIENE DEGLI ALIMENTI DISTRETTO DI PARMA	0	0	0	1	0	1
U. O. DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA	19	0	10	5	1	35
U.O. DISTRETTUALE DI MEDICINA DEL LAVORO	1	0	0	0	0	1
MEDICINA DELLO SPORT DISTRETTO DI PARMA	0	0	4	0	0	4
Totale DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	20	0	14	6	1	41
DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA AZIENDALE						
SERVIZIO ASSISTENZA FARMACEUTICA DISTRETTO DI PARMA	0	0	3	4	0	7
Totale DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	0	0	3	4	0	7
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE						
AREA RESIDENZIALE RIABILITATIVA – SM PARMA NORD	1	0	0	0	0	1
AREA RIABILITATIVA E INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	0	0	1
Totale DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	1	0	1	0	0	2
DISTRETTO DI PARMA- PECULIARI						
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI DISTRETTO DI PARMA	1	0	7	6	0	14
PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO	0	0	3	3	0	6
PROGRAMMA DI SCREENING TUMORE COLLO UTERO	3	0	1	0	0	4
Totale DISTRETTO DI PARMA	4	0	11	9	0	24
TOTALE SEGNALAZIONI DISTRETTO DI PARMA	41	0	117	32	2	192*

* Il totale è di 6 unità in meno in quanto i 6 impropri giunti all'URP non vengono ovviamente conteggiati nelle segnalazioni pertinenti ai servizi del Distretto

6.3.1 Dipartimento di cure primarie

Con 99 segnalazioni il Dipartimento di cure primarie raccoglie oltre la metà delle segnalazioni totali, 92 tra reclami e rilievi pari al 48 % dei disservizi totali.

Dal punto di vista numerico è l'**Assistenza specialistica ambulatoriale** a totalizzare da sola la metà delle segnalazioni di disservizio, e l'analisi del dato rispecchia quanto già parzialmente esposto sopra riguardo ai principali motivi di insoddisfazione espressi dall'utenza. Infatti, l'insieme di disservizi più corposo riguarda **aspetti amministrativi, burocratici e organizzativi** (15 segnalazioni per assenza di professionisti o rinvio di prestazioni, ritardi causati da errori materiali, difficoltà di accesso alle prestazioni), seguito dagli **aspetti tecnico-professionali** (11 segnalazioni tutte riferite all'insoddisfazione per la diagnosi o il trattamento ricevuto dall'operatore). Vengono poi le 10 contestazioni economiche per **errata attribuzione del ticket** e solo 4 segnalazioni riferite ai **tempi d'attesa** (2 per videomicroscopia e 2 per visita di controllo endocrinologico).

Lo stesso vale per l'**Assistenza di base**, anche se numericamente molto meno significativa (13 segnalazioni di disservizio di cui 3 su difficoltà burocratiche con protesi e ausili, 3 sui ticket e 3 sui tempi).

L'area più significativa per omogeneità del dato è quindi quella dei MMG – PLS, che raccoglie tutti i 18 disservizi occorsi agli utenti col proprio Medico o Pediatra, pari al **12% dei disservizi totali**. Nello specifico, sono 8 i reclami per difficoltà di accesso alle visite e ad altri servizi quali ricetta farmaci, certificati (aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi), 4 reclami per manifesto disaccordo con quanto deciso dal MMG (per aspetti tecnici-professionali) e altri 4 per aspetti relazionali (diverbi). Da notare che le criticità emerse col proprio curante sono raddoppiate rispetto all'anno 2014, quando in tutto si contavano 9 disservizi.

Le 7 segnalazioni pervenute per i **CUP – Sportello unico** riguardano perlopiù errori materiali commessi dall'operatore e la mancanza di servizi online e automatismi amministrativi che facilitino l'utenza nell'espletare le pratiche.

Si conferma il consistente calo delle segnalazioni di disservizio sull'assistenza protesica, segno che l'azione di miglioramento messa in atto nel 2013 (l'introduzione della linea telefonica dedicata e l'apertura flessibile degli uffici al pubblico) è ormai entrata a regime.

6.3.2 Dipartimento di Igiene e Sanità pubblica

Per questo Dipartimento le segnalazioni di disservizio nel 2015 ammontano a 20, un dato che resta invariato negli ultimi 3 anni, così come invariate restano le principali cause di disservizio indicate dagli utenti. Il numero di segnalazioni più consistente (6 segnalazioni) riguarda ancora il percorso di **rinnovo della patente** (normale e speciale), e in particolare la **difficoltà di garantire all'utenza la visita nei tempi stabiliti** (e comunque entro la scadenza del documento), anche se la prenotazione viene effettuata con largo anticipo.

AZIONE DI MIGLIORAMENTO: *nell'autunno del 2015 questa ed altre visite per il rilascio di certificazioni medico-legali sono state inserite nel percorso di prenotazione tramite numero verde, una misura che dovrebbe portare a risolvere le criticità sui tempi d'attesa.*

Sono 5 le segnalazioni a carico della **Commissione invalidi** per i **tempi e i modi in cui è stata condotta la visita** e la difficoltà di ottenere informazioni chiare sul percorso in atto.

AZIONE DI MIGLIORAMENTO: *a questo proposito si segnala l'intervento della Direzione del Distretto volto a sensibilizzare gli operatori coinvolti in tale percorso, al fine di migliorare ulteriormente l'approccio agli utenti in considerazione della delicatezza e complessità della materia.*

Un'altra criticità ancora presente riguarda la difficoltà di accesso alle **prestazioni della Medicina sportiva** (4 segnalazioni), sempre rispetto ai **tempi necessari per il rilascio o il rinnovo del certificato** di idoneità. Rispetto al 2014 calano invece i rilievi sulla difficoltà di contattare telefonicamente il Dipartimento, un dato

che potrebbe essere il riflesso di un miglioramento nell'organizzazione dell'Accettazione e del centralino di Dipartimento, miglioramento testimoniato anche da un elevato numero di elogi (12) indirizzati proprio al personale addetto all'accoglienza.

6.3.3 Centro Disturbi Cognitivi

Come già accennato in precedenza, le 13 segnalazioni di disservizio si riferiscono soprattutto alla difficoltà di contatto telefonico, emersa con forza nel periodo in cui è stato effettuato il trasferimento del Centro in una nuova sede. Attualmente la criticità sembra risolta.

6.3.4 Assistenza farmaceutica

Segnaliamo il dato specifico relativo ai disservizi attribuiti al Servizio di Assistenza farmaceutica (7 segnalazioni, pari al 5% del totale dei disservizi) in quanto, nonostante sia ancora relativamente ininfluenza sul totale, è un dato fortemente omogeneo e attualmente in crescita. Oltre alle richieste di chiarimento su prescrizioni, costo e disponibilità di farmaci, compaiono due segnalazioni sul Servizio di distribuzione attivo in Azienda Ospedaliera, in particolare sulla (presunta) disorganizzazione dello Sportello e scortesia del personale addetto.

6.3.5 Centro screening mammografico

Le 6 segnalazioni di disservizio riguardano esclusivamente l'impossibilità di contattare telefonicamente il centro, criticità registrata anche da numerosi rilievi telefonici non inseriti in banca dati.

6.4 Esiti delle segnalazioni

Anche per il 2015 proponiamo il confronto tra le segnalazioni con esito "favorevole" all'Azienda (chiarimenti, conferme operato dell'azienda) e quelle che documentano un effettivo errore o disservizio (risoluzione, accoglimento richiesta di rimborso, trasmissione al servizio legale, scuse, assunzione di impegno), utile a evidenziare eventuali scostamenti tra il percepito dell'utente e l'effettivo (e corretto) funzionamento dei Servizi.

Tabella 4. Segnalazioni suddivise per esito

URP Distretto di Parma	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Risoluzione	0	1	34	6	0	41
Accoglimento richiesta di rimborso	0	0	2	2	0	4
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0	1	0	0	1
Scuse	0	0	7	8	0	15
Assunzione di impegno	0	0	6	5	1	12
Chiarimento	1	2	40	5	0	48
Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	0	0	16	1	0	17
Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	0	0	6	1	0	7

Ringraziamento verbale (elogio verbale)	1	0	0	0	0	1
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	14	0	0	0	0	14
Pratica aperta	0	0	2	0	0	2
Altro	25	3	3	4	1	36
Totale	41	6	117	32	2	198

Sul totale di 149 segnalazioni di disservizio:

- I chiarimenti e le conferme dell'operato dell'azienda (69) rappresentano situazioni in cui, malgrado il percepito dell'utente, non si è verificato un disservizio
- Le risoluzioni, gli accoglimenti di rimborso, le trasmissioni all'ufficio legale, le scuse e le assunzioni di impegno (71) evidenziano invece i casi in cui effettivamente il disservizio c'è stato.

Il dato, in linea con quanto emerso già nel 2014, evidenzia ancora una volta che la metà dei reclami e rilievi presentati si conclude con esito favorevole all'Azienda, ovvero con un chiarimento o una conferma di quanto avvenuto perché non si riscontra effettivo disservizio. In altre parole, nella metà dei casi il percepito dell'utente è negativo per mancanza o incompletezza di informazione, difficoltà di comprensione del funzionamento dei Servizi e difficoltà di accesso ai percorsi, complessità burocratica e normativa.

6.5 Elogi

Gli elogi pervenuti rappresentano il 21% del totale delle segnalazioni e rimangono stabili rispetto all'anno precedente. Cambiano, di poco, i Servizi maggiormente elogiati dall'utenza, con il Dipartimento di Igiene pubblica con 20 elogi e in particolare l'Accettazione di via Vasari che ne ottiene da sola 10. Seguono l'Ufficio relazioni col pubblico con 10 elogi registrati e il Dipartimento cure primarie con 6. Rilevante è la prima motivazione per la quale il cittadino è spinto a elogiare il servizio, ovvero l'approccio personale (cortesia, empatia, gentilezza), che con 25 segnalazioni conta più del doppio degli elogi riferiti ad aspetti tecnico professionali (12). Anche in questo caso vale quanto detto per l'anno precedente, ovvero che nella percezione del cittadino, la qualità è il minimo dovuto, ciò che l'utente si aspetta. Quello che fa davvero la differenza e può cambiare notevolmente la percezione dell'utenza è come la nostra Azienda accoglie le sue istanze e comprende le sue necessità.

7. LE SEGNALAZIONI ALL'OSPEDALE DI FIDENZA

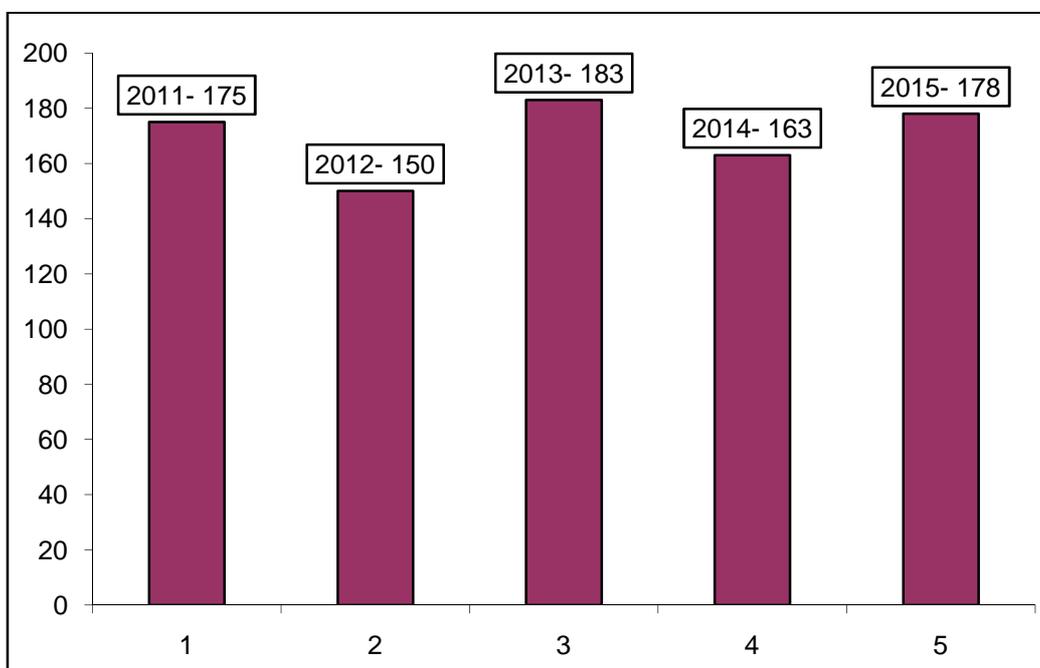
7.1 Numero di segnalazioni pervenute all'Ospedale di Fidenza per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

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

Per un totale di 178 segnalazioni.

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Ospedale di Fidenza, nel quinquennio 2011-2015



7.2 Segnalazioni di reclami suddivise per dipartimento e per categoria

Tabella 1. Reclami suddivisi per dipartimento e categoria

.CATEGORIA	Direzione Medica / Amministrativa	Chirurgia Generale e Specialistica	Emergenza Urgenza e dei Servizi	Medicina Generale e Specialistica	Totale
Aspetti strutturali					
Informazione	1	2			3
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi	3	3	6	1	13
Aspetti tecnico professionali		14	13	3	30
Umanizzazione e aspetti relazionali		3	5		8

Aspetti alberghieri e comfort	2				2
Tempi		4	4		8
Aspetti economici		2	13		15
Adeguamento alla normativa			4		4
Altro					
Totale	6	28	45	4	83

7.3. Segnalazioni di rilievi suddivise per dipartimento e per categoria

Tabella 2. Rilievi suddivisi per dipartimento e categoria

CATEGORIA	Direzione Medica/ Amministrativa	Chirurgia Generale e Specialistica	Emergenza Urgenza e dei Servizi	Medicina Generale e Specialistica	Totale
Aspetti strutturali	1				1
Informazione	2				2
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi	4	1	1		6
Aspetti tecnico professionali			1	1	2
Umanizzazione e aspetti relazionali	1	1	2		4
Aspetti alberghieri e comfort	2			1	3
Tempi		1			1
Aspetti economici		1			1
Adeguamento alla normativa					
Altro	2	1			3
Totale	12	5	4	2	23

7.4 Segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) suddivise per categoria

Tabella 3. Disservizi suddivisi per dipartimento e categoria

CATEGORIA	Reclami	Rilievi	TOT	%
Aspetti strutturali		1	1	0.9
Informazione	3	2	5	4.7
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi	13	6	19	17.9
Aspetti tecnico professionali	30	2	32	30.1
Umanizzazione e aspetti relazionali	8	4	12	11.3
Aspetti alberghieri e comfort	2	3	5	4.7
Tempi	7	1	8	7.5
Aspetti economici	16	1	17	16
Adeguamento alla normativa	4		4	3.7
Altro		3	3	2.8
Totale	83	23	106	100 %

Nella tabella 3 si evincono le segnalazioni di disservizio, date dalla somma dei reclami e dei rilievi (indicazioni di disservizio che si risolvono con una risposta immediata e che non attivano la procedura tipica del reclamo, tra cui le segnalazioni anonime di disservizio), suddivise per macrocategoria.

Le macrocategorie includono diverse sottocategorie che è importante analizzare per individuare ed eventualmente superare le criticità evidenziate dal cittadino.

Dettaglio delle macrocategorie e sottocategorie più segnalate nel 2015:

- **Aspetti strutturali (0.9%): “sicurezza e adeguatezza degli spazi all’utilizzo”.** Ricadono sotto questa categoria le segnalazioni relative al malfunzionamento della porta di accesso dell’Ospedale.
- **Informazione (4.7%): “correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l’accesso ai servizi”.** Sotto questa categoria ricadono le segnalazioni relative alla chiarezza e alla completezza delle indicazioni date all’utente per raggiungere gli ambulatori specialistici.
- **Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (17.9%): “funzionalità organizzativa” - “percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia”.** Sotto questa categoria ricadono i disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà ad ottenere prestazioni. Nella fattispecie si tratta di difficoltà ad ottenere prescrizione di esami o di visite, macchinetta per pagamento ticket fuori servizio, rigidità nel far rispettare l’orario della prestazione prenotata, difficoltà ad ottenere referti, impossibilità a contattare servizi, mancato preavviso dell’assenza del medico specialista, ritardo della prescrizione di ausili da parte del reparto.
- **Aspetti tecnici e professionali (30.1%): “opportunità ed adeguatezza della prestazione” – “attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale” – “informazioni agli utenti sui percorsi di cura”.** Questa categoria comprende le segnalazioni relative ad una assistenza medico infermieristica non adeguata, presunte errate diagnosi, presunti errati interventi chirurgici, mancanza di informazione sui percorsi di cura.
- **Umanizzazione e aspetti relazionali (11.3%): “cortesia e gentilezza”, “rispetto della riservatezza”.** 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, mancanza di riservatezza etc.). Nell’analisi delle situazioni specifiche, 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 di un servizio minando la fiducia del cittadino nei nostri confronti; al contrario, anche in presenza di un palese disservizio, un atteggiamento positivo e propositivo da parte dell’operatore può risolvere una situazione critica in maniera ragionevole senza creare insoddisfazione e frustrazione nell’utente.
- **Aspetti alberghieri e comfort (4.7%): “pulizia e igiene” - “caratteristiche strutturali”.** Questa categoria comprende le segnalazioni relative alla mancanza di sapone e carta asciugamani nei bagni e mancanza di paratie mobile negli ambulatori specialistici.
- **Tempi (7.5%): “tempi di attesa fra prenotazione e prestazione” – t”empi di attesa per ricevere documentazione, presidi, ausili”.** Questa categoria comprende le segnalazioni relative al lungo tempo di attesa per ottenere il referto dell’esame e il tempo di attesa fra la l’orario di prenotazione e la fruizione della prestazione.
- **Economici (16%): “contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie”, “richiesta rimborsi” - “richiesta di risarcimenti collegati a contenzioso”.** Nella categoria rientrano reclami relativi all’errata attribuzione di ticket: il cittadino era in possesso di un esenzione, prestazioni esenti sulla base della normativa vigente, richiesta di rimborso per perdita di protesi odontoiatrica o acustica da parte del personale.

- **Adeguamento alla normativa (3.7%): “ticket”** questa categoria comprende le segnalazioni relative ai ticket attribuiti correttamente sulla base della normativa vigente.
- **Altro (2.8%):** mancanza di sportello bancomat presso l’Ospedale.

7.5 Segnalazioni di elogi suddivise per dipartimento e per categoria

Tabella 4. Elogi suddivisi per dipartimento e categoria

CATEGORIA	Direzione Medica/ Amministrativa	Chirurgia Generale e Specialistica	Emergenza Urgenza e dei Servizi	Medicina Generale e Specialistica	Totale	%
Aspetti strutturali						
Informazione						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi						
Aspetti tecnico professionali	1	33	27	8	69	97,2
Umanizzazione e aspetti relazionali	1		1		2	2,8
Aspetti alberghieri e comfort						
Tempi						
Aspetti economici						
Adeguamento alla normativa						
Altro						
TOTALE	2	33	28	8	71	

Le aree più apprezzate

Nel 2015 sono attribuiti agli aspetti tecnico professionali il 97.1% degli elogi: “attenzione al bisogno di assistenza e supporto alla persona da parte del personale” mentre il 2.8% sono attribuiti all’umanizzazione e agli aspetti relazionali, in viene evidenziata la cortesia e la gentilezza degli operatori.

7.6 Le risposte dell’Azienda ai cittadini

Tabella 5. Segnalazioni suddivise per esito

URP Ospedale di Fidenza	Elogi	Reclami	Rilievi	TOTALE
Chiarimento		24		24
Conferma operato dell'azienda perchè conforme a standard, protocolli, linee guida				
Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente		4		4
Risoluzione		16	5	21
Accoglimento richiesta di rimborso		2		2
Scuse		17	1	18
Assunzione di impegno		2		2
Trasmissione al servizio legale per competenza		17		17
Altro	22	1	17	40

Ringraziamento scritto	47			47
Ringraziamento verbale	2			2
TOTALE	71	83	23	177

L'esito rappresenta la risposta data all'utente in base alle risultanze dell'istruttoria attivata dall'Azienda in riferimento alla segnalazione e, nel contempo, è il contenuto della comunicazione di chiusura: può trattarsi di spiegazione, scuse, conferma dell'agire aziendale, comunicazione della soluzione del problema presentato o accettazione delle richieste del proponente la segnalazione.

Escludendo gli esiti "Ringraziamento scritto", "Ringraziamento verbale", "altro" e "trasmissione all'ufficio legale" (in quanto si riferisce al passaggio della pratica all'Ufficio legale in seguito a una richiesta di risarcimento), possiamo prendere in considerazione 71 segnalazioni di disservizio:

- 28 segnalazioni hanno avuto come esito "chiarimenti", "conferma operato dell'azienda": malgrado il percepito degli utenti, le segnalazioni si sono chiuse con un chiarimento.
- 43 segnalazioni hanno avuto come esito "risoluzioni", "accoglimenti di rimborso", "scuse" e "assunzioni di impegno" sono le segnalazioni in cui si è verificato un disservizio per cui si sono attivati i necessari correttivi per risolvere i problemi e in alcuni casi per avviare azioni di miglioramento.

8. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA

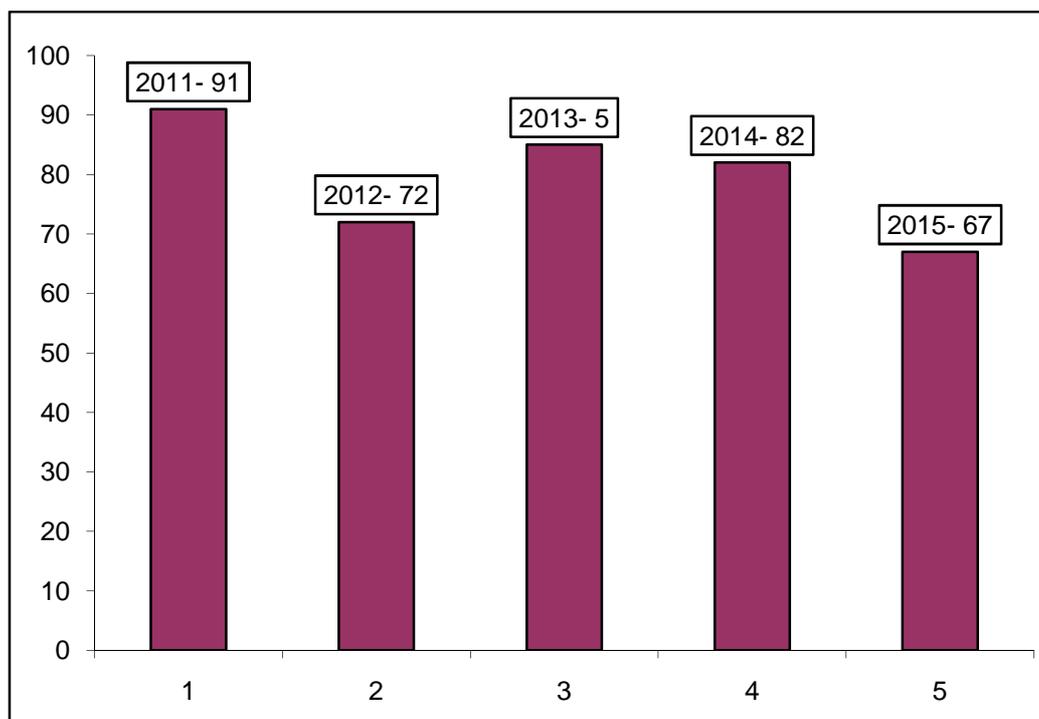
8.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 11 elogi (16.4%)
- 2 impropri (2.9%)
- 39 reclami (58.2%)
- 14 rilievi (20.8%)
- 1 suggerimento (1.5%)

Per un totale di 67 segnalazioni.

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza, nel quinquennio 2011-2015



8.2 Segnalazioni di reclami suddivise per Dipartimento e per categoria

Tabella 1. Reclami suddivisi per dipartimento e categoria

CATEGORIA	Direzione Distretto	Dipartimento Cure Primarie	Dipartimento di Salute Mentale	Dipartimento di Sanità Pubblica	Totale
Aspetti strutturali	1				1
Informazione	1	2			3
Aspetti organizzativi e burocratici /amministrativi	4	9		1	14
Aspetti tecnico professionali		7			7

Umanizzazione e aspetti relazionali		2	1		3
Aspetti alberghieri e comfort	2				2
Tempi	1	4	1		6
Aspetti economici	2				2
Adeguamento alla normativa					
Altro	1				1
TOTALE	12	24	2	1	39

8.3 Segnalazioni di rilievi suddivise per Dipartimento e per categoria

Tabella 2. Rilievi suddivisi per dipartimento e categoria

CATEGORIA	Direzione Distretto	Dipartimento di Cure Primarie	Dipartimento di Salute Mentale	Dipartimento di Sanità Pubblica	Totale
Aspetti strutturali		1			1
Informazione					
Aspetti organizzativi e burocratici	2	6			8
Aspetti tecnico professionali					
Umanizzazione e aspetti relazionali					
Aspetti alberghieri e comfort	2	1			3
Tempi					
Aspetti economici		1			1
Adeguamento alla normativa					
Altro	1				1
TOTALE	5	9			14

8.4 Segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) suddivise per categoria

Tabella 3. Disservizi suddivisi per dipartimento e categoria

CATEGORIA	Reclami	Rilievi	TOT	%
Aspetti strutturali	1	1	2	3.7
Informazione	3		3	5.6
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi	14	8	22	41.5
Aspetti tecnico professionali	7		7	13.2
Umanizzazione e aspetti relazionali	3		3	5.6
Aspetti alberghieri e comfort	2	3	5	9.4
Tempi	6		6	11.3
Aspetti economici	2		2	3.7
Adeguamento alla normativa		1	1	1.8
Altro	1	1	2	3.7
Totale	39	14	53	100 %

Nella tabella 3 si evincono le segnalazioni di disservizio, date dalla somma dei reclami e dei rilievi (indicazioni di disservizio che si risolvono con una risposta immediata e che non attivano la procedura tipica del reclamo, tra cui le segnalazioni anonime di disservizio), suddivise per macrocategoria .

Le macrocategorie includono diverse sottocategorie che è importante analizzare per individuare ed eventualmente superare le criticità evidenziate dai cittadini.

Dettaglio delle macrocategorie e sottocategorie più segnalate nel 2015:

- **Aspetti tecnici e professionali (13.2%): “attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale”, “opportunità/adequatezza della prestazione”.** Ricadono sotto questa categoria tutte le segnalazioni relative all’adequatezza della prestazione: errata prescrizione lenti, non corretta esecuzione del manufatto protesico odontoiatrico, non adeguata prestazione erogata dal MMG o dalla GM.
- **Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (41.5%): “funzionalità organizzativa” “disponibilità di servizi/prestazioni”, “percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)”.** Sotto questa categoria ricadono i disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà ad ottenere prestazioni. Nella fattispecie si tratta di difficoltà ad ottenere: prenotazioni di esami, ausili, ritiro referti, limitata apertura/chiusura degli sportelli CUP, FSE, degli ambulatori dei MMG ecc.
- **Economici (3.7%): “Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie”.** Nella categoria rientrano tutti i reclami relativi alla mancata, e/o errata attribuzione dell’esenzione ticket: il cittadino era in possesso di un’esenzione, prestazioni esenti sulla base della normativa vigente.
- **Umanizzazione e aspetti relazionali (5.6%): “Cortesia e gentilezza”.** 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, mancanza di riservatezza etc.). Nell’analisi delle situazioni specifiche, 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 di un servizio minando la fiducia del cittadino nei nostri confronti; al contrario, anche in presenza di un palese disservizio, un atteggiamento positivo e propositivo da parte dell’operatore può risolvere una situazione critica in maniera ragionevole senza creare insoddisfazione e frustrazione nell’utente.
- **Adeguamento alla normativa (1.8%):** segnalazioni relative ai tickets attribuiti correttamente dall’Azienda sulla base della normativa vigente.
- **Informazione (5.6%): “riconoscibilità degli operatori” “informazione agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità ad incontrarli” “Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l’accesso ai servizi/prestazioni”.** Segnalazioni relative alla chiarezza delle informazioni del personale, mancanza di cartellino di riconoscimento dell’operatore, informazioni non corrette da parte della GM sulle certificazioni per malattia, informazioni non corrette relativamente al rinnovo della tessera sanitaria per i cittadini residenti fuori regione.
- **Aspetti alberghieri e comfort (9.4%): “Caratteristiche strutturali Pulizia e igiene”.** Segnalazioni relative al mal funzionamento dei servizi igienici, mancanza di tavolo nella stanza di degenza, mancanza di pulizia e igiene nei locali del MMG.
- **Tempi (11.3%): “Tempo di attesa fra prenotazione e prestazione” “Coda per la prestazione Tempo di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili”.** Segnalazioni relative al lungo tempo di attesa per ottenere il referto dell’esame e fra la l’orario di prenotazione e la fruizione della prestazione, per ottenere una visita specialistica, lunghe code allo sportello CUP.

- **Aspetti Strutturali (3.7): “attrezzatura e strumentazione sanitaria”.** Segnalazioni relative alla mancanza di attrezzature fisioterapiche e ambienti stretti e non adeguati del servizio di fisioterapia
- **Altro (3.7).** Segnalazione generica: l’operatore ha unghie lunghe e colorate.

8.5 Segnalazioni di elogi per Dipartimento e per categoria

Tabella 4. Elogi suddivisi per dipartimento e categoria

CATEGORIA	Direzione Distretto	Dipartimento Cure Primarie	Dipartimento di Salute Mentale	Dipartimento di Sanità Pubblica	Totale
Aspetti strutturali					
Informazione					
Aspetti organizzativi e burocratici amministrativi					
Aspetti tecnico professionali	3	6			9
Umanizzazione e aspetti relazionali	2				2
Aspetti alberghieri e comfort					
Tempi					
Aspetti economici					
Adeguamento alla normativa					
Altro					
Totale	5	6			11

Le aree più apprezzate

Nel 2015 sono attribuiti agli aspetti tecnico professionali l’81.8% degli elogi: “attenzione al bisogno di assistenza e supporto alla persona da parte del personale” mentre il 18.1% sono attribuiti all’umanizzazione e agli aspetti relazionali, in cui viene evidenziata la cortesia e la gentilezza degli operatori.

8.6 Le risposte dell’Azienda ai cittadini

Tabella 5. Segnalazioni suddivise per esito

URP Distretto di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOTALE
Chiarimento		2	21	1		24
Conferma operato dell'azienda perchè conforme a standard, protocolli, linee guida						
Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente						
Accoglimento richiesta di rimborso						
Risoluzione			10	8		18
Scuse			7	2		9
Assunzione di impegno						

Trasmissione al servizio legale per competenza			1			1
Altro	2			3	1	6
Ringraziamento scritto	7					7
Ringraziamento verbale	2					2
TOTALE	11	2	39	14	1	67

L'esito rappresenta la risposta data all'utente in base alle risultanze dell'istruttoria attivata dall'Azienda in riferimento alla segnalazione e, nel contempo, è il contenuto della comunicazione di chiusura: può trattarsi di spiegazione, scuse, conferma dell'agire aziendale, comunicazione della soluzione del problema presentato o accettazione delle richieste del proponente la segnalazione.

Escludendo gli esiti "Ringraziamento scritto e verbale", "altro", relativi ai rilievi anonimi e agli elogi a cui non abbiamo dato risposta, e "trasmissione all'Ufficio legale", possiamo prendere in considerazione **51 segnalazioni di disservizio**:

- 24 segnalazioni hanno avuto come esito "chiarimenti"; malgrado il percepito dell'utente, la segnalazione si chiude con un chiarimento con l'utente.
- 27 segnalazioni hanno avuto come esito "risoluzioni" e "scuse", sono i casi in cui si sono attivati i necessari correttivi per risolvere i problemi.

8.7 Alcune azioni di miglioramento

Fra le azioni di miglioramento scaturite dalle segnalazioni sono da segnalare:

- posizionamento delle paratie mobili/paravento in tutti gli ambulatori dell'ospedale
- per alcuni esami di laboratorio sono state cambiate (aumentate e/o diminuite) le presunte date del ritiro referti
- installato risponditore telefonico per informare il cittadino sui giorni e sugli orari in cui l'operatore sanitario risponde al telefono

9. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST

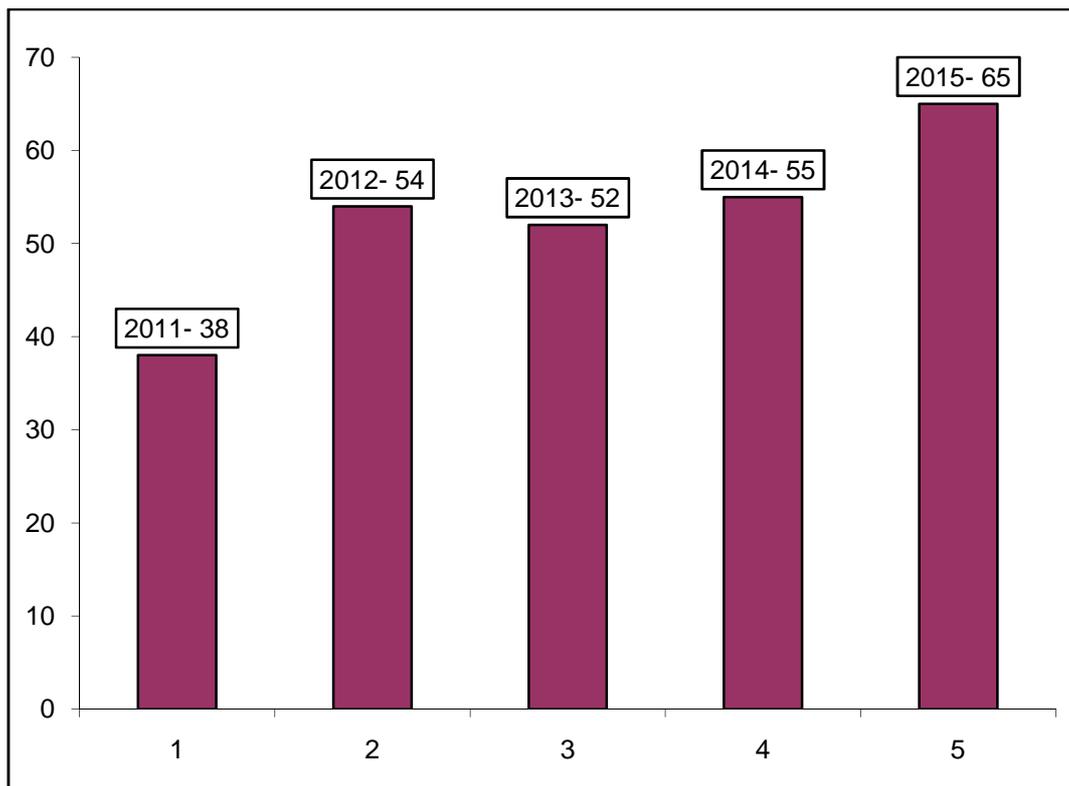
9.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto Sud-Est per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 3 elogi (4,6%)
- 1 improprio (1,5%)
- 44 reclami (67,6%)
- 17 rilievi (26%)
- 0 suggerimenti

Per un totale di 65 segnalazioni.

Grafico1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto Sud-Est, nel quinquennio 2011-2015



Dalla comparazione con i report del 2014 si evince un incremento del (18%) delle segnalazioni rispetto al 2014.

La tipologia reclami rimane la più rilevante (44, pari al 67.6% delle segnalazioni), seguita dai rilievi (17, pari al 26% delle segnalazioni). Da segnalare che rimangono sempre molto contenuti gli elogi, che invece sono dal 2011 (secondo i dati della Regione) in aumento in tutte le Aziende, tanto da avere raggiunto quasi lo stesso numero dei reclami. La tipologia dei rilievi, che rappresenta in genere la presa in carico diretta degli URP, permettendo di fornire risposte in tempi brevi, valorizza la relazione tra Azienda e cittadino.

Dall'analisi dei presentatori di tutte le tipologie di segnalazioni, emerge in modo netto che il cittadino in 59 segnalazioni (91%) è il soggetto che si attiva più frequentemente. Nel 2015 sono state 3 le segnalazioni anonime. Le altre categorie presentano valori di scarso rilievo. Non sono state presentate segnalazioni da studi legali, che sono aumentate in modo consistente in ambito regionale.

Sono le e-mail (20, pari al 31% delle segnalazioni) e la presentazione all'URP (19, pari al 29% delle segnalazioni) le prime due modalità di presentazione delle segnalazioni nel Distretto Sud-Est. La modalità di presentazione verbale/telefonica (13, pari al 20% delle segnalazioni) segue al terzo posto. Da segnalare la Stampa (3, pari al 5% delle segnalazioni) ancora come modalità che non si riesce a contenere/eliminare, è la modalità che più espone l'Azienda a critiche senza peraltro portare maggiore vantaggio all'utente.

9.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Tabella 1: Segnalazioni 2015 segmentate per categoria e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	2014
ASPETTI STRUTTURALI							
Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	0	0	0	
Totale ASPETTI STRUTTURALI	0	0	0	0	0	0	1 (2%)
INFORMAZIONE							
Informazione - Altro	0	0	0	3	0	3	
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	0	0	1	
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli			1			1	
Totale INFORMAZIONE	0	0	2	3	0	5 (8%)	3 (5%)
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI							
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	6	4	0	10	11
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	9	3	0	13	13
Funzionalità organizzativa	0	0	4	1	0	5	
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	0	4	3	0	7	
Totale ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	0	23	11	0	35 (54%)	24 (44%)
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	2	0	0	2	
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	0	3	0	0	3	
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	0	0	0	1	
Totale ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	1	0	6	0	0	7 (11%)	17 (31%)
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	1	0	0	2	
Cortesìa e gentilezza	0	0	5	1	0	6	

Conflittualità interpersonale	0	0	0	1		1	
Totale UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	1	0	6	2	0	9 (14%)	4 (7%)
TEMPI							
Coda per la prenotazione	0	0	1	0	0	1	
Totale TEMPI	0	0	1	0	0	1	5 (9%)
ASPETTI ECONOMICI							
Aspetti economici – Altro	0	0	4	0	0	4	
Contestazione al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	1	0	0	1	
Richiesta rimborsi	0	0	1	1	0	2	
Totale ASPETTI ECONOMICI	0	0	6	1	0	7 (11%)	0
ALTRO							
Altro		1	0	0	0	1	
Totale ALTRO		1				1 (1%)	1 (2%)
TOTALE URP DISTRETTO SUD-EST	3	1	44	17	0	65	55

La tabella rappresenta la classificazione in macrocategorie tematiche di tutti gli aspetti oggetto di segnalazione: aspetti strutturali, informazione, aspetti burocratici amministrativi, aspetti tecnici professionali, umanizzazione e aspetti relazionali, aspetti alberghieri e comfort, tempi, aspetti economici, adeguamento alla normativa e altro. Le categorie numericamente più rappresentate sono state in questa tabella messe in relazione alla tipologia di segnalazione (reclamo, elogio, rilievo, suggerimento).

Nel Distretto Sud-Est l'andamento evidenzia che la macrocategoria "aspetti organizzativi burocratici amministrativi" rimane oggetto del più alto numero di segnalazioni (35, pari al 54% del totale delle segnalazioni), confermando l'andamento dell'anno precedente.

Segue la categoria "umanizzazione e aspetti relazionali" (9, pari al 14% della segnalazioni), la cui sottocategoria "cortesia e gentilezza" indicativa del rapporto instaurato fra professionista e utente registra 6 segnalazioni (reclami/rilievi), pari al 66 % delle segnalazioni presentate nella macrocategoria. In questa categoria si registra il raddoppio del numero delle segnalazioni , rispetto al 2014.

Al terzo posto la categoria "aspetti economici" e la categoria "aspetti tecnici professionali (presentano entrambe 7 segnalazioni, pari all'11 % del totale delle segnalazioni). La categoria "aspetti tecnici professionali, in Regione è la categoria oggetto del maggior numero di segnalazioni.

Gli elogi (3, pari al 4.6 % delle segnalazioni) sono collegati alle categorie "aspetti organizzativi, aspetti tecnici/professionali e umanizzazione/aspetti relazionali.

La distribuzione per funzione vede come principale area "l'assistenza primaria" (48, pari al 74 % delle segnalazioni), seguita dall'area "igiene pubblica" (6, pari al 9 % delle segnalazioni), seguono l'area "consultorio familiare (4, pari al 6% delle segnalazioni) e l'area "attività di supporto" (3, pari al 4.6 % delle segnalazioni).

Da segnalare che il 18% delle segnalazioni del Distretto, ha come ambito i servizi esternalizzati, contratti /appalti, con particolare riguardo alla consegna di ausili e presidi, gestione di punti prelievo.

9.3 Esiti delle segnalazioni

Tabella 3. Esito delle segnalazioni 2015

URP Distretto Sud - Est	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Totale	
-------------------------	-------	----------	---------	---------	--------	--

Chiarimento	0	0	15	8	23	35%
Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	0	0	3	0	3	4.6%
Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	0	0	3	1	4	6%
Risoluzione	0	0	12	4	16	24.6%
Accoglimento richiesta di rimborso	0	0	1	0	1	1.5%
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0	0	0	0	
Scuse	0	0	7	0	7	11%
Assunzione di impegno	0	0	1	0	1	1.5%
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	0	0	0	0	0	
Ringraziamento	3	0	0	0	3	4.6%
Altro	0	1	2	4	7	11%
Totale	3	1	44	17	65	

Nella distribuzione delle tipologie di segnalazione nei diversi tipi di esito, la tendenza dominante è rappresentata dall'esito "chiarimento" (23, pari al 35% delle segnalazioni), seguita dalla "risoluzione" (16, pari al 24.6% delle segnalazioni), dalla "manifestazione di scuse" (7, pari al 11% delle segnalazioni), dalla somma delle segnalazioni di "conferma dell'operato dell'Azienda/operatore perché conforme a normativa, protocolli.." e "conferma operato perché conforme a normativa vigente" (7, pari all'11% delle segnalazioni). Nell'analisi degli esiti, la risoluzione può essere considerata un indicatore dell'operato dell'URP, in quanto si tratta di segnalazioni di disservizio che spesso attivano una risposta o una risoluzione pressoché immediata.

10. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO VALLI TARO E CENO E ALL'OSPEDALE DI BORGOTARO

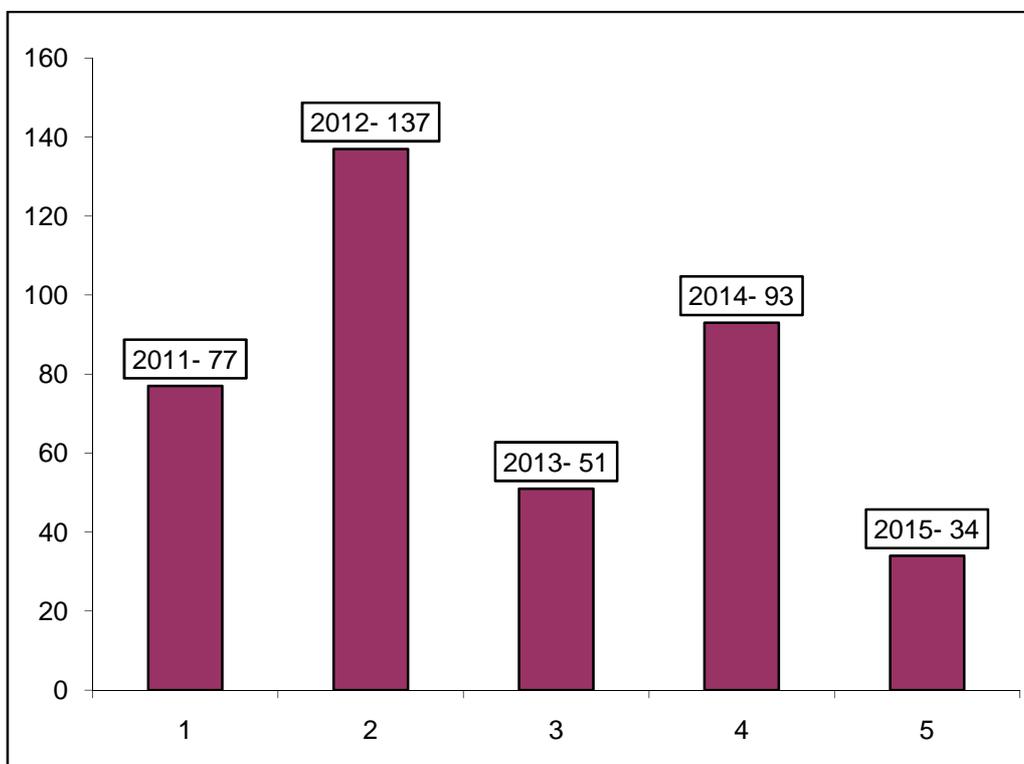
10.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto Valli Taro e Ceno e all'Ospedale Santa Maria

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 28 elogi (82.36%)
- 3 reclami (8.82%)
- 3 rilievi (8.82%)

Per un totale di 34 segnalazioni.

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto Valli Taro e Ceno nel quinquennio 2010-2015



Nel corso dell'anno 2015 si registra un forte calo delle segnalazioni rispetto agli anni precedenti; ciò potrebbe essere riferito alla stabilizzazione dell'ufficio che ha permesso sia una migliore accoglienza, informazione e orientamento dell'utenza, che una gestione e mediazione più efficace delle eventuali situazioni di conflitto non particolarmente rilevanti.

È bene ricordare, inoltre, che il dato riportato non tiene conto delle indicazioni di disservizio che pervengono per le vie brevi e trovano risoluzione tempestiva, di cui l'ufficio tiene comunque traccia per garantire gli opportuni interventi di miglioramento dei servizi.

Inoltre, la partecipazione al corso RER di formazione degli URP delle Aziende Sanitarie regionali ha permesso un'interpretazione più omogenea e puntuale della documentazione pervenuta, riducendo anche il numero di elogi.

10.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Tabella 2. Segnalazioni 2015 segmentate per categoria e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
INFORMAZIONE						
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	0	1	0	1
Totale INFORMAZIONE	0	0	0	1	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	1	0	0	1
Totale ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	0	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	28	0	0	0	0	28
Totale ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	28	0	1	0	0	29
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Cortesìa e gentilezza	0	0	0	1	0	1
Totale UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	0	0	0	1	0	1
TEMPI						
Coda per la prestazione	0	0	1	1	0	2
Totale TEMPI	0	0	1	1	0	2
Totale Distretto Valli Taro Ceno	28	0	3	3	0	34

Come si evince dai dati scorporati per categoria, nel Distretto Valli Taro e Ceno il numero esiguo di disservizi registrati (in totale 3 reclami e 3 rilievi) presenta caratteristiche eterogenee da cui si desume l'insussistenza di aree di criticità di particolare rilievo. Tali disservizi ricadono prevalentemente nell'attività territoriale legata al Distretto. È tuttavia necessario intraprendere azioni di miglioramento volte ad accrescere la qualità dei servizi offerti e il soddisfacimento delle esigenze degli utenti.

In particolare, i disservizi registrati riguardano le macrocategorie di seguito riportate.

- **Aspetti tecnici professionali:** l'insoddisfazione registrata si riferisce al rapporto e alle prestazioni del pediatra di libera scelta.
- **Aspetti organizzativi burocratici amministrativi:** si è registrato un disservizio dello sportello unico distrettuale riferito ad un errore di prenotazione che ha causato disagio per l'invio dell'utente ad uno specialista non richiesto e un ulteriore ritardo nell'ottenere la visita specialistica conforme alla richiesta.
- **Tempi:** si sono registrate due lamentele per mancata puntualità delle visite specialistiche programmate.
- **Informazione:** il rilievo si riferisce ad una richiesta di chiarimenti sul percorso di cure odontoiatriche e ortodontiche.

- **Umanizzazione e aspetti relazionali:** si riferisce una lamentela legata alla scortesia e all’immotivato ritardo nell’erogazione della prestazione da parte di un medico specialista del servizio di Radiologia dell’Ospedale di Borgotaro.

La maggior parte delle segnalazioni consistono in elogi collegati alla particolare attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale.

Tabella 2. Disservizi segnalati per categoria

Categoria	Totale DISSERVIZI	% DISSERVIZI
INFORMAZIONE	1	16.7%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	16.7%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	1	16.7%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	1	16.7%
TEMPI	2	33.2%
ALTRO		
Totale Distretto Valli Taro Ceno	6	100%

10.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

Tabella 3. Segnalazioni pervenute per centri di responsabilità

URP Distretto Valli Taro e Ceno	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim enti	Totale
AREA OSPEDALIERA						
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA OSPEDALE BORGOTARO						
UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE OSPEDALE BORGOTARO	3	0	0	0	0	3
UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA PRESIDIO OSPEDALIERO BORGOTARO	10	0	0	0	0	10
Totale DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA OSPEDALE BORGOTARO	13	0	0	0	0	13
DIPARTIMENTO DI MEDICINA GENERALE, LUNGODEGENZA POST-ACUZIE, PATOLOGIA CLINICA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI OSPEDALE BORGOTARO						
SERVIZIO DI RADIOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO	0	0	0	2	0	2
MODULO DI LUNGODEGENZA POST-ACUZIE E RIABILITAZIONE ESTENSIVA OSPEDALE BORGOTARO	1	0	0	0	0	1
MODULO DI RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA OSPEDALE BORGOTARO	2	0	0	0	0	2
UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA GENERALE OSPEDALE BORGOTARO	4	0	0	0	0	4
Totale DIPARTIMENTO DI MEDICINA GENERALE, LUNGODEGENZA POST-ACUZIE, PATOLOGIA CLINICA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI OSPEDALE BORGOTARO	7	0	0	2	0	9
Totale AREA OSPEDALIERA	20	0	0	2	0	22
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO VALLI TARO E CENO						
HOSPICE "LA VALLE DEL SOLE" VALLI TARO E CENO	8	0	0	0	0	8
MMG - PLS - GM DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	1	0	0	1
PROGRAMMA CURE AMBULATORIALI DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	1	1	0	2
SPORTELLINO UNICO CUP - DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	1	0	0	1

Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO VALLI TARO E CENO	8	0	3	1	0	12
Totale di URP Distretto Valli Taro e Ceno						
	28	0	3	3	0	34

Dalla tabella si evince che i disservizi segnalati riguardano in particolare i servizi territoriali del Dipartimento di Cure Primarie del Distretto Valli Taro e Ceno (3 reclami e 1 rilievo), mentre nell'area ospedaliera si concentra il maggior numero di elogi (20) riferiti ai Dipartimenti di Chirurgia, Ortopedia e Medicina Generale dell'Ospedale Santa Maria di Borgo Val di Taro. Per le attività territoriali, gli elogi sono rivolti invece esclusivamente all'Hospice "La Valle del Sole" che, come negli anni precedenti, vede confermato il soddisfacimento dell'utenza verso l'attenzione che gli operatori ripongono soprattutto sugli aspetti relazionali legati all'assistenza.