REPORT SEGNALAZIONI

Anno 2016

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. 10
3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE	p. 11
4. ESITO DELLE SEGNALAZIONI	p. 12
5. TEMPI DI CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO	p. 13
6. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA	p. 14
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. 25
7.1 Numero di segnalazioni pervenute all'Ospedale di Fidenza per tipologia	
7.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione	
7.3. Elogi e suggerimenti: dati significativi	
7.4 Segnalazioni suddivise per Dipartimento: dati significativi	
7.5 Le risposte dell'Azienda ai cittadini	
8. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA	p. 34
8. 1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza per tipologia	
8. 2 Segnalazioni di reclami suddivise per categoria	
8. 3 Elogi e suggerimenti: dati significativi	
8. 4 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi	
8.5 Le risposte dell'Azienda ai cittadini	
9. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST	p. 44
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	
9.4 Esiti delle segnalazioni	
9.5 Azioni di miglioramento	
10. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO VALLI TARO E CENO	p. 51
10.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto Valli Taro e Ceno e all'Ospedale Santa Mario	7
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 2016 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

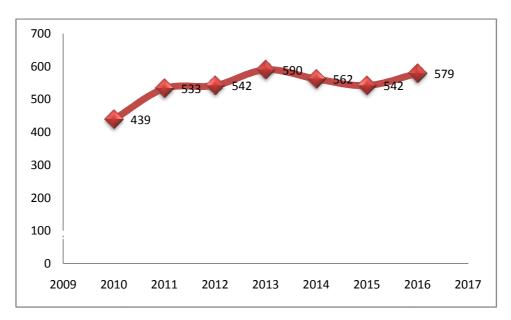
1.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

Nel 2016 gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 107 elogi (18,5%)
- 9 impropri (1,6%)
- 351 reclami (60,6%)
- 107 rilievi (18,5%)
- 5 suggerimenti (0,9%)

Per un totale di 579 segnalazioni, un dato che registra l'aumento di quasi 40 contatti rispetto al 2015.

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dagli URP Distrettuali dal 2010 al 2016 (dati espressi in frequenze assolute).



L'andamento delle segnalazioni 2016 suddivise per Distretto/Stabilimento fornisce ulteriori dettagli sulla percezione dei Servizi a livello territoriale e sul volume delle segnalazioni pervenute ai 4 Urp distrettuali.

Tabella 1. Segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2011-2016

Distretto	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Parma	192	198	169	219	129	256
Fidenza	81	67	82	85	72	91
Osp. Fidenza	189	178	163	183	150	175
Sud-Est	82	65	55	52	54	38
Taro e Ceno	35	34	93	51	137	77

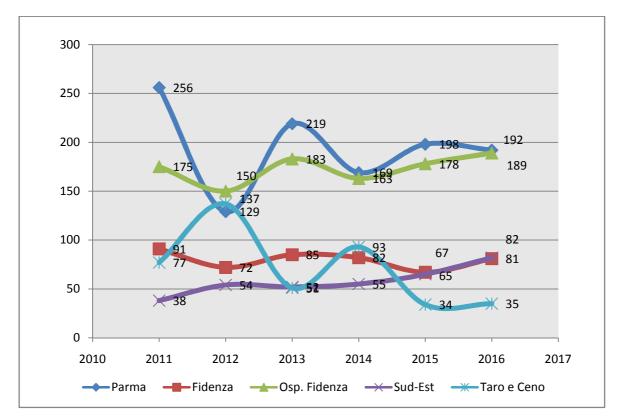


Grafico 2. Andamento segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2011-2016

Mentre il numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Parma e al Distretto Valli Taro e Ceno si mantiene relativamente stabile rispetto al 2015, nel Distretto Sud-Est e all'Ospedale di Fidenza si assiste all'aumento delle segnalazioni per il secondo anno consecutivo, così come aumentano, diversamente da quanto avvenuto nel 2015, anche le segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza.

1.2 Andamento delle segnalazioni 2016 segmentate per tipologia e categoria

Nella tabella successiva presentiamo le segnalazioni del 2016 suddivise per tipologia, in valore assoluto e percentuale, insieme al confronto sul 2015 e alla variazione registrata da un anno all'altro.

Tahella 2	Percentuale si	ıl totale delle sear	nalazioni e raffronta	con il 2015 per tipologia
i ubellu 2.	reiteilluule st	II LULUIC UCIIC SCUI	iuiuzioiii e ruili olito	, con n zois bei abbibaia

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	2016	2016%	2015	2015%	Variazione%
Elogi	107	18,5	154	28,4	-30,52%
Impropri	9	1,6	10	1,8	-10%
Reclami	351	60,6	286	52,8	+22,73%
Rilievi	107	18,5	89	16,4	+20,22%
Suggerimenti	5	0,9	3	0,6	+66,67%
тот	579	100%	542	100%	-

Dal raffronto con l'anno 2015 appare evidente l'incremento delle segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi), che ammontano a 458 e registrano una crescita importante per il secondo anno consecutivo (nel 2015 erano 375, e 338 nel 2014). Tale scostamento non può essere imputato solo ed esclusivamente all'immissione dei rilievi telefonici del Distretto di Parma nel conteggio (dal secondo semestre del 2015) in quanto i valori numerici indicano che i reclami veri e propri, da soli, sono aumentati di 65 unità, a fronte di un aumento di soli 18 rilievi su tutta l'azienda. A tale aumento delle segnalazioni di disservizio si accompagna inoltre una netta contrazione degli elogi, che diminuiscono anch'essi per il secondo anno consecutivo (nel 2015 erano 154, e 209 nel 2014).

Esaminando invece le segnalazioni suddivise per categoria, a raccogliere il maggior numero di segnalazioni a livello aziendale sono ancora, nell'ordine, gli aspetti tecnico professionali, gli aspetti burocratici e amministrativi e gli aspetti relazionali, così come nel 2015 e nel 2014.

Tabella 3. Quadro sinottico delle segnalazioni per tipo di segnalazione e raffronto con il 2015 (dati espressi in frequenze assolute e percentuali)

CATEGORIA	TIPOLOGIA SEGNALAZIONE					TOT 2016	2016%	TOT 2015	Variaz %
J.1.250	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.				
Aspetti tecnici professionali	85		110	11		206	35,5%	183	+12,57
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	2		128	53	4	187	32,2%	142	+31,69
Umanizzazione e aspetti relazionali	19		24	7		50	8,6%	66	-24,24
Aspetti economici			31	7		38	6,5%	48	-20,83
Tempi			18	5		23	3,9%	30	-23,33
Informazione	1		14	8	1	24	4,1%	25	-4
Aspetti strutturali			10	3		13	2,2%	6	+116,6 7
Aspetti alberghieri			6	6		12	2%	14	-14,29
Privo di CCRQ		9				9	1,5%	10	-10
Adeguamento normativa			7	1		8	1,4%	7	14,29
Altro			3	6		9	1,5%	11	-18,18
TOTALE	107	9	351	107	5	579		542	

Gli aspetti tecnico-professionali restano la prima categoria per numerosità, e registrano un aumento di oltre il 12% rispetto al 2015. Si tratta della categoria che ricomprende le segnalazioni relative a diagnosi, cure e trattamenti effettuati, modalità di erogazione della prestazione e aderenza a normative (privacy, deontologia), ed è quella che normalmente raccoglie anche il maggior numero di elogi, registrati soprattutto dai Presidi Ospedalieri. Tuttavia, come si vedrà oltre, anche in questa categoria si assiste all'aumento netto dei reclami e dei rilievi, al quale corrisponde un altrettanto netto calo degli elogi.

Anche nel 2016 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. Ed è questa a registrare anche l'aumento più consistente, con le segnalazioni che crescono del 31%, dopo aver già registrato nel 2015 un significativo aumento del 42%. Lo scostamento è ancor più rilevante se si considera che, mentre per gli aspetti tecnici e professionali gli elogi costituiscono il 45% del totale, per gli aspetti organizzativi e burocratici si tratta quasi esclusivamente di segnalazioni di disservizio. Per tale ragione, pur essendo quest'ultima la seconda categoria per numero di segnalazioni, i disagi burocratici sono di fatto, per il secondo anno consecutivo, la prima fonte di insoddisfazione dell'utenza.

Le segnalazioni su **aspetti relazionali**, pur restando la terza categoria per numerosità, manifestano un calo vistoso, dovuto essenzialmente al numero di elogi pervenuti che, rispetto al 2015, diminuiscono del 33%. Seguono 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) che, pur essendo la quarta e la quinta per numerosità, raccolgono esclusivamente segnalazioni di disservizio e pertanto restituiscono un dato fortemente omogeneo sull'insoddisfazione dell'utenza. A tal proposito, le segnalazioni sugli aspetti economici calano nel 2016 dopo aver registrato un forte aumento l'anno precedente, mentre si conferma il trend positivo delle segnalazioni sui tempi che, negli ultimi 4 anni, registrano una flessione costante (23 segnalazioni nel 2016, 30 nel 2015, 36 nel 2014 e 48 nel 2013).

Volendo approfondire il dato a livello distrettuale, nel Distretto di Parma e nel Distretto Sud-Est si conferma la prevalenza di segnalazioni per **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi**, mentre per l'Ospedale di Vaio, il Distretto Valli Taro e Ceno e il Distretto di Fidenza la categoria più pesante in termini numerici è quella degli **aspetti tecnico-professionali** (sui quali ricadono, specialmente per i Presidi ospedalieri, anche gli elogi)

Tabella 4. Quadro sinottico delle segnalazioni 2016 per URP Distrettuale di afferenza (dati espressi in frequenza assoluta)

CATEGORIA	D.Parma	D.Fidenza	D.Sud-Est	D.Valli T.C.	Osp. Fid.
Aspetti tecnici professionali	48	29	11	15	103
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	74	25	50	10	28
Umanizzazione e aspetti relazionali	21	8	3	2	16
Aspetti economici	8	1	7	3	21
Tempi	11	3	5	1	3
Informazione	11	2	3	3	5
Aspetti strutturali	1	8	1	0	3
Aspetti alberghieri	2	3	0	2	5
Privo di CCRQ	8	0	0	0	1
Adeguamento normativa	4	1	1	1	1
Altro	4	1	1	0	3
TOTALE	192	81	82	35	189

1.3 Tipologia di segnalazioni: disservizi ed elogi

Dalla serie storica delle segnalazioni di disservizio rappresentata nella tabella seguente, si evince chiaramente che all'aumento dei contatti totali corrisponde, per il secondo anno consecutivo, un aumento generalizzato delle segnalazioni negative.

A una prima analisi, che verrà approfondita nei capitoli successivi dedicati ai singoli Distretti, l'aumento più consistente delle **segnalazioni di disservizio** si è verificato sull'Ospedale di Fidenza, con 33 segnalazioni in più rispetto al 2015, seguito dal Distretto Sud-Est con un aumento di 16 segnalazioni, il Distretto di Fidenza registra 15 segnalazioni in più, il Distretto Valli Taro e Ceno 14 e il Distretto di Parma 5.

Tabella 5. Numero di segnalazioni di disservizio registrate per Distretto/Presidio, serie temporale 2013-2016 (dati espressi in frequenze assolute)

AUSLParma	2016	2015	2014	2013
URP Distretto di Fidenza	68	53	65	68
URP Distretto di Parma	154	149	112	181
URP Distretto Sud - Est	77	61	51	45
URP Distretto Valli Taro e Ceno	20	6	17	11
URP Ospedale di Fidenza	139	106	93	113
Totale AUSLParma	458	375	338	418

L'approfondimento sulle categorie attribuite alle segnalazioni e il raffronto tra disservizi ed elogi, rappresentato nella tabella successiva, fotografa in modo più preciso e articolato questa tendenza, evidenziando in particolare:

- Il trend negativo delle segnalazioni di disservizio su aspetti organizzativi e burocratici che rappresentano il 40% del totale dei disservizi e che crescono, rispettivamente, del 30% nel 2016 e del 45% nel 2015
- Il raddoppio delle segnalazioni di disservizio su aspetti tecnico-professionali
- Il calo costante degli elogi, riferiti soprattutto agli aspetti tecnico-professionali della prestazione ricevuta

Tabella 6. Peso percentuale delle categorie di segnalazioni sul totale dei disservizi (rilievi + reclami) e degli elogi e trend numerico del triennio 2014-2016 (non compaiono suggerimenti e impropri)

		%				%		
CATEGORIA	DISSERVIZI	Disservizi	Disservizi	Disservizi	ELOGI	Elogi	Elogi	Elogi
	2016	2016	2015	2014	2016	2016	2015	2014
Aspetti organizzativi,								
burocratici e	181	39,5%	139	96	2	1,8%	1	3
amministrativi								
Aspetti tecnici professionali	121	26,4%	64	89	85	79,4%	119	174
Aspetti economici	38	8,2%	48	23	-	-	-	-
Umanizzazione e aspetti relazionali	31	6,7%	36	26	19	17,7%	30	30
Tempi	23	5%	30	36	-	-	-	-
Informazione	22	4,8%	22	22	1	0,5%	3	1
Aspetti strutturali	13	2,8%	6	13	-	-	-	-
Aspetti alberghieri	12	2,6%	13	10	-	-	-	1
Altro	9	1,9%	10	9	ı	1	1	-
Adeguamento normativa	8	1,7%	7	15	-	-	-	-
Privo di CCRQ	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE	458		375	338	107		154	209

In merito alla crescita delle segnalazioni su disservizi burocratici e amministrativi, il Distretto di Parma registra come di consueto il numero più alto di segnalazioni (71), ma l'aumento più consistente in termini proporzionali si registra nel Distretto Sud-Est (con 50 segnalazioni nel 2016 contro le 34 del 2015), seguito dal Distretto Valli Taro e Ceno (10 segnalazioni nel 2016 contro 1 nel 2015). Sugli aspetti tecnico-professionali, invece, è all'Ospedale di Fidenza che si registra un picco di segnalazioni di disservizio, (che passano dalle 32 del 2015 alle 56 del 2016), e nel Distretto di Parma (con 38 segnalazioni nel 2016 contro le 18 del 2015). Rispetto al calo degli elogi nel 2016, la categoria più colpita è sempre quella degli aspetti tecnico-professionali, in flessione in tutti i Distretti, ma in particolare nel Distretto Valli Taro e Ceno e all'Ospedale di Fidenza. Riguardo a quest'ultimo, infine, è da rilevare come per il primo anno, in questa categoria, si assiste al sorpasso dei disservizi sugli elogi (54 reclami e rilievi contro 47 elogi).

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 (93%), dei quali il 69% lo fa per se stesso. Il 19% delle segnalazioni sono invece presentate per conto di un familiare, mentre II "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 3. Rappresentazione in percentuale sul profilo dei presentatori delle segnalazione (dati espressi in percentuale)

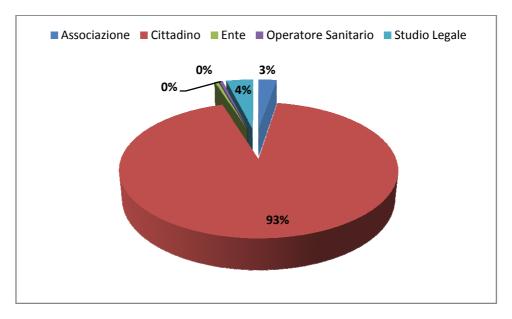
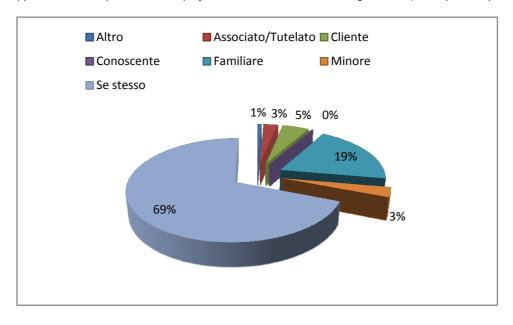


Grafico 4. Rappresentazione in percentuale sul profilo dei diretti interessati nelle segnalazioni (dati espressi in percentuale)



3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Tra modalità di presentazione delle segnalazioni rese disponibili dall'azienda, è senza dubbio l'e-mail il canale più utilizzato dai cittadini (35,8%), seguito dalla presentazione di persona presso gli Urp (22,6% delle segnalazioni) e dalle cassette di raccolta ubicate in varie sedi distrettuali e aziendali (16,9%)

 Web
 0,7

 Verbale/Tel.
 7,4

 URP
 22,6

 Stampa
 2,6

 Lettera
 13

 Fax
 1

 Email
 35,8

 Cassetta
 16,9

Grafico 5. Strumenti e modi scelti dai cittadini per presentare le segnalazioni (dati espressi in percentuale)

4. ESITO DELLE SEGNALAZIONI

Riproponiamo anche per il 2016 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 6. Rappresentazione in tabella sinottica dell'esito delle segnalazioni totali 2016 segmentate per URP Distrettuale (dati espressi in frequenza assoluta)

ESITO	TOTALE 2016	TOTALE 2015				
Chiarimento	130	113				
Conferma operato dell'Azienda perché conforme a protocolli, linee guida etc	14	15				
Conferma operato dell'Azienda perché conforme a normativa vigente	25	20				
Totale parz. 169						
Risoluzione	117	95				
Scuse	72	51				
Accoglimento richiesta rimborso	6	7				
Assunzione di impegno	19	15				
Totale parz. 214						
Pratica aperta	2	4				
Ringraziamento scritto	72	71				

ESITO	TOTALE 2016	TOTALE 2015
Ringraziamento verbale	16	5
Trasmissione al Servizio Legale	32	19
Altro	52	88
TOTALE	566*	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", 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 (169 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 (214).

Rispetto agli anni precedenti si tratta di un dato sostanzialmente stabile, che evidenzia che ancora il 44% delle segnalazioni di disservizio si concludono con una formale conferma dell'operato 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	13,47
Rilievo	18,86

Rispetto all'anno precedente diminuisce sensibilmente il tempo di gestione del reclamo (-4 giorni), mentre aumenta altrettanto sensibilmente quello del rilievo (+7 giorni), un dato che mostra quanto anche i rilievi presentati dai cittadini agli Urp, pur senza necessità di aprire istruttoria formale, richiedano altrettanto impegno nella risoluzione della problematica evidenziata. Anche nel 2016, comunque, i tempi di risposta prescritti dalla normativa vigente restano ampiamente rispettati.

6. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA

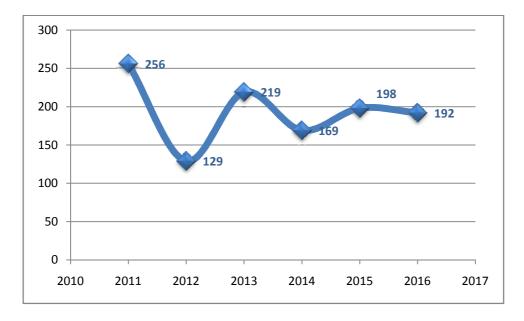
6.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Parma per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 29 elogi (15%)
- 7 impropri (4%)
- 105 reclami (55%)
- 49 rilievi (26%)
- 1 suggerimento(0%)

Per un totale di 191 segnalazioni (il totale restituito dal sistema è di 192, ma una segnalazione sfugge all'elaborazione in quanto immessa dall'Urp del Distretto Sud-Est).

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Parma, nel quinquennio 2011-2016 (dati in frequenza assoluta)



Il totale delle segnalazioni pervenute (192) si attesta sul valore dello scorso anno (198), segno che l'inserimento puntuale dei rilievi nel Sistema informativo di raccolta, a partire dal 2015, contribuisce in maniera considerevole al totale delle segnalazioni. Rispetto al 2015, tuttavia, si rilevano alcune oscillazioni degne di nota, in primo luogo il calo dei veri e propri reclami che hanno dato luogo a istruttoria formale (-4%) e l'aumento consistente dei rilievi (+10%), nonostante la risoluzione di alcune problematiche che nel 2015 avevano contribuito all'aumento di questi ultimi (in particolare la mancata risposta telefonica al Centro Disturbi Cognitivi). Come si vedrà in seguito, oltre la metà dei rilievi registrati riguarda la medesima criticità, ma riferita ad altri centri di responsabilità.

6.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Nella tabella seguente riportiamo le segnalazioni suddivise per categoria, ovvero per i principali aspetti del servizio indicati dall'utente come motivazione della segnalazione.

Tabella 1. Segnalazioni 2016 segmentate per categoria e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Sugg.	Totale	%	2015%
ASPETTI STRUTTURALI	<u>'</u>					•		
Aspetti strutturali - Altro	0	0	1	0	0	1		
Totale	0	0	1	0	0	1	0%	2%
INFORMAZIONE								
Informazione - Altro	0	0	1	1	0	2		
Adeguatezza del materiale di informazione	1	0	0	0	0	1		
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	1	0	0	1		
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	1	0	2		
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	1	1	0	2		
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	2	0	1	3		
Totale	1	0	6	3	1	11	6%	6%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AM	MINISTRAT	ΓΙVΙ				•		
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	6	4	0	10		
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	2	0	17	3	0	22		
Funzionalità organizzativa	0	0	17	20	0	37		
Disponbilità di servizi / prestazioni	0	0	1	3	0	4		
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	0	1	0	1		
Totale	2	0	41	31	0	74	39%	32%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI								
Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	0	0	1	0	2		
Opportunità/adeguatezza della prestazione	2	0	18	0	0	20		
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	9	5	0	16		
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	0	5	0	0	10		
Totale	10	0	32	6	0	48	25%	15%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI								
Cortesia e gentilezza	16	0	2	2	0	20		
Maltrattamenti	0	0	1	0	0	1		
Totale	16	0	3	2	0	21	11%	19%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT								
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	0	0	1		
Vitto	0	0	0	1	0	1		
Totale	0	0	1	1	0	2	1%	2%

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Sugg.	Totale	%	2015%
TEMPI	<u>'</u>		<u>'</u>			<u>'</u>		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	5	1	0	6		
Coda per la prestazione	0	0	1	0	0	1		
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	3	1	0	4		
Totale	0	0	9	2	0	11	6%	6%
ASPETTI ECONOMICI								
Aspetti economici - Altro	0	0	1	0	0	1		
Contestazioni al ticket delle prestazioni	0	0	2	0	0	2		
Richiesta di rimborsi	0	0	5	0	0	5		
Totale	0	0	8	0	0	8	4%	11%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA								
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	2	1	0	3		
Ticket	0	0	1	0	0	1		
Totale	0	0	3	1	0	4	2%	1%
ALTRO								
Altro	0	0	1	3	0	4		
Totale	0	0	1	3	0	4	2%	3%
PRIVO DI CCRQ								
Privo di CCRQ	0	8	0	0	0	8		
Totale	0	8	0	0	0	8	4%	3%
Totale di URP Distretto di Parma	29	8	105	49	1	192	100%	100%

Rispetto al 2015 si evidenzia in primo luogo la crescita costante delle segnalazioni relative agli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (+7%), e di quelle sugli aspetti tecnici e professionali (+10%). A ciò corrisponde un calo altrettanto vistoso delle segnalazioni sugli aspetti relazionali (-8%), dovuto però essenzialmente al minor numero di elogi pervenuti, e delle segnalazioni sugli aspetti economici (-7%) che tornano ai livelli del 2014 dopo il picco registrato nel 2015.

Nel prossimo paragrafo esamineremo nel dettaglio le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) pervenute nel 2016, suddivise per categoria e riconducibili a cause chiaramente individuabili.

Principali motivi di insoddisfazione: reclami e rilievi

Il totale delle segnalazioni di disservizio del 2016 (reclami e rilievi) ammonta a 153 e poco si discosta dal totale registrato l'anno precedente (149), ma all'interno delle singole categorie di disservizio si notano evidenti scostamenti. Ormai per il terzo anno consecutivo, la categoria che raccoglie più segnalazioni negative è quella degli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi**, che da sola rappresenta quasi la metà del totale dei disservizi segnalati (47%) e che segna un trend in crescita negli ultimi 3 anni (+ 16% nel 2015 sul 2014, + 4% nel 2016 sul 2015). Rispetto al 2015 registrano un picco anche i disservizi legati ad aspetti tecnici e professionali, mentre le lamentele relative agli aspetti economici e ai tempi perdono il peso che avevano acquisito lo scorso anno, registrando percentuali in linea con il 2014.

Tabella 2. Disservizi segnalati per categoria

Categoria	Totale Disservizi	% Disservizi 2016	% Disservizi 2015
Aspetti strutturali	1	0%	2%
Informazione	9	6%	5%
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	71	47%	43%
Aspetti tecnici professionali	38	25%	12%
Umanizzazione e aspetti relazionali	5	3%	8%
Aspetti alberghieri e comfort	2	1%	2%
Tempi	11	7%	9%
Aspetti economici	8	5%	14%
Adeguamento alla normativa	4	3%	2%
Altro	4	3%	3%
Totale di URP Distretto di Parma	153*	100%	100%

^{*} Il totale si discosta di una unità in quanto il sistema non conteggia la segnalazione immessa sul Distretto di Parma dall'Urp del Sud-est

Per individuare in modo puntuale le cause di disservizio e le eventuali criticità ad esse sottese, è necessario analizzare nel dettaglio le sottocategorie attribuite alle singole segnalazioni nel sistema di registrazione regionale.

Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (47%): sotto questa categoria ricadono disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà di contattare uffici e ottenere prestazioni. Da un'analisi dettagliata dei dati emerge che le principali criticità segnalate nel 2015 restano le stesse nel 2016. Infatti:

1) Difficoltà di contatto telefonico sulle linee aperte al pubblico di Uffici aziendali: resta la prima causa di insoddisfazione dell'utenza (21 disservizi, pari al 30% dei disservizi segnalati in questa categoria e al 14% del totale). Se in valore numerico il dato è in linea con quello del 2015, tuttavia, nei fatti sembra verificarsi un peggioramento della situazione. Lo scorso anno, infatti, oltre la metà dei disservizi registrati erano dovuti a una problematica temporanea relativa al trasloco del Centro disturbi cognitivi, risoltasi positivamente a fine 2015 (tanto che nel 2016 il Centro non ha registrato neanche una segnalazione). Venendo meno questa criticità, a fronte dello stesso numero di segnalazioni per mancata risposta telefonica, ciò che si è verificato è un aumento dei reclami a carico degli altri Servizi già menzionati gli anni scorsi. Infatti, i principali Servizi chiamati in causa nel 2016 sono ancora lo Screening mammografico e il Servizio Assistenza protesica e integrativa, con 6 segnalazioni formali ciascuno e numerose proteste telefoniche. Di questi, mentre sul Servizio Assistenza protesica si segnala soprattutto la gestione poco efficiente del risponditore di cui l'ufficio è dotato, sullo Screening mammografico permane da anni lo stesso problema, ovvero che al numero indicato sulla lettera di convocazione non si ottiene risposta.

NOTA: Sul finire del 2016 per tutto il primo periodo del 2017 sono aumentate anche le segnalazioni riguardanti telefoni di altri uffici e servizi, in particolare il numero prenotazioni della Pediatria di Comunità e del Servizio vaccinazioni adulti (in seguito alla diffusione delle notizie sui casi di meningococco) e il recapito al pubblico della Medicina Legale.

2) Difficoltà di contattare il proprio Medico di base o Pediatra e di ottenere una visita in ambulatorio: con 7 segnalazioni è ancora il secondo motivo di insoddisfazione attinente a questa categoria.

Le restanti segnalazioni afferiscono per la maggior parte all'Assistenza specialistica ambulatoriale e ai servizi di prenotazione (CUP e accettazioni), e presentano una varietà tale da rendere difficile un'analisi indicativa salvo per <u>l'impossibilità di ottenere la visita con lo specialista di fiducia</u> (5 segnalazioni, come nel 2015).

Aspetti tecnici e professionali (25% delle segnalazioni di disservizio): in questa categoria sono ricomprese tutte le segnalazioni relative alla prestazione fruita (correttezza, diagnosi, trattamenti effettuati da MMG, PLS, Medici specialisti e infermieri). Le segnalazioni di disservizio di questa categoria registrano un'impennata, raccogliendo il doppio di reclami e rilievi rispetto allo scorso anno. Se i 12 disservizi imputati all'Assistenza specialistica ambulatoriale presentano una varietà di situazioni tale da non offrire particolari indicazioni, delle 14 segnalazioni attribuite a MMG e PLS ben 12 sono riferite a inesattezze ed errori commessi dal professionista nel prescrivere visite ed esami, illustrare percorsi di cura e utilizzare correttamente procedure informatiche. In aumento anche le segnalazioni sul Servizio di Continuità assistenziale (e Punto Bianco), che in questa categoria ammontano a 5, di cui 4 per contestare il rifiuto del Medico di Guardia Medica di recarsi al domicilio del paziente.

Le altre categorie totalizzano valori di molto inferiori alle prime due, in particolare si nota il netto calo delle segnalazioni su **aspetti economici** che, nel 2015, rappresentavano il secondo motivo di insoddisfazione dell'utenza. Nello specifico diminuiscono fortemente le contestazioni sui ticket (da 10 nel 2015 a 2 nel 2016), mentre restano nella media i disguidi dovuti a errate attribuzioni e i rimborsi (a tal proposito precisiamo che le richieste di rimborso trattate dagli Urp riguardano esclusivamente casi di dubbia risoluzione, mentre i rimborsi ordinari vengono gestiti in toto dall'Ufficio cassa economale).

Anche le segnalazioni sui **tempi** calano di qualche unità, tuttavia dall'analisi dei disservizi emerge chiaramente la presenza di una criticità manifesta, relativa ai tempi d'attesa delle visite fisiatriche in struttura pubblica (non nel privato convenzionato), soprattutto per le visite fisiatriche infantili (e relativi controlli) e quelle per ausilii, per le quali le attese superano di molto le indicazioni regionali.

6.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

Negli ultimi 2 anni, l'Anagrafica del sistema informativo è stata perfezionata con l'intenzione di rendere più immediata la consultazione dei "centri di responsabilità" a cui l'utente attribuisce il presunto disservizio. A tal fine, all'interno delle Strutture o Macrostrutture aziendali già presenti sono stati esplicitati quei singoli Servizi o Uffici che erogano prestazioni e servizi al pubblico.

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

CENTRI DI RESPONSABILITÀ	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggeri menti	Totale 2016	Totale 2015
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI PAF		0	0		0	4.5	
ASSISTENZA PROTESICA E INTEGRATIVA - DISTRETTO DI PARMA	0	0	9	6	0	15	
ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE DISTRETTO DI PARMA	1	0	0	0	0	1	
GM (CONT. ASSIST.) E PUNTO BIANCO DISTRETTO DI PARMA	2	1	9	0	0	12	
MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO DI PARMA	0	0	2	1	0	3	
MMG E PLS - DISTRETTO DI PARMA	0	0	16	9	0	25	
MMG - PLS - GM - DISTRETTO SUD-EST	0		0			1	
SALUTE DONNA DISTRETTO DI PARMA	0	0	0	1	0	1	
ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO DI PARMA	1	1	35	2	0	39	
PEDIATRIA DI COMUNITÀ DISTRETTO DI PARMA	0	0	0	3	0	3	
SPORTELLO UNICO CUP DISTRETTO DI PARMA Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE	5	0 2	7 78	4 27	0 0	12 112	99
DISTRETTO DI PARMA	5		70	21	U	112	
ATTIVITÀ DI SUPPORTO							
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO AZIENDALE	1	0	4	5	1	11	
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO DI PARMA	0	1	5	0	0	6	
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DISTRETTO DI PARMA	11	0	0	0	0	11	
Totale ATTIVITÀ DI SUPPORTO	12	1	9	5	1	28	19
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA							
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO DI PARMA	10	3	6	5	0	24	
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE DI MEDICINA DEL LAVORO DISTRETTO DI PARMA	1	0	0	0	0	1	
MEDICINA DELLO SPORT DISTRETTO DI PARMA	0	0	0	1	0	1	
Totale DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	11	3	6	6	0	26	41
SCREENING - DISTRETTO DI PARMA	_	_					
PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO PARMA	0	0	3	6	0	9	
PROGRAMMA DI SCREENING TUMORE COLLO UTERO PARMA	1	0	1	3	0	5	
Totale SCREENING DISTRETTO DI PARMA	1	0	4	9	0	14	10
DIDADTIMENTO DI AGGIOTENZA E ADVIAGGIAZZA	ND 41 5						
DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA AZIE SERVIZIO ASSISTENZA FARMACEUTICA DISTRETTO DI PARMA	NDALE 0	0	6	1	0	7	
Totale DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	0	0	6	1	0	7	7
		·					
DAISM-DP							
UOS NEUROLOGIA FUNZIONALE E DELLA RIABILITAZIONE DISTRETTO DI PARMA	0	0	0	1	0	1	

CENTRI DI RESPONSABILITÀ	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggeri menti	Totale 2016	Totale 2015
DIAGNOSI E CURA E SPOI PAD. BRAGA	0	0	2	0	0	2	
Totale SALUTE MENTALE	0	0	2	1	0	3	2
Totale di URP Distretto di Parma	29	6	105	49	1	190*	198

^{*} Il totale restituito dal Sistema è di 192, ma una segnalazione sfugge a questo conteggio in quanto immessa dall'Urp Sud-Est

6.3.1 Dipartimento di cure primarie

Con 112 segnalazioni, il Dipartimento di cure primarie totalizza il 58% delle segnalazioni totali, e il numero delle segnalazioni di disservizio, con 105 segnalazioni tra reclami e rilievi, cresce di 13 unità rispetto al 2015. In generale aumentano le segnalazioni di disservizio su MMG e PLS e Servizio di continuità assistenziale, mentre calano quelle relative all'Assistenza specialistica ambulatoriale, anche se dal punto di vista numerico è sempre l'Assistenza specialistica ambulatoriale a raccogliere il maggior numero di segnalazioni negative (37). Tra queste si segnala la prevalenza di problemi legati a disguidi amministrativi (12 segnalazioni), in particolare dovuti all'introduzione della ricetta dematerializzata e all'impreparazione degli operatori/prenotatori (sia nelle nostre Strutture che nel Privato accreditato) nel recuperarla a sistema, e nel riutilizzarla per spostare o modificare una prenotazione (5 segnalazioni). Resta un tema piuttosto importante anche quello dell'impossibilità di scegliere lo specialista di fiducia, sia per la prima visita che per il controllo (5 segnalazioni). Sono 12 le segnalazioni attribuite anche ad aspetti tecnico professionali della prestazione fruita ma, rispetto alla prima categoria, non è possibile individuare tematiche più rilevanti di altre. Tra le segnalazioni attribuite alla categoria dei tempi, come si accennava sopra, nel corso del 2016 sono state registrate diverse lamentele rispetto ai tempi d'attesa delle visite fisiatriche (per ausilli e infantili) in struttura pubblica. Nella categoria degli aspetti economici si rilevano invece alcune segnalazioni sulla difficoltà di pagamento di un ticket unico cumulativo per più prestazioni da effettuarsi in strutture e date diverse, soprattutto quando la prima struttura è accreditata (mancato riconoscimento del ticket, trattenuta della fattura, richiesta di pagare solo una parte alla struttura e il resto all'Azienda).

Azioni di miglioramento: le criticità emerse attraverso le segnalazioni degli utenti sono state tutte riportate al Gruppo di lavoro interaziendale sull'Assistenza specialistica. In particolare si è focalizzata l'attenzione sui tempi d'attesa per le visite fisiatriche infantili e per ausilii e sulla possibilità di garantire il controllo con lo stesso specialista compatibilmente con le agende.

Alcune segnalazioni hanno permesso di intervenire nell'immediato con soluzioni concrete:

- 1. In seguito a un reclamo per la mancata regolamentazione degli accessi alle visite/esami cardiologici al Pintor, è stato fornito il foglio SLIS (lista appuntamenti) a tutti gli ambulatori della Cardiologia del Pintor.
- 2. In seguito a una segnalazione relativa all'impossibilità di compiere una visita oculistica completa a un bambino in una sola seduta a causa dei tempi di dilatazione della pupilla per l'esame del fundus (con conseguente ritorno del paziente a nuova visita e pagamento di nuovo ticket), è stato introdotto il vincolo di prenotare i bambini solo nelle prime ore del mattino affinché vi sia il tempo necessario di rivederli, in seguito alla dilatazione, nella stessa seduta.

- 3. Su segnalazione di un utente per eccessivi tempi di attesa nella refertazione di OCT presso un centro accreditato, quest'ultimo è stato contattato e ha comunicato di aver riorganizzato il personale preposto al fine di risolvere la criticità.
- 4. Nei casi in cui la ricetta dematerializzata non è stata correttamente recuperata a sistema , l'Ufficio risorse si è premurato di contattare i singoli operatori per istruirli sulla procedura più consona da adottare per agevolare l'utente.
- 5. In relazione alle difficoltà incontrate dagli utenti nel pagamento di ticket cumulativo, le strutture del Privato accreditato interessate sono state contattate per risolvere la criticità segnalata e dare istruzioni per gestire correttamente la problematica.

Rispetto al 2015 crescono di parecchio, per il terzo anno consecutivo, le segnalazioni di disservizio attribuite a MMG e PLS, (25 nel 2016 contro 18 nel 2015 e 9 nel 2014), pari al 13% delle segnalazioni totali e al 16% dei disservizi totali. Tra le criticità segnalate emergono con forza due ordini di problemi, l'irreperibilità telefonica o l'assenza in ambulatorio (8 segnalazioni) e gli errori di prescrizione o nell'emissione di certificati (10). Da notare anche che, nella quasi totalità dei casi (18 su 19), le istruttorie hanno accertato che il disservizio si è effettivamente verificato. Nella seconda metà del 2016, inoltre, gli abitanti e le associazioni di alcune frazioni decentrate del Comune di Parma hanno manifestato in più sedi l'esigenza di un ulteriore ambulatorio medico nel loro territorio.

Azioni di miglioramento: A partire da una segnalazione che denunciava la difficoltà di accedere alle visite con il proprio MMG "in urgenza", senza cioè aver preso accordi in precedenza, nella sezione MMG/PLS del sito web aziendale e nel foglio-orario che l'utente riceve in stampa quando sceglie il MMG è stata aggiunta una nota in cui si consiglia di contattare lo Studio medico per le specifiche modalità di accesso.

In merito alla richiesta di un ulteriore ambulatorio di Medicina generale, sono stati organizzati diversi momenti di ascolto e confronto con i cittadini e le associazioni proponenti.

Suggerimento: per ridurre almeno in parte i disguidi dovuti alla mancata apposizione dell'esenzione età-reddito o disoccupazione per dimenticanza del prescrittore, si potrebbe riconoscere agli operatori Cup funzione accertativa/autorizzativa al momento della prenotazione (così come già fatto per il ricalcolo e la concessione dei rimborsi effettivamente dovuti).

Il **Servizio assistenza protesica** ha totalizzato 15 segnalazioni di disservizio, un dato in crescita rispetto all'anno precedente. Il problema principale segnalato dagli utenti, come già accennato, risulta essere la mancata risposta telefonica dell'ufficio al numero dedicato al pubblico, ma nel corso dell'anno sono pervenute anche 5 segnalazioni sulla qualità dei nuovi presidi assorbenti distribuiti a partire dallo scorso autunno.

Azioni di miglioramento: Le segnalazioni sulla qualità dei nuovi presidi assorbenti sono state trattate singolarmente vagliando le esigenze particolari di ogni utente e individuando, dove possibile, soluzioni personalizzate. La problematica è stata inoltre oggetto di approfondimenti da parte della Direzione del Dipartimento cure primarie e della Direzione Generale.

Sono in aumento anche le segnalazioni di disservizio attribuite al **Servizio di continuità assistenziale** e al **Punto bianco** (9 nel 2016 contro le 3 del 2015), nella maggior parte dei casi relative alla mancata

visita a domicilio e al diniego da parte della Guardia medica di emettere certificazioni. Le istruttorie conseguenti, tuttavia, si sono concluse sempre con la conferma dell'operato dell'azienda.

6.3.2 Dipartimento amministrativo aziendale

Sul Dipartimento amministrativo aziendale (13 segnalazioni) si concentrano invece due ordini di criticità, che oltre ad essere state oggetto di segnalazione formale vengono rilevate molto frequentemente anche nel contatto telefonico: la procedura per la mancata disdetta e il rifiuto da parte di svariati istituti bancari di accettare i MAV emessi dall'Azienda Usl.

Riguardo la procedura per la mancata disdetta, i reclami formalizzati (4) riguardano in particolare la tempistica e le relative indicazioni all'utente per non incorrere nella sanzione. È doveroso sottolineare, tuttavia, che sono state molto numerose le lamentele telefoniche da parte di utenti che riferivano di aver avuto informazioni incomplete o scorrette da parte del **Numero verde** prenotazioni e disdette al momento di effettuare la disdetta telefonica. In particolare, tutti gli utenti riferivano che l'operatore avrebbe affermato che bisognava pagare comunque il ticket e che per altre informazioni potevano rivolgersi all'Urp.

Azione di miglioramento: a partire da una segnalazione di un utente che, a causa di un'indicazione fuorviante sul promemoria di prenotazione, ha disdetto la prestazione in ritardo, un gruppo di lavoro aziendale appositamente costituito ha riformulato le informazioni presenti sul foglio per fornire all'utente indicazioni corrette, chiare e coerenti alla luce della nuova normativa regionale. Il gruppo è tutt'ora attivo per il miglioramento continuo del foglio prenotazione.

Suggerimento: le lamentele pervenute dall'utenza indicano che le informazioni fornite dal personale dell'Azienda spesso risultano incomplete o scorrette. Per colmare questa lacuna ed evitare spiacevoli disguidi si potrebbe inviare a tutto il personale coinvolto nel rapporto col pubblico una semplice informativa, in particolare agli operatori del Numero verde che sono i primi ad essere contattati in caso di disdetta (l'annullamento del verbale è il passaggio successivo).

6.3.3 Dipartimento di Igiene e Sanità pubblica

Nel 2016 le segnalazioni di disservizio attribuite al Dipartimento di Sanità Pubblica registrano un netto calo (12 contro le 20 dell'anno precedente), e in particolare si azzerano quelle relative al nuovo percorso di rinnovo della patente che prevede la possibilità di prenotare la visita solo tramite Numero verde (nel 2015 prima causa di reclamo con 6 segnalazioni). Rispetto agli anni scorsi, inoltre, dall'analisi delle segnalazioni non emergono tematiche o disguidi ricorrenti tali da rappresentare un segnale di criticità evidente. Si prevede tuttavia che, per il 2017, cresceranno le segnalazioni di disservizio relative al mancato contatto telefonico, in relazione al Servizio vaccinazioni adulti e alla Medicina legale.

6.3.4 Centro screening mammografico e Programma screening collo utero

Nonostante la difficoltà di contatto telefonico sui numeri rivolti alle utenti sia una criticità già nota sia per il Centro screening mammografico che per il Programma screening collo utero, le segnalazioni di

disservizio sono in aumento rispetto agli anni precedenti. I 9 disservizi per lo Screening mammografico e i 4 per lo Screening collo-utero riguardano tutti **la mancata risposta al numero di telefono indicato** sulla lettera di convocazione che viene inviata alle donne inserite nei programmi.

6. 4 Elogi

Nel corso del 2016 il numero di elogi al Distretto di Parma si è ridotto del 25% circa, dato in linea con il trend registrato a livello aziendale. I "centri di responsabilità" maggiormente interessati dalle manifestazioni di apprezzamento sono, come di consueto, il Dipartimento di Igiene pubblica e l'Ufficio relazioni col pubblico, nello specifico con 11 elogi il primo (che si dimezzano rispetto ai 20 del 2015) e 11 il secondo (dato invariato). La prima motivazione che spinge il cittadino a elogiare il servizio è ancora l'aspetto relazionale (cortesia, empatia, gentilezza), ma è proprio su questo aspetto che si registra il calo sopra riportato (16 segnalazioni contro le 25 del 2010), mentre gli apprezzamenti riferiti ad aspetti tecnico-professionali si mantengono sostanzialmente stabili (10 nel 2016 e 12 nel 2015).

6. 5 Esiti delle segnalazioni

Nel 2016 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, scuse, assunzione di impegno), registra un'inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti. Se nel 2015 e nel 2014 le istruttorie conclusesi con esito favorevole all'azienda erano quasi il 50% del totale, per lo scorso anno si rileva una prevalenza di esiti che confermano l'effettiva corrispondenza tra la percezione dell'utente e il verificarsi di un disservizio.

Tabella 4. Segnalazioni suddivise per esito

URP Distretto di Parma	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Chiarimento	0	1	33	11	1	46
Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	0	0	7	0	0	7
Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	0	0	10	2	0	12
Risoluzione	0	0	22	23	0	45
Accoglimento richiesta di rimborso	0	0	5	0	0	5
Scuse	0	0	17	5	0	22
Assunzione di impegno	0	0	8	4	0	12
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0	0	0	0	0
Pratica aperta	0	0	1	0	0	1
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	3	0	0	0	0	3
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	22	0	1	0	0	23

URP Distretto di Parma	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Altro	4	7	1	4	0	16
Totale	29	8	105	49	1	192

Infatti, sul totale di 154 segnalazioni di disservizio:

- I chiarimenti e le conferme dell'operato dell'azienda, che rappresentano situazioni in cui, malgrado il percepito dell'utente, non si è verificato un disservizio, ammontano a 65
- Le risoluzioni, gli accoglimenti di rimborso, le scuse e le assunzioni di impegno, che evidenziano invece i casi in cui effettivamente il disservizio c'è stato, ammontano a 84

Le segnalazioni con esito favorevole all'azienda sono quindi il 42%, un dato piuttosto indicativo dell'ampio margine di miglioramento che si potrebbe raggiungere lavorando sulla maggiore chiarezza di informazione, sulla diffusione e circolazione capillare di informazioni corrette e aggiornate presso tutti gli operatori e il personale coinvolti a vario titolo nel rapporto con il pubblico, e sulla semplificazione dei processi e dei percorsi.

7. LE SEGNALAZIONI ALL'OSPEDALE DI FIDENZA

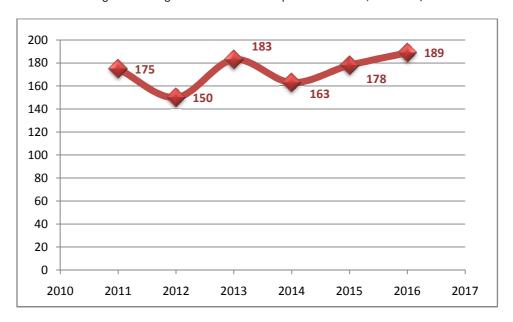
7. 1 Numero di segnalazioni pervenute all'Ospedale di Fidenza per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 47 Elogi (26%)
- 1 Impropri
- 111 Reclami (58%)
- 28 Rilievi (15%)
- 2 Suggerimenti (1%)

Per un totale di 189 segnalazioni

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Ospedale di Fidenza, anni 2011/2016



Dal grafico sopra riportato si evidenzia un incremento delle segnalazioni negli anni 2015 - 2016, con un ritorno ai livelli del 2013. Dal 2011 al 2012 si è registrata un'oscillazione di decremento delle segnalazioni e un aumento nel 2013, non confermato l'anno successivo.

Le segnalazioni comprendono criticità, elogi e suggerimenti del cittadino, per cui è necessario analizzare i singoli dati per riuscire a comprendere quanto i cittadini ci hanno voluto comunicare e le aree più elogiate o più criticate per poter valutare e porre in atto i dovuti correttivi.

7.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

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

Tabella 1. Segnalazioni 2016 segmentate per categoria e tipologia

URP Ospedale di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim enti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI							
Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	1	0	1	
Accessibilità esterna	0	0	0	1	0	1	
Accessibilità interna	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	1	2	0	3	1,58%
INFORMAZIONE							
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	3	0	0	3	
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	2	0	0	2	
Totale	0	0	5	0	0	5	2,64%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMI	NISTRAT	IVI					
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	2	2	1	5	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	10	5	0	15	
Funzionalità organizzativa	0	0	4	1	1	6	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	2	0	0	2	
Totale	0	0	18	8	2	28	14,81%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	1						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	2	1	0	3	
Opportunità/adeguatezza della prestazione	7	0	38	0	0	45	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	4	0	0	4	
erogazione delle prestazioni	40	0	4	1	0	45	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale							
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	6	0	0	6	
Totale	47	0	54	2	0	103	54,49%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Cortesia e gentilezza	0	0	9	4	0	13	
Rispetto della riservatezza	0	0	1	0	0	1	
Maltrattamenti	0	0	2	0	0	2	
Totale	0	0	12	4	0	16	8,64%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					ľ		
Vitto	0	0	1	1	0	2	
Pulizia e igiene	0	0	2	1	0	3	
Totale	0	0	3	2	0	5	2,64%
TEMPI	1						
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	1	0	0	1	
Coda per la prestazione	0	0	0	1	0	1	
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	0	0	1	4 500/
Totale	0	0	2	1	0	3	1,58%
ASPETTI ECONOMICI						4.5	
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	9	6	0	15	
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	6	0	0	6	44 440/
Totale	0	0	15	6	0	21	11,11%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA			,				
Ticket	0	0	1	0	0	1	0.500/
Totale	0	0	1	0	0	1	0,52%
ALTRO							

URP Ospedale di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim enti	Totale	%
Altro	0	0	0	3	0	3	
Totale	0	0	0	3	0	3	1,58%
PRIVO DI CCRQ							
Privo di CCRQ	0	1	0	0	0	1	
Totale	0	1	0	0	0	1	0,52%
Totale di URP Ospedale di Fidenza	47	1	111	28	2	189	100%

Come si evince dai dati scorporati per categoria CCRQ le segnalazioni di disservizio dell'Ospedale di Fidenza sono in totale di 139 (sommando reclami e rilievi), con la seguente distribuzione: aspetti tecnici e professionali (56 segnalazioni), aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi (26 segnalazioni), aspetti economici (21 segnalazioni), aspetti relazionali e umanizzazione (16 segnalazioni), aspetti alberghieri e confort e informazioni (5 segnalazioni ciascuno), aspetti strutturali e tempi (3 segnalazioni ciascuno). Il 13.66% delle segnalazioni sono state trasmesse all'Ufficio Legale in quanto il cittadino ha richiesto un risarcimento danni.

Da ultimo, gli sono concentrati nell'area aspetti tecnico professionali mentre i suggerimenti sono relativi all'area aspetti organizzativi burocratici amministrativi.

Principali motivi di insoddisfazione: reclami e rilievi

L'analisi delle categorie CCRQ aiuta ad individuare le criticità emerse dai cittadini, date dalla somma dei reclami e dei rilievi, per poter porre in essere le eventuali azioni correttive.

Tabella 2. Disservizi segnalati per categoria

CATEGORIE	Reclami	Rilievi	Totale Disservizi 2016	%
ASPETTI STRUTTURALI	1	2	3	2.15%
INFORMAZIONE	5	0	5	3.59%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	18	8	26	18.70%
ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	54	2	56	40.28%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	12	4	16	11.51%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	3	2	5	3.59%
ТЕМРІ	2	1	3	2.15%
ASPETTI ECONOMICI	15	6	21	15.1%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	1	0	1	0.71%
ALTRO	0	3	3	2.15%
Totale di URP Ospedale di Fidenza	111	28	139	100%

Ecco, quindi, in dettaglio l'analisi delle categorie e delle sottocategorie CCRQ e le relative azioni di miglioramento messe in campo, in quanto le segnalazioni sono un importante strumento a disposizione dell'Azienda per migliorare i servizi:

Aspetti tecnico professionali (40.28%) Ricadono sotto questo aspetto tutti i motivi di insoddisfazione rispetto a diagnosi ritenute dall'utente ritardate e/o non corrette, visite specialistiche ritenute superficiali o non accurate, scarsa professionalità del personale sanitario, presunti errori chirurgici.

Rispetto all'anno precedente, in questa categoria si nota un incremento delle segnalazioni e delle richieste di risarcimento danni.

Azioni di miglioramento: ogni Direttore di U.O. ha analizzato e relazionato su ogni singolo caso; le situazioni più complesse sono state riviste e rivalutate attraverso incontri di équipe.

Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (18.7%): sotto questa categoria ricadono disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà ad ottenere prestazioni.

Nella fattispecie si tratta di segnalazioni relative alla impossibilità di poter scegliere il medico al momento della prenotazione di visite specialistiche, al non rispetto dell'orario di prenotazione e alla macchinetta per il pagamento ticket (mancato riconoscimento delle nuove banconote da 20 euro, senza resto e/o senza carta).

Azioni di miglioramento: si è suggerito di informare i cittadini sulle motivazioni per cui il cittadino è chiamato in ritardo rispetto all'orario di prenotazione (urgenze in reparto, ecc...).

Per quanto riguarda le segnalazioni sulla macchinetta per il pagamento dei ticket, dopo l'acquisizione e la gestione delle macchinette da parte dell'Azienda, sono stati attivati interventi tecnici che hanno risolto le criticità evidenziate.

Aspetti economici (15.1%): Nella categoria rientrano tutti i reclami relativi alla non corretta attribuzione del ticket di PS per i cittadini residenti fuori Provincia in possesso di un esenzione e allo smarrimento di protesi mobile dentaria o acustica durante la degenza in ospedale (attribuibile al personale dell'UO, avvenuta durante il cambio letto o all'igiene della persona, alla pulizia del comodino).

Azioni di miglioramento: si è cercato di sensibilizzare il personale del PS a porre la massima attenzione sulla verifica di eventuali esenzioni in possesso del cittadino residente fuori provincia. Questo problema dovrebbe ridimensionarsi ulteriormente con l'attivazione dell'anagrafica regionale. Verrà predisposta una procedura per la corretta gestione delle protesi mobili durante la degenza ospedaliera.

Umanizzazione e aspetti relazionali (11.51%): questa categoria comprende tutte le criticità che si verificano nel rapporto "interpersonale" tra il cittadino e l'operatore sanitario (medico, infermiere, operatore tecnico). Le modalità comunicative e l'approccio del personale sanitario nei confronti del cittadino, se vengono vissuti come scortesia, freddezza e mancanza di empatia, a prescindere dalla qualità della prestazione ricevuta, generano il reclamo.

Azione di miglioramento: progetto di miglioramento: "La comunicazione degli operatori con l'utente " rivolto ai medici e agli operatori dell'area comparto. Attraverso la metodologia del focus group è stata effettuata l'analisi della percezione dei professionisti nei confronti della comunicazione verso il paziente e suoi famigliari, si sono individuati i punti di forza e le criticità e si sono costruite ipotesi per migliorare la comunicazione stessa.

Tempi (2.15%): nella categoria rientrano tutti i reclami relativi ai tempi di attesa per effettuare un intervento chirurgico ambulatoriale, per ottenere un referto di una prestazione ambulatoriale e per ottenere la prestazione (la chiamata in ambulatorio non rispetta l'orario della prenotazione).

Azione di miglioramento: revisione delle liste di attesa attraverso la revisione delle classi di priorità e ridefinizione dei criteri di chiamata.

Informazione (3.59%): le segnalazioni sull'informazione sono relative alle non corrette indicazioni rispetto all'ubicazione di un ambulatorio: il cittadino spesso richiede indicazioni al personale che incontra in ospedale e che indossa una "divisa" o un "camice" e non si rivolge ai PDA o alla Reception e, non sempre, le indicazioni date sono precise e/o adeguate. Le segnalazioni sono state effettuate per giustificare la mancata prestazione ed evitare la sanzione.

Nota: segnalazioni non formalizzate, pervenute telefonicamente all'URP, riguardano la mancata informazioni sul pagamento del ticket alla fine del percorso in PS e la mancata stampa del relativo MAV.

Azioni di miglioramento: per quanto riguarda le non corrette informazioni sull'ubicazione degli ambulatori specialistici sono state verificate le indicazioni sulla prenotazione ed è stato chiesto agli operatori, specialmente della Reception, di verificare la prenotazione dove sono indicate le informazioni sul luogo, prima di dare l'informazione.

Relativamente ai tickets di PS, il MAV viene stampato e consegnato al cittadino, in allegato al verbale, al momento della dimissione.

Aspetti alberghieri e comfort (3.59%): equivalgono, al 5° motivo di insoddisfazione degli utenti e sono relativi alla qualità del cibo distribuito ai degenti in ospedale, alla pulizia degli ambienti e all'ubicazione dei cassonetti davanti dell'ingresso dell'ospedale.

Azione di miglioramento: per quanto riguarda i reclami sulla qualità del vitto, è stata intensificata la sorveglianza durante la distribuzione del vitto relativamente alla qualità e alle temperature del cibo. Relativamente all'adeguatezza e all'accuratezza delle pulizie è stata richiesta una maggiore verifica da parte dei Coordinatori.

E' stata individuata, dal Servizio Attività Tecniche, un'area del parcheggio che andrà a ospitare i cassonetti della raccolta dei rifiuti.

Aspetti strutturali(2.15%): in questa categoria ricadono le segnalazioni relative ad un profilo salva spigolo staccato in una sala d'attesa e alle auto parcheggiate fuori dagli stalli.

Azione di miglioramento: è stata attivata la ditta addetta alla manutenzione per riposizionare il salva spigolo.

7.3. Elogi e suggerimenti: dati significativi

Dall'analisi delle categorie CCRQ, il 100% degli **elogi** si registra nella categoria degli **aspetti tecnico- professionali** (47 elogi pervenuti), anche se da un'attenta lettura si può evidenziare che la persona elogia la prestazione nel suo insieme unendo all'aspetto tecnico professionale l'accoglienza, l'attenzione e l'umanità con cui è stata gestita la prestazione, dando al cittadino la percezione di una presa in carico globale dell'assistenza e, allo stesso tempo, di aver ricevuto una prestazione qualitativamente elevata. Gli elogi sono importanti per trasportare le buone pratiche nelle aree di criticità ed evidenziare che una prestazione data con puntualità in modo accogliente ed empatico è utile per poter gestire e far comprendere al cittadino eventuali disguidi o inconvenienti che possono subentrare durante il percorso di cura.

I 2 suggerimenti pervenuti riguardano invece gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi: la proposta di mettere a disposizione delle persone che effettuano esami radiografici ambulatoriali delle coperte se l'esame ha un tempo prolungato e la richiesta di aumentare il personale nelle ore notturne.

Azione di miglioramento: è stata attivata la possibilità di mettere a disposizione del cittadino, che ha un esame molto prolungato, una coperta.

7.4 Segnalazioni suddivise per Dipartimento: dati significativi

Nella tabella seguente si riportano le segnalazioni pervenute all'Ospedale di Fidenza, suddivise per Dipartimento.

La maggior parte dei problemi evidenziati sono stati risolti direttamente o in breve tempo con la collaborazione delle équipe delle varie Unità Operative, mentre le criticità complesse sono state tutte analizzate e affrontate dalle direzioni di Dipartimento e di Unità Operativa.

Come riportato nell'analisi delle categorie CCRQ, ogni segnalazione è stata valutata e sono state poste in essere le dovute azioni di miglioramento.

DIPARTIMENTI	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggeri menti	Totale 2016
Dip. Chirurgia generale specialistica ospedale di fidenza	21	0	41	4	1	67
Dip.emergenza-urgenza e dei servizi diagnostici ospedale di fidenza	16	0	47	9	1	73
Dip. Medicina interna specialistica e riabilitativa ospedale di fidenza	9	0	8	4	0	21
Ospedale di fidenza - direzione	1	0	15	11	0	27
Privo di ccrq	0	1	0	0	0	1
Totale Ospedale di Fidenza	47	1	111	28	2	189

Le Unità Operative chirurgiche e le Unità Operative che gestiscono l'emergenza urgenza sono quelle che anche nel 2016 hanno riscontrato più criticità, ma anche più elogi.

In linea con i dati degli anni precedenti, per alcuni Dipartimenti si conferma un maggiore numero di segnalazioni rispetto ad altri. Ad esempio, il Dipartimento di Emergenza ha un numero elevato di segnalazioni dato dall'alto numero di accessi quotidiani, dalle situazioni di emergenza di cui si occupa e dalla complessità organizzativo-gestionale del contesto in cui i professionisti operano. Detto ciò, per fare una corretta lettura dei numeri inseriti nella tabella sopra riportata, è necessario effettuare una valutazione articolata dei dati contestualizzandoli.

Nelle segnalazioni di reclami viene molto spesso associato all'aspetto tecnico la mancanza di ascolto, di accoglienza e di gentilezza: una maggiore attenzione ai rapporti "umani" e alla comunicazione potrebbe portare il cittadino a valutare le prestazioni da un punto di vista diverso.

Si può evidenziare che anche negli elogi l'aspetto tecnico è sempre associato all'umanizzazione e agli aspetti relazionali, in quanto sono la modalità relazionale e il rapporto umano a dare al cittadino la percezione di aver ricevuto una prestazione qualitativamente elevata.

Dipartimento di Chirurgia

Le segnalazioni attribuite al Dipartimento di Chirurgia sono 67 di cui 21 elogi, 45 disservizi e 1 suggerimento. Le criticità evidenziate dai cittadini riguardano in particolare la difficoltà a contattare telefonicamente l'ambulatorio negli orari riferiti dalla segreteria telefonica, mancato avviso dello spostamento della seduta specialistica ambulatoriale, informazioni non sufficienti sui percorsi di cura, scarsa cortesia da parte del personale sanitario, presunti errori chirurgici e smarrimento di protesi odontoiatrica o acustica durante la degenza.

Le segnalazioni più complesse in cui il cittadino ha richiesto un risarcimento danni sono state gestite in collaborazione con l'Ufficio Legale e la Medicina legale e questo ha permesso, anche nel 2016, di rispondere puntualmente alle segnalazioni più critiche e impegnative.

Il Dipartimento chirurgico è quello che ha ricevuto anche il maggior numero di elogi.

Dipartimento di Emergenza Urgenza

Le segnalazioni attribuite al Dipartimento di Emergenza urgenza e dei Servizi diagnostici sono 73 di cui 16 elogi, 56 disservizi e 1 suggerimento. Le motivazioni delle criticità evidenziate dai cittadini riguardano presunte errate diagnosi diagnostico strumentali, presunte errate diagnosi con relativa richiesta di azzeramento del ticket attribuito in PS, mancanza di informazione in PS (sul pagamento del ticket in dimissione, sull'organizzazione e sulle tempistiche del percorso diagnostico strumentale), attribuzione di ticket di PS non dovuti in quanto il cittadino risulta in possesso di un esenzione e dichiara che il medico non glielo ha richiesto, scarsa cortesia da parte del personale medico e infermieristico. Sicuramente la complessità e la varietà delle situazione gestite dalle U.O. di questo Dipartimento incide sul numero delle segnalazioni.

Gli elogi sono il 21.91% delle segnalazioni e sono relative agli aspetti tecnico professionali.

Dipartimento di Medicina

Per questo dipartimento le segnalazioni sono in totale sono 21 di cui 12 di disservizio e 9 di elogio, un dato in linea con l'anno precedente. Le criticità evidenziate riguardano persone anziane con necessità assistenziali complesse, in cui in molte occasioni i sanitari hanno dovuto interagire con i familiari per ascoltare e offrire chiarimenti. In particolare sono relative alla scarsa condivisione delle scelte terapeutiche, al ritardo nella diagnosi, alla scarsa professionalità, assistenza e cortesia del personale, allo smarrimento protesi mobile odontoiatrica.

Gli elogi sono il 42.85% delle segnalazioni ricevute dal Dipartimento di Medicina.

Direzione Ospedale di Fidenza

Le segnalazioni attribuite alla Direzione sono 27 di cui 1 elogio e 26 segnalazioni di disservizio. Sono state attribuite alla Direzione tutte le segnalazioni legate ai servizi accessori relativi alla qualità del vitto, alle pulizie degli ambienti comuni, al posizionamento dei cassonetti adiacenti all'ingresso dell'ospedale, alla macchinetta per il pagamento dei ticket, alle informazioni non adeguate o insufficienti date dalla Reception dell'Ospedale, alle modalità di accesso della specialistica ambulatoriale.

7.5 Le risposte dell'Azienda ai cittadini

Nella tabella sotto riportata sono state divise le risposte date ai cittadini in base all'esito dell'istruttoria attivata per ogni singola segnalazione.

Tabella 5. Segnalazioni suddivise per esito

Ospedale di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Chiarimento			33			33
Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente			1			1
Risoluzione			17	9		26
Scuse			30			30
Trasmissione al servizio legale per competenza			30			30
Altro		1		19	1	21
Assunzione di impegno					1	1
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	8					8
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	39					39

Escludendo dagli esiti delle 189 segnalazioni i 99 esiti di risposta dati ai:

- 47 elogi: "ringraziamento scritto e verbale";
- 21 "altro" relativi ai rilievi anonimi, a una segnalazione impropria e a un suggerimento
- 30 "trasmissione all'ufficio legale": reclami con richiesta di risarcimento danni gestiti dall'Ufficio legale:
- 1 "assunzione di impegno" data a un suggerimento;

possiamo analizzare le 90 risposte che abbiamo dato alle segnalazioni di disservizio evidenziate dai cittadini. In particolare:

- 34 segnalazioni hanno avuto come esito "chiarimenti" e "conferma operato dell'azienda perchè conforme alle normative vigenti": malgrado il percepito dell'utente, l'istruttoria ha dimostrato che non si è verificato un disservizio. Rispetto alle 88 segnalazioni, il 38.63% dei cittadini ha avuto una percezione negativa del servizio di cui ha usufruito per mancanza di informazioni rispetto a percorsi, accessi, modalità di erogazione di una prestazione e normative.
- 56 segnalazioni hanno avuto come esito "risoluzioni" e "scuse": sono quei casi in cui effettivamente si è verificato un disservizio.

Nel 37% dei casi, quindi, la segnalazione si è conclusa con una formale conferma dell'operato dell'azienda.

8. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA

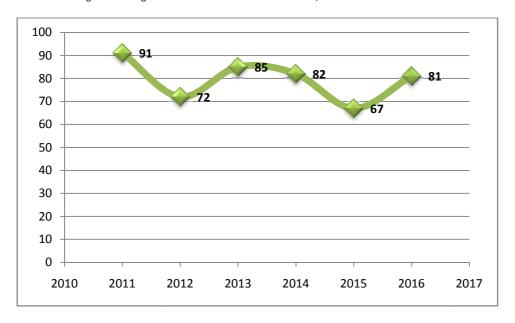
8.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 11 elogi (13.58%)
- 59 reclami (72,83%)
- 9 rilievi (11,11%)
- 2 suggerimenti (2.46%)

Per un totale di 81 segnalazioni

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza, anni 2011-2016.



Dal grafico sopra riportato si evidenzia che nel 2012 c'è stato un decremento delle segnalazioni del 20.87%, rispetto al 2011, mentre il livello più basso si è registrato nel 2015. Dal 2013 al 2016, ad eccezione del 2015, c'è stata una stabilità del numero delle segnalazioni con un'oscillazione di aumento o di decremento delle segnalazioni pari al 4.70%.

Le segnalazioni comprendono criticità, elogi e suggerimenti del cittadino, per cui è necessario analizzare i singoli dati per riuscire a comprendere quanto i cittadini ci hanno voluto comunicare e le aree più elogiate o più criticate per poter valute e porre in atto i dovuti correttivi.

8.2 Segnalazioni di reclami suddivise per categoria

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

 Tabella 1. Segnalazioni 2016 suddivise per categoria e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI							
Aspetti strutturali - Altro	0	0	2	0	0	2	
Accessibilità esterna	0	0	0	1	0	1	
Accessibilità interna	0	0	3	0	0	3	
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	0	2	0	0	2	
Totale	0	0	7	1	0	8	9,87%
INFORMAZIONE					<u> </u>		,
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	0	1	
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, dispobibilità a incontrarli	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	1	1	0	2	2,46%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATI	IVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	4	0	1	5	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	3	1	1	5	
Funzionalità organizzativa	0	0	13	2	0	15	
Totale	0	0	20	3	2	25	30,86%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	1	0	0	1	
Opportunità/adeguatezza della prestazione	4	0	8	1	0	13	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	7	0	0	7	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	0	0	0	0	6	
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	2	0	0	2	
Totale	10	0	18	1	0	29	35,80%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Cortesia e gentilezza	1	0	7	0	0	8	
Totale	1	0	7	0	0	8	9,87%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT							
Caratteristiche strutturali	0	0	0	1	0	1	
Vitto	0	0	1	0	0	1	
Pulizia e igiene	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	2	1	0	3	3,70%
TEMPI							
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle	0	0	0	1	0	2	
segnalazioni	0	0					
Totale	0	0	1	2	0	3	3,70%
ASPETTI ECONOMICI	0	0	1	0	0	1	
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie							
Totale	0	0	1	0	0	1	1,23%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	0	1	0	0	1	
Ticket							
Totale	0	0	1	0	0	1	1,23%
ALTRO	0	0	1	0	0	1	
Altro							
Totale	0	0	1	0	0	1	1,23%
Totale di URP Distretto di Fidenza	11	0	59	9	2	81	100%

Come si evince dai dati scorporati per categoria CCRQ, le **segnalazioni di disservizio** del Distretto di Fidenza sono **in totale 68** (sommando reclami e rilievi). Il numero maggiore è relativo agli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi**, categoria che conta il 28.39% delle segnalazioni. Seguono i disservizi relativi agli **aspetti tecnico professionali** (23.45%), agli **aspetti strutturali** (9.87%), all'**umanizzazione** e agli **aspetti relazionali** (8.74%). I disservizi relativi alla categoria **tempi e agli aspetti alberghieri e confort** sono il 3.70%.

Gli elogi sono 11 e sono concentrati nell'area degli aspetti tecnico professionali.

I suggerimenti sono 2 e riguardano gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi.

Principali motivi di insoddisfazione: reclami e rilievi

Per meglio comprendere le cause di disservizio e le criticità emerse dai cittadini, date dalla somma dei reclami e dei rilievi, è opportuno analizzare più dettagliatamente le categorie e le sottocategorie previste dal sistema di registrazione regionale.

Tabella 2. Disservizi (reclami e rilievi) segnalati per categoria

Categoria	Reclami	Rilievi	Totale disservizi	% disservizi
ASPETTI STRUTTURALI	7	1	8	9.87%
INFORMAZIONE	1	1	2	2.46%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	20	3	23	28.39%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	18	1	19	23.45%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI				
RELAZIONALI	7	0	7	8.74%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	2	1	3	3.70%
TEMPI	1	2	3	3.70%
ASPETTI ECONOMICI	1	0	1	1.23%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	1	0	1	1.23%
ALTRO	1	0	1	1.23%
Totale	59	9	68	100%

Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (28.39%): ricadono sotto questa categoria i disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà ad ottenere prestazioni. La prima causa di insoddisfazione dell'utenza è relativa alla sottocategoria "funzionalità organizzativa" pari al 65.21% dei disservizi di questa categoria e al 22.05% del totale delle segnalazioni negative. Nella fattispecie si tratta di disguidi dovuti principalmente all'assenza dello specialista, al rinvio della prestazione non comunicata per tempo, all'assenza del MMG negli orari di apertura dell'ambulatorio, alla mancanza di delega per il ritiro del referto, ad errori di prenotazioni/prescrizioni, alla difficoltà a contattare il consultorio familiare, a carenza di personale con conseguente ritardo dell'apertura dello Sportello CUP, alla disorganizzazione per ottenere presidi/ausili/farmaci etc.

Aspetti tecnico professionali (23.45%): ricadono sotto questa categoria tutti i motivi di disservizio relativi all'adeguatezza della prestazione da parte di GM, MMG, specialisti, infermieri, alla correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione della stessa, all'attenzione ai bisogni di

assistenza e supporto alla persona da parte del personale, oltre che all'informazione all'utenza sui percorsi di cura.

Quest'area è al secondo posto per quanto riguarda il grado di insoddisfazione dell'utenza. La sottocategoria che occupa il posto più rilevante è quella relativa "all'opportunità/adeguatezza della prestazione" (pari al 47.36% dei disservizi di questa categoria e al 13.23% del totale delle segnalazioni negative).

Seguono la sottocategoria "correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni" (pari al 36.84% dei disservizi di questa categoria e al 10.28% del totale delle segnalazioni negative). I disservizi segnalati dai cittadini riguardano la mancata visita al domicilio (4 segnalazioni su 7) da parte della GM, visite specialistiche ritenute superficiali e non accurate, la prescrizione di farmaci, presunta errata diagnosi, presunti danni dovuti a manovre infermieristiche, sottovalutazione del caso.

Aspetti strutturali (9.87%): in questa categoria ricadono tutti i disservizi relativi all'adeguatezza degli spazi, alle attrezzature e alla strumentazione sanitaria e nello specifico: la manutenzione degli ambienti (scale, tinteggiatura pareti, illuminazione e posizionamento display elimina code), la scarsità di macchinari fisioterapici per il potenziamento muscolare, le dimensioni troppo piccole della sala d'attesa dei MMG.

Umanizzazione e aspetti relazionali (8.74%) 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.) e nello specifico viene segnalato il comportamento scortese del personale.

Aspetti alberghieri e confort e Tempi (3.70 %): la categoria aspetti alberghieri e confort comprende le segnalazioni relative alle caratteristiche strutturali, al vitto e ai servizi accessori quali la pulizia, mentre nella categoria tempi rientrano tutti i reclami relativi al mancato rispetto dei tempi di attesa o all'eccessivo prolungamento dei tempi di attesa per ottenere una prestazione.

Nello specifico vengono segnalati mancanza di tavolini nelle stanze di degenza, il lungo tempo di attesa per referto holter e il lungo tempo di attesa per ottenere rimborso ticket.

Informazione (2.46%): le segnalazioni di questa categoria sono relative alle non corrette informazioni fornite per l'accesso ai servizi e alla carenza/adeguatezza delle informazioni fornite sui percorsi organizzativi di cura, nello specifico la mancanza di segnaletica e la carenza di informazioni relative ad un trasferimento ad altra struttura per il proseguimento del percorso di cura.

Aspetti economici e adeguamento alla normativa (1.23%): è pervenuta una richiesta di rimborso ticket per prestazione non erogata.

Altro (1.23%): viene segnalata la necessità di un intervento di disinfestazione contro la zanzare tigre.

8.3 Elogi e suggerimenti: dati significativi

Dall'analisi delle categorie CCRQ, gli **elogi** (11) sono concentrati nelle aree degli **aspetti tecnico professionali** (10) e nell'area **umanizzazione** (1). Da un'attenta lettura del dato si può evidenziare

che la persona elogia la prestazione nel suo insieme, unendo all'aspetto tecnico professionale l'accoglienza, l'attenzione e l'umanità con cui è stata gestita la prestazione, dando al cittadino la percezione di una presa in carico globale dell'assistenza e, allo stesso tempo, di aver ricevuto una prestazione qualitativamente elevata. Gli elogi sono importanti per trasportare le buone pratiche nelle aree di criticità, ed evidenziare che una prestazione data con puntualità in modo accogliente ed empatico è utile per poter gestire e far comprendere al cittadino eventuali disguidi o inconvenienti che possono subentrare durante il percorso di cura.

Il numero di suggerimenti presentati dai cittadini sono 2, entrambi relativi agli "aspetti amministrativi, burocratici e amministrativi" pari al 2,46% delle segnalazioni totali e riferiti in particolare allo snellimento della percorso burocratico per ottenere il libretto dello sportivo e alla possibilità di predisporre un modulo di delega annuale.

8.4 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" codificate dal Sistema regionale informativo Segnalazioni Urp Sanità.

La maggior parte dei problemi evidenziati sono stati risolti direttamente o in breve tempo con la collaborazione delle équipe delle varie Unità Operative/Servizi, mentre le criticità complesse sono state tutte analizzate e affrontate dalle direzioni di Dipartimento e di Unità Operativa.

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

CENTRI DI RESPONSABILITA'	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2016
ASSISTENZA PRIMARIA						
CASA DI CURA VILLA IGEA - PR	1	0	0	0	0	1
Totale CASA DI CURA VILLA IGEA - PR	1	0	0	0	0	1
DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA						
SERVIZIO ASSISTENZA FARMACEUTICA DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	2	0	0	2
Totale DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	0	0	2	0	0	2
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI F	IDENZA					
ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE DISTRETTO DI FIDENZA	2	0	3	0	0	5
MMG - PLS - GM - DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	13	1	0	15
SERVIZIO MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO DI FIDENZA	3	0	4	0	0	7
SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO DI FIDENZA	1	0	9	0	0	10
SPORTELLO UNICO CUP- UFFICI AMMINISTRATIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	9	1	0	10
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA	7	0	38	2	0	47
DISTRETTO DI FIDENZA						
CURE INTERMEDIE CASA DELLA SALUTE SAN SECONDO P.SE	3	0	3	2	0	8
DIREZIONE DISTRETTO	0	0	6	4	1	11
Totale DISTRETTO DI FIDENZA	3	0	9	6	1	19
ATTIVITÀ DI SUPPORTO						

CENTRI DI RESPONSABILITA'	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2016
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	0	1	0	1
Totale ATTIVITÀ DI SUPPORTO	0	0	1	1	0	2
CONSULTORIO FAMILIARE						
SALUTE DONNA DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	2	0	0	2
Totale CONSULTORIO FAMILIARE	0	0	2	0	0	2
DIPARTIMENTO IGIENE PUBBLICA						
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
SERVIZIO VETERINARIO DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
MEDICINA DELLO SPORT DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	0	0	1	1
Totale IGIENE PUBBLICA	0	0	2	0	1	3
SALUTE MENTALE						
AREA RESIDENZIALE DI BREVIDEGENZA (PRP) DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	2	0	0	2
AREA TERRITORIALE CSM FIDENZA - DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
Totale SALUTE MENTALE	0	0	3	0	0	3
DISTRETTO DI FIDENZA- CONSULTORIO DISTURBI O	OGNITIV	1				
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	2	0	0	2
Totale CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	2	0	0	2
Totale di URP Distretto di Fidenza	11	0	59	9	2	81

Dipartimento Cure Primarie (DPC)

Con **49 segnalazioni** il DPC raccoglie oltre la metà delle segnalazioni totali, **42** tra reclami e rilievi, pari al 61.76% dei disservizi totali.

Il **Servizio di MMG – PLS – GM** dal punto di vista numerico ha il maggior numero di segnalazioni di disservizio, pari al 33,33% del totale delle segnalazioni negative. In particolare si riferiscono agli **aspetti tecnico-professionali**, per mancata visita al domicilio da parte della GM, visita ritenuta superficiale e non accurata, presunta errata diagnosi, informazioni ritenute carenti in merito alla patologia, il MMG non prescrive quanto consigliato dallo specialista Seguono gli **aspetti amministrativi, burocratici e amministrativi**, per assenza del MMG durante gli orari di apertura dell'ambulatorio e errata prenotazione da parte della segreteria del Medicina di Gruppo, gli **aspetti strutturali** (dimensioni ridotte della sala d'attesa dei MMG) e l'**umanizzazione** (tono scortese da parte della GM).

Azioni di miglioramento: Per quanto riguarda i reclami sulla GM la Direzione del Dipartimento ha sollecitato i medici a porre la massima attenzione alle richieste dei cittadini e ad utilizzare una comunicazione chiara ed empatica.

Per quanto riguarda le variazioni di orario degli ambulatori dei medici è stato chiesto di darne la massima informazione ai cittadini attraverso cartelli adequati e ben visibili.

La **Specialistica Ambulatoriale** e lo **Sportello Unico Cup – Uffici Amministrativi**, hanno ricevuto 9 segnalazioni di reclami, pari al 21.42% del totale dei disservizi.

Per quanto riguarda la Specialistica Ambulatoriale, il numero maggiore di disservizi riguarda gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (4 segnalazioni su 9). Le segnalazioni si riferiscono a una casistica varia: assenza dello specialista, prestazione non effettuata in quanto assenza del nominativo nella lista appuntamenti, interruzione del trattamento odontoiatrico per mancanza di autorizzazione del preventivo, visita oculistica senza effettuazione di refrazione in ciclopegia. Seguono gli aspetti tecnico-professionali relativi a una prescrizione terapeutica e a una mancata prescrizione di accertamenti, l'umanizzazione in merito al comportamento scortese da parte dell'infermiera, gli aspetti economici per l'attribuzione di un ticket per esami non effettuati, l'adeguamento alla normativa riguardante l'attribuzione di ticket per una visita specialistica che non ha risolto il problema sanitario.

Azioni di miglioramento: per quanto riguarda gli aspetti organizzativi le slis (liste appuntamenti) devono essere stampate prima dell'inizio dell'ambulatorio. Le verifiche dell'autorizzazione dei preventivi odontoiatrici devono essere concordate con l'ambulatorio odontoiatrico di Fidenza. La comunicazione della mancanza dello specialista, se l'evento accade nella stessa giornata della seduta ambulatoriale, deve essere fatta al cittadino telefonicamente.

Le segnalazioni attribuite allo **Sportello Unico Cup – Uffici Amministrativi** sono pari al 23,80% delle segnalazioni di disservizio del DCP e riguardano per la maggior parte gli **aspetti amministrativi**, **burocratici e amministrativi** relativamente alla disorganizzazione nella consegna ausili, all'errata prenotazione, al mancato inserimento della fascia di reddito, al ritardo nell'apertura dello sportello, richiesta di delega per ritiro referti ematici, assenza temporanea dell'operatore addetto alla consegna dei referti. Seguono gli **aspetti strutturali** in merito alla scarsa visibilità in sala d'attesa del display elimina code che regola l'accesso allo sportello CUP e l'**umanizzazione** relativa al comportamento scortese da parte dell'operatore.

Azione di miglioramento: per quanto riguarda gli aspetti organizzativi sui disservizi legati alle prenotazioni, si è verificata ogni singola segnalazione e sono stati posti in essere i dovuti correttivi per evitare il reiterarsi del problema. Per quanto riguarda gli aspetti strutturali è stato cambiato il posizionamento del display elimina code della sala d'attesa dello sportello CUP.

Il **Servizio di Medicina riabilitativa** ha avuto segnalazioni riguardanti gli **aspetti strutturali** per la scarsità di macchinari fisioterapici per il potenziamento muscolare e spazi ridotti, gli **aspetti amministrativi**, **burocratici e amministrativi** per la perdita della priorità di accesso alla prestazione per non aver risposto alla telefonata dell'operatore, gli **aspetti tecnico-professionali** per assegnazione di un fisioterapista diverso rispetto a quello precedentemente assegnato.

Azione di miglioramento: per quanto gli aspetti strutturali si sono individuati nuovi spazi in cui verrà trasferito il Servizio di Medicina Riabilitativa.

Il Servizio di Assistenza Sanitaria Domiciliare presenta reclami relativi agli aspetti amministrativi, burocratici e amministrativi in merito alla disorganizzazione per il ritiro dei farmaci in distribuzione

diretta, agli **aspetti tecnico-professionali** per presunti danni in seguito a manovre infermieristiche ritenute errate, all'**umanizzazione** per comportamento scortese del coordinatore.

Azione di miglioramento: per quanto riguarda gli aspetti organizzativi sono stati apposti cartelli sugli orari e sulle modalità del ritiro dei farmaci in distribuzione diretta.

Al **Servizio Salute Donna** sono attribuiti reclami inerenti gli **aspetti amministrativi, burocratici e amministrativi** per difficoltà a contattare il Consultorio telefonicamente anche negli orari di apertura e per appuntamento fissato in un giorno di chiusura del servizio.

Azione di miglioramento: si è dato mandato di porre la massima attenzione sui cambi di giorni e orari da inserire nel risponditore telefonico.

Dipartimento di Igiene Pubblica

Le segnalazioni di disservizio sono 2: una attribuita all'Unità Operativa Distrettuale di Igiene e Sanità Pubblica relativa alla categoria altro che si riferisce alla necessità di un intervento di disinfestazione contro la zanzare tigre e una attribuita al Servizio Veterinario inerente la categoria umanizzazione, riferita al comportamento scortese del veterinario.

Dipartimento Salute Mentale

Sono 3 le segnalazioni di disservizio di questo Dipartimento. Due di esse sono attribuite al **Presidio Residenziale psichiatrico** e sono relative all'**informazione**, in merito ad una presunta errata comunicazione di trasferimento presso altra struttura e aagli **aspetti tecnico professionali** riferiti ad una presunta sottovalutazione dei sintomi.

Una è attribuita all'**Area Territoriale CSM** e riguarda gli **aspetti tecnico professionali** per prescrizione di farmaci non ritenuti adeguati alla patologia.

Azione di miglioramento: maggiore attenzione all'aspetto comunicativo.

Dipartimento di Assistenza Farmaceutica

A questo Dipartimento sono attribuite 2 segnalazioni di disservizio, entrambe relativeagli **aspetti amministrativi**, **burocratici e amministrativi** per presunto scambio di farmaci e difficoltà ad ottenere un ausilio per l'automonitoraggio glicemico.

Azione di miglioramento: per quanto riguarda i farmaci è stato attivato un controllo sulla procedura in essere.

Distretto di Fidenza

Le segnalazioni di disservizio classificate sotto il Distretto di Fidenza rappresentano il 27,94% dei disservizi totali. Delle 19 segnalazioni di disservizio 5 (3 reclami e 2 rilievi) sono attribuite alla

struttura Cure Intermedie Casa della Salute di San Secondo, mentre 2 al Consultorio dei Disturbi Cognitivi.

Per quanto riguarda le **Cure Intermedie Casa della Salute di San Secondo**, le segnalazioni sono relative agli **aspetti alberghieri e confort** e per la scarsa qualità del cibo e mancanza di sedie e tavolini in alcune stanze di degenza, agli **aspetti strutturali** in merito ai muri da ritinteggiare nelle stanze di degenza, agli **aspetti amministrativi**, **burocratici e amministrativi** relativamente alla mancanza di riscuotitrice ticket, agli **aspetti tecnico professionali** per la scarsa attenzione al paziente da parte del personale.

Azioni di miglioramento: sulla qualità del vitto è stata intensificata la sorveglianza durante la distribuzione del vitto relativamente alla qualità e alle temperature del cibo. Per quanto concerne gli aspetti strutturali è stato richiesto il ritenteggio delle stanze di degenza e degli spazi comuni.

I disservizi attribuiti al **Consultorio dei Disturbi Cognitivi** riguardano gli **aspetti amministrativi**, **burocratici e amministrativi** in riferimento al rinvio della prestazione non comunicata per tempo, e l'**umanizzazione** relativamente all'atteggiamento scortese da parte del medico specialista.

Le 12 segnalazioni di disservizio attribuite alla Direzione del Distretto/Direzione amministrativa riguardano vari ambiti, fra cui gli aspetti strutturali relativi alla richiesta risarcimento in seguito a caduta presso gradini esterni della Casa della salute di San Secondo, alla scarsa illuminazione dell'ambulatorio, al parcheggio non sufficiente della Casa della salute di Fontanellato. Per gli aspetti amministrativi, burocratici e amministrativi le segnalazioni si riferiscono alla mancata autorizzazione per il rifacimento protesi odontoiatrica a un utente non residente e allo spostamento di visita senza l'adeguato preavviso. Tra le altre categorie, si segnalano i disservizi sugli aspetti tecnico professionali, relativi alla scarsa tutela della privacy nelle modalità di imbustamento dei referti Tao.

Azione di miglioramento: per quanto i referti TAO è stato data disposizione di consegnarli ai cittadini in busta chiusa.

8.5 Le risposte dell'Azienda ai cittadini

Nella tabella sotto riportata sono state divise le risposte date ai cittadini in base all'esito dell'istruttoria attivata per ogni singola segnalazione.

Tabella 4. Segnalazioni suddivise per esito

Distretto di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Chiarimento			27			27
Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente			3			3
Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli,			1			1

Distretto di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
linee guida						
Risoluzione			7	3		10
Scuse			13			13
Assunzione di impegno			6			6
Trasmissione al servizio legale per competenza			2			2
Chiarimento					1	1
Altro	1			6	1	8
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	2					2
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	8					8

Escludendo dagli esiti delle 81 segnalazioni i 21 esiti dati ai:

- 10 elogi: "ringraziamento scritto e verbale";
- 8 "altro": relativi ai rilievi anonimi, ad un elogio e ad un suggerimento;
- 2 "trasmissione all'ufficio legale": per reclami con richiesta di risarcimento danni gestiti dall'Ufficio legale;
- 1 "chiarimento" data ad un suggerimento;

possiamo analizzare le 61 risposte che abbiamo dato alle segnalazioni di disservizio evidenziate dai cittadini:

- 31 segnalazioni hanno avuto come esito "chiarimenti", "Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida" e "conferma operato dell'azienda perchè conforme alle normative vigenti": malgrado il percepito dell'utente, l'istruttoria ha dimostrato che non si è verificato un disservizio. Il 52.45% dei cittadini ha avuto una percezione negativa del servizio di cui ha usufruito per mancanza di informazioni rispetto a percorsi, accessi, modalità di erogazione di una prestazione e normative.
- 29 segnalazioni hanno avuto come esito "risoluzioni", "scuse" e "assunzioni di impegno": sono quei casi in cui effettivamente si è verificato un disservizio.

Nella metà dei casi, quindi, l'istruttoria si è conclusa con la conferma dell'operato dell'azienda.

9. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST

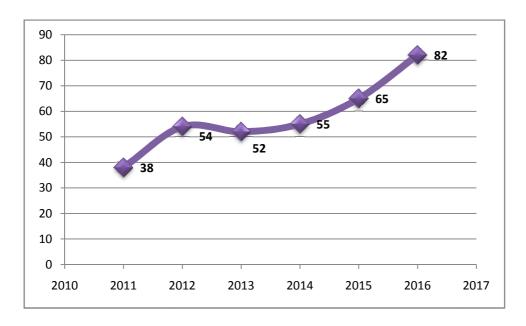
9.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto Sud-Est per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 5 elogi (6%)
- 72 reclami (88%)
- 5 rilievi (6%)

Per un totale di 82 segnalazioni.

Grafico1. Andamento delle segnalazioni registrare dall'URP del Distretto Sud-Est, 2011-2016



Dalla comparazione con i report del 2015, si evince un incremento del 26 % delle segnalazioni del 2016. La tipologia reclami rimane la più rappresentata (72, pari al 88% delle segnalazioni), mentre la tipologia dei rilievi subisce una diminuzione considerevole (5, pari al 6 % nel 2016, contro il 26% del 2015). Rimane contenuto il numero degli elogi (5, pari al 6% delle segnalazioni), da segnalare che mentre nel 2015 gli elogi erano attribuiti alla categoria umanizzazione e aspetti relazionali, nel 2016 la categoria rappresentata è quella degli aspetti tecnici professionali.

Relativamente all'ambito, le segnalazioni interessano nel 69% l'ambito aziendale. Nel 17% dei casi i servizi esternalizzati, contratti e appalti, con una lieve flessione rispetto al 2015, dove incidevano per il 18%.

9.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Nella tabella seguente presentiamo, la classificazione delle segnalazioni per categoria, ossia i

principali motivi di insoddisfazione dei cittadini. In ultima colonna il totale delle segnalazioni per categoria del 2015.

Tabella 3. Segnalazioni suddivise per tipologia e categoria

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2016	% 2016	% 2015
ASPETTI STRUTTURALI								
Aspetti strutturali - Altro	0	0	1	0	0	1	1%	
Totale	0	0	1	0	0	1	1%	0
INFORMAZIONE								
Informazione - Altro	0	0	2	1	0	3	4%	
Totale	0	0	2	1	0	3	4%	8%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BURO	CRATIC	CI AMMINIS	STRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	21	1	0	22	29%	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	18	0	0	18	18%	
Funzionalità organizzativa	0	0	2	0	0	2	2%	
Disponbilità di servizi / prestazioni	0	0	7	1	0	8	10%	
Totale	0	0	48	2	0	50	61%	54%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONA	ALI							
Opportunità/adeguatezza della prestazione	0	0	3	2	0	5	6%	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	2	0	0	2	2%	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	0	0	0	4	5%	
Totale	4	0	5	2	0	11	13%	11%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI REL	AZION	IALI						
Cortesia e gentilezza	1	0	2	0	0	3	4%	
Totale	1	0	2	0	0	3	4%	14%
TEMPI								
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	5	0	0	5	6%	
Totale	0	0	5	0	0	5	6%	1%
ASPETTI ECONOMICI								
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	5	0	0	5	6%	
Richiesta di rimborsi	0	0	2	0	0	2	2%	
Totale	0	0	7	0	0	7	8%	11%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATI	IVA							
Ticket	0	0	1	0	0	1	1%	
Totale	0	0	1	0	0	1	1%	
ALTRO								
Altro	0	0	1	0	0	1	1%	
Totale	0	0	1	0	0	1	1%	1%
TOTALE URP DISTRETTO SUD- EST	5	0	72	5	0	82		(65)

Tutti gli aspetti oggetto di segnalazione sono raggruppati in macrocategorie tematiche, in particolare: aspetti strutturali, informazione, aspetti organizzativi/burocratici/amministrativi, aspetti tecnici professionali, umanizzazione e aspetti relazionali, tempi, aspetti economici, adeguamento alla normativa e altro. Le macrocategorie sono in relazione con la tipologia della segnalazione.

Nel Distretto l'andamento evidenzia che la categoria degli aspetti organizzativi burocratici amministrativi è oggetto del più alto numero di segnalazioni (48 reclami e 2 rilievi, pari al 61% delle segnalazioni), registrando un incremento del 23% rispetto all'anno 2015. Seguono gli aspetti tecnici professionali (11, pari al 13% delle segnalazioni) e gli aspetti economici (7, pari all'8 % delle segnalazioni). Al quarto posto le segnalazioni sui tempi d'attesa (5, pari al 6% delle segnalazioni). La categoria umanizzazione e aspetti relazionali, contrariamente all'anno 2015 dove incideva per il 14%, ha subito una netta flessione (3 segnalazioni, pari al 4 %, di cui una appartiene alla tipologia elogi).

Principali motivi di insoddisfazione: reclami e rilievi

Nella tabella seguente vengono messi in relazione i disservizi (il numero dei reclami e dei rilievi), espressione delle situazioni in cui i cittadini rappresentano la loro insoddisfazione, con le macrocategorie sopra descritte.

Tabella 2. Disservizi (reclami e rilievi)

Categoria disservizi Distretto Sud Est	Disservizi	% 2016
ASPETTI STRUTTURALI	1	1%
INFORMAZIONE	3	4%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	50	65%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	7	9%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	2	3%
TEMPI	5	6%
ASPETTI ECONOMICI	7	9%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	1	1%
ALTRO	1	1%
TOTALE URP DISTRETTO SUD-EST	77	100%

Il 94% delle segnalazioni riguarda un presunto disservizio. I disservizi segnalati interessano nel 65% gli **aspetti organizzativi** burocratici amministrativi. **Gli aspetti tecnici professionali** e gli **aspetti economici** presentano lo stesso numero di segnalazioni (7, pari al 9% delle segnalazioni).

Se si esaminano le sottocategorie, previste dal sistema di registrazione Regionale, tra gli **aspetti organizzativi, burocrati amministrativi** che hanno causato maggiore insoddisfazione figurano: la consegna, al momento della prenotazioni presso i CUP Farmacie del Distretto, di contenitori non idonei alla raccolta di materiale biologico (5 segnalazioni, pari al 6% dei disservizi, più altri 5 casi di utenti segnalati dall'Ambulatorio prelievi della Casa della Salute di Collecchio che, pur avendo subito lo stesso disagio, non hanno inoltrato segnalazione); forniture di presidi mancate, errate o in ritardo (6, pari al 8% dei disservizi); difficoltà nel contattare la ditta che consegna gli ausili (3, pari al 4% dei

disservizi); difficoltà nell'attivazione/gestione del FSE (7, pari al 9% dei disservizi); difficoltà in pratiche di sportello unico (8, pari al 10% dei disservizi); difficoltà nel contattare e/o ottenere visite ambulatoriali e domiciliari di MMG, PLS e GM (5, pari al 6% dei disservizi).

Per quanto concerne **gli aspetti tecnici professionali**, i disservizi (7, pari al 9% dei disservizi) sono riferiti alle sottocategorie dell'adeguatezza e correttezza/accuratezza/precisione nell'erogazione delle prestazioni di MMG, PLS, GM, specialisti e personale tecnico-sanitario (il dato è stabile rispetto al 2015).

Per i disservizi relativi agli **aspetti economici**, va rilevato che in 3 casi (4% dei disservizi), i cittadini hanno espresso indignazione per aver dovuto pagare un ticket aggiuntivo alla visita dermatologica perché lo specialista ha effettuato una prestazione aggiuntiva necessaria alla diagnosi.

Il 6% dei disservizi (5 segnalazioni) sono relativi alla macrocategoria **tempi d'attesa**. In una segnalazione (visita oculistica) il tempo di attesa tra prenotazione e visita era da attribuire al rinvio per assenza dello specialista; nella seconda segnalazione (visita disturbi cognitivi) sono stati i motivi di salute dell'utente a produrre il rinvio della visita con relativo allungamento dei tempi; nella terza segnalazione il tempo di attesa era relativo all'ottenimento della psicomotricità presso una struttura privata accreditata.

Due segnalazioni, riguardanti la visita per idoneità sportiva, sono state presentate nel mese di ottobre. La disponibilità del personale del Servizio di Igiene pubblica ha permesso la risoluzione di almeno altre 5 criticità che si sono verificate nel corso dell'anno, tutte relative ai tempi di attesa e alla scadenza dell'idoneità degli atleti, senza che il presentatore formalizzasse la segnalazione.

Tutte le segnalazioni della macrocategoria tempi di attesa hanno avuto come esito la soddisfazione del bisogno dell'utente.

9.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

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

CENTRI RESPONSABILITA'	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2016	%	
ASSISTENZA PRIMARIA	ASSISTENZA PRIMARIA							
SERVIZIO ASSISTENZA FARMACEUTICA DISTRETTO SUD-EST	0	0	2	0	0	2	2%	
Totale DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	0	0	2	0	0	2	2%	
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI SI	JD-EST							
ASSISTENZA DI BASE DISTRETTO SUD-EST	1	0	32	1	0	34	41%	
MMG - PLS - GM - DISTRETTO SUD-EST	0	0	8	2	0	10	12%	
PROGRAMMA CURE DOMICILIARI DISTRETTO SUD- EST	4	0	1	0	0	5	6%	
SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO SUD- EST	0	0	9	1	0	10	12%	
SALUTE DONNA DISTRETTO SUD EST	0	0	1	0	0	1	1%	
SPORTELLO UNICO CUP- UFFICI AMMINISTRATIVI - DISTRETTO SUD EST	0	0	8	0	0	8	10%	
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI SUD-EST	5	0	59	4	0	68	83%	

CENTRI RESPONSABILITA'	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2016	%
ATTIVITÀ DI SUPPORTO							
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO SUD-EST	0	0	2	0	0	2	2%
Totale ATTIVITÀ DI SUPPORTO	0	0	2	0	0	2	2%
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA							
SERVIZIO IGIENE E NUTRIZIONE DEGLI ALIMENTI DISTRETTO SUD-EST	0	0	2	0	0	2	2%
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA	0	0	1	0	0	1	1%
MEDICINA DELLO SPORT DISTRETTO SUD-EST	0	0	2	0	0	2	2%
Totale DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	0	0	5	0	0	5	6%
INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA							
SERVIZIO SOCIALE DISTRETTO SUD EST	0	0	1	0	0	1	1%
Totale INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA	0	0	1	0	0	1	1%
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE							
SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	1	1%
AREA TERRITORIALE CSM E AMBULATORI DISTRETTO SUD EST	0	0	0	1	0	1	1%
Totale DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	0	0	1	1	0	2	2%
DISTRETTO SUD-EST - PECULIARI							
PROGRAMMA DI SCREENING COLON-RETTO DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	1	1%
PROGRAMMA DI SCREENING TUMORE COLLO UTERO DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	1	1%
Totale DISTRETTO SUD-EST - PECULIARI	0	0	2	0	0	2	2%
TOTALE SEGNALAZIONI DISTRETTO SUD-EST	5	0	72	5	0	82	100%

Il **Dipartimento di Cure primarie** (68, pari al 83% delle segnalazioni) è il centro di responsabilità cui afferiscono la maggior parte delle segnalazioni del Distretto. Seguono il **Dipartimento di Sanità pubblica** (5, pari al 6% delle segnalazioni), il **Dipartimento ass. int. Salute mentale e Dipendenze patologiche** (2, pari al 2% delle segnalazioni) e i programmi di screening (2, pari al 2% delle segnalazioni).

Nel DCP le sottocategorie maggiormente rappresentate sono: l'assistenza di base (34, pari al 41% delle segnalazioni); la sottocategoria MMG, PLS e GM (10, pari al 12% delle segnalazioni); la sottocategoria specialistica ambulatoriale (10, pari al 12% delle segnalazioni); la sottocategoria sportello unico CUP (8, pari al 10% delle segnalazioni); al programma cure domiciliari afferiscono 4 elogi.

9.4 Esiti delle segnalazioni

Nella classificazione della tipologia di segnalazione in relazione agli esiti, si rilevano: la risoluzione (31, pari al 38% delle segnalazioni); il chiarimento (18, pari al 22% delle segnalazioni); le scuse (14, pari al 17% delle segnalazioni).

Tabella 4. Esito delle segnalazioni 2016

URP Distretto Sud - Est	Elogi	Reclami	Rilievi	Totale
Chiarimento	0	15	3	18
Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	0	5	0	5
Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	0	6	0	6
Risoluzione	0	30	1	31
Accoglimento richiesta di rimborso	0	1	0	1
Scuse	0	14	0	14
Assunzione di impegno	0	0	0	0
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0	0	0
Pratica aperta	0	0	0	0
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	3	0	0	3
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	2	0	0	2
Altro	0	1	1	2
Totale	5	72	5	82

Dati di rilievo: la somma delle segnalazioni di disservizio che hanno avuto esito favorevole per l'azienda (conferma operato dell'azienda perché conforme a standard, protocolli e linee guida", "conferma operato azienda perché conforme alla normativa vigente", "chiarimento") ammonta a 29 segnalazioni, pari al 38% dei casi (le istruttorie terminate con l'effettiva constatazione del disservizio sono 46).

9.5 Azioni di miglioramento

Nei disservizi relativi agli aspetti economici, in 3 segnalazioni (4% delle segnalazioni) tutte relative a visite dermatologiche, gli utenti lamentavano di avere dovuto pagare un nuovo ticket aggiuntivo. La Direzione ha raccomandato agli addetti dell'ambulatorio di fornire preventivamente e tempestivamente informazioni all'utenza al momento dell'accesso circa l'eventualità di importi aggiuntivi. Sono stati affissi cartelli informativi nell'area nelle sale attesa degli ambulatori specialistici.

In seguito al disservizio occorso presso l'ambulatorio odontoiatrico, dovuto alla presentazione di documentazione ISEE incompleta da parte dell'utente (che ha comportato l'annullamento della

AUSL Parma - Report segnalazioni 2016

prestazione), la Direzione ha disposto la diffusione in modo capillare negli ambulatori odontoiatrici delle nuove disposizioni in materia di documentazione necessaria al riconoscimento della vulnerabilità sociale.

Per i disservizi legati ai tempi di attesa nell'ottenimento della visita di idoneità sportiva (2, pari al 2% delle segnalazioni), la disponibilità e la collaborazione del personale addetto all'ambulatorio, ha permesso la risoluzione, senza che il presentatore formalizzasse la segnalazione, in altre 5 situazioni nel corso dell'anno.

Relativamente ai disagi legati alla consegna di contenitori errati, la Direzione ha inviato, a tutti i CUP FARMACIE, una nota per rammentare la necessità di controllare attentamente le modalità di campionamento e i relativi contenitori. Alla nota è stato allegato materiale informativo relativo alle procedure in essere.

La Direzione in due casi, per approfondimenti e valutazioni dei casi segnalati, ha convocato i MMG oggetto dei reclami dell'utenza, onde evitare il ripetersi delle segnalazioni.

In seguito a reclamo per difficoltà nel ritiro referti, la Direzione ha convocato l'addetta e la responsabile della cooperativa che ha in gestione il punto CUP della Casa della Salute Monticelli, per chiarire modalità operative e procedure del ritiro referti.

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

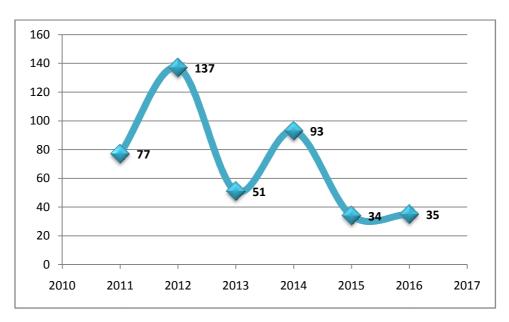
10.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto Valli Taro e Ceno e all'Ospedale Santa Maria

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 15 elogi (43%)
- 4 reclami (11%)
- 16 rilievi (46%)

Per un totale di 35 segnalazioni.

Grafico1. Andamento delle segnalazioni registrare dall'URP del Distretto Valli Taro e Ceno, 2011-2016



Come segnalato in report precedenti, l'andamento variabile del numero totale di segnalazioni del Distretto Valli Taro e Ceno e Ospedale di Borgotaro negli ultimi cinque anni è stato influenzato dall'avvicendarsi degli operatori addetti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dalla successiva razionalizzazione e miglioramento delle procedure di registrazione dei dati, a fronte della formazione regionale effettuata nell'anno 2015. Di fatto, l'esperienza degli operatori subentrati all'ufficio ed i contatti costanti con il tessuto sociale del territorio hanno permesso di acquisire competenze e strategie finalizzate a una migliore accoglienza, informazione e orientamento dell'utenza, nonché una gestione e mediazione più efficace delle eventuali situazioni di conflitto non particolarmente rilevanti.

Tuttavia, come da grafico, pur registrandosi un andamento più omogeneo sul totale complessivo delle segnalazioni nell'anno 2016 rispetto al 2015, si evidenzia una rilevante differenziazione nella tipologia di segnalazione, ovvero si assiste alla diminuzione del numero degli elogi a fronte dell'aumento dei rilievi, restando pressoché costante il dato relativo ai reclami. L'aumento dei rilievi, infatti, denota una maggiore attenzione ed interazione dei cittadini e suggerisce la necessità di intraprendere azioni di miglioramento informativo e di accompagnamento al cambiamento in atto nell'evoluzione dei servizi sanitari della realtà locale.

È bene ricordare, inoltre, che il dato complessivo 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.

10.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria: principali motivi di insoddisfazione

Tabella 1. Segnalazioni segmentate per categoria e tipologia 2016 – 2015

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	2015
INFORMAZIONE							
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	0	2	0	2	
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	0	1	0	1	1
Totale	0	0	0	3	0	3	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATI	CI AMMI	NISTRATI	/I				
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	0	1	0	1	1
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	1	6	0	7	
Funzionalità organizzativa	0	0	0	2	0	2	
Totale	0	0	1	9	0	10	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							
Opportunità/adeguatezza della prestazione	1	0	0	0	0	1	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	13	0	1	0	0	14	28
Totale	14	0	1	0	0	15	29
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIO	NALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	0	0	0	1	
Cortesia e gentilezza	0	0	0	1	0	1	1
Totale	1	0	0	1	0	2	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT							
Pulizia e igiene	0	0	0	1	0	1	
Servizi accessori	0	0	0	1	0	1	

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	2015
Totale	0	0	0	2	0	2	0
ТЕМРІ							
Coda per la prestazione	0	0	1	0	0	1	2
Totale	0	0	1	0	0	1	2
ASPETTI ECONOMICI							
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	0	1	0	1	
Totale	0	0	0	1	0	1	0
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA							
Ticket	0	0	1	0	0	1	
Totale	0	0	1	0	0	1	0
Totale di URP Distretto Valli Taro e Ceno	15	0	4	16	0	35	34

Come si evince dai dati scorporati per categoria, nel Distretto Valli Taro e Ceno il numero esiguo di reclami registrati (in totale 4) presenta caratteristiche eterogenee da cui si desume l'insussistenza di aree di criticità di particolare rilievo. Le segnalazioni si concentrano soprattutto sugli aspetti organizzativi burocratici amministrativi (per un totale di 9 rilievi e 1 reclamo), in particolare su ciò che concerne i percorsi di accesso alle cure e le difficoltà nell'ottenere le prestazioni richieste a causa di errori burocratici. Si ritiene utile segnalare, inoltre, che la razionalizzazione dei servizi e delle attività sanitarie e amministrative collegate, viene spesso percepita dai cittadini come difficoltà di accesso alle prestazioni.

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

Informazione: i rilievi si riferiscono soprattutto alla difficoltà dei cittadini di contattare telefonicamente i servizi in seguito al ricevimento di informazioni errate sui numeri telefonici da parte del centralino (dovute al mancato aggiornamento dell' elenco utilizzato dai centralinisti) o mancato aggiornamento dei contatti riportati sul sito web da parte dei servizi.

Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: in questa categoria si registra un reclamo per l'accesso alle cure odontoiatriche che ha richiesto una particolare organizzazione in risposta a bisogni sanitari specifici dell'utente, mentre i rilievi riguardano soprattutto difficoltà nel riconoscimento del diritto all'esenzione, difficoltà ed errori di prenotazione da operatori degli sportelli distrettuali e del Numero Verde e lamentele per mancata apertura pomeridiana dei servizi.

Aspetti tecnici professionali: il dato riferito all'unico reclamo in tale area riguarda una lettera alla stampa in cui si pone il quesito sulla sicurezza delle cure del Punto Nascita dell'Ospedale di Borgotaro.

Aspetti alberghieri e comfort: si riscontrano due rilievi, uno relativo ai distributori automatici del punto ristoro e l'altro riferito alle condizioni di pulizia dell'area esterna al Punto di primo intervento ospedaliero.

Tempi: si registra un unico reclamo relativo ai tempi di attesa per l'intervento di cataratta il cui ritardo rientra comunque nei tempi previsti dalla procedura.

Aspetti economici: si segnala errata attribuzione della quota ticket in esenzione per patologia.

Adeguamento alla normativa: viene lamentato il pagamento del ticket in seguito a prestazioni di Punto di primo intervento ospedaliero.

Gli **elogi**, seppur diminuiti rispetto al 2015, anche nel 2016 si concentrano sugli aspetti tecnici e professionali e denotano l'apprezzamento dei cittadini nei confronti delle professionalità sanitarie, confermando la tendenza registrata negli anni precedenti.

Tabella 2. Disservizi segnalati per categoria, periodo di riferimento: 2015 – 2016

categoria	Disservizi 2016	Disservizi 2015
INFORMAZIONE	3	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	10	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	1	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	1	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	2	
TEMPI	1	2
ASPETTI ECONOMICI	1	
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	1	
Totale di URP Distretto Valli Taro e Ceno	20	6

Come emerge dai dati riportanti in tabella si evidenzia nel 2016 un significativo aumento delle segnalazioni per aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi rispetto al 2015 che può essere spiegato da una maggiore interazione dei cittadini con i servizi e dall'avvicendarsi delle nuove indicazioni normative che comportano necessità da parte degli operatori di un continuo adeguamento a nuove procedure e sistemi informativi.

10.3 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

Tabella 3. Segnalazioni pervenute per centri di responsabilità

Centri di responsabilità	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2016	Totale 2015					
OSPEDALE "SANTA MARIA" DI BORGOTARO												
SERVIZIO DI RADIOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO												
SERVIZIO DI RADIOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO	1	0	0	2	0	3						
Totale SERVIZIO DI RADIOLOGIA OSPEDALE BORGOTARO	1	0	0	2	0	3	2					
UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA OSPEDALE BORGOTARO												
ACCETTAZIONE D'URGENZA OSPEDALE BORGOTARO	1	0	1	2	0	4						
MODULO DI RIABILITAZIONE	4	0	0	0	0	4						

Centri di responsabilità CARDIOLOGICA OSPEDALE BORGOTARO	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2016	Totale 2015				
CARDIOLOGICA OSPEDALE BORGOTARO	-		0		0	-					
UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA GENERALE OSPEDALE BORGOTARO	7	0	0	0	0	7					
Totale UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA OSPEDALE BORGOTARO	12	0	1	2	0	15	7				
UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERAL					Ü	10	•				
UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE OSPEDALE BORGOTARO	0	0	0	1	0	1					
Totale UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE OSPEDALE BORGOTARO	0	0	0	1	0	1	3				
UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA OSPEDALE BORGOTARO											
UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA PRESIDIO OSPEDALIERO BORGO VAL DI TARO	2	0	0	0	0	2					
Totale UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA OSPEDALE BORGOTARO	2	0	0	0	0	2	10				
UNITÀ OPERATIVA DI OSTETRICIA E GINEC						•					
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					
Tatala OCREDALE ICANTA MARIAI DI											
Totale OSPEDALE "SANTA MARIA" DI BORGOTARO	15	0	2	5	0	22	22				
DISTRETTO VALLI TARO E CENO											
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRE	TTO VALI	I TARO E	CENO 2	6	0	8					
PROGRAMMA CURE AMBULATORIALI	U	0	2	0	0	0					
TROOKAWIWA COKE AWIBOLATOKIALI	0	0	0	2	0	2					
SPORTELLO UNICO CUP - DISTRETTO VALLI TARO E CENO											
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO VALLI TARO E											
CENO	0	0	2	8	0	10	12				
ATTIVITÀ DI SUPPORTO											
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO VALLI TARO E CENO E OSPEDALE BORGOTARO	0	0	0	2	0	2					
Totale ATTIVITÀ DI SUPPORTO	0	0	0	2	0	2	0				
DIPARTIMENTO DI SANITA' PUBBLICA											
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE DI IGIENE PUBBLICA DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	0	1	0	1					
Totale AREA DIPARTIMENTALE DI SANITÀ PUBBLICA DI BORGOTARO	0	0	0	1	0	1	0				
Totale di URP Distretto Valli Taro e Ceno	15	0	4	16	0	35	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 (2 reclami e 8 rilievi), in aumento rispetto al 2015 (3 reclami e 1 rilievo), mentre nell'area ospedaliera si concentrano tutti gli elogi (15) riferiti ai Dipartimenti di Ortopedia e Medicina e Radiologia dell'Ospedale Santa Maria di Borgo Val di Taro.

Considerazioni conclusive

Dall'analisi degli esiti di tutte le segnalazioni di disservizio si evidenziano, in particolare:

- nove segnalazioni concluse con esito favorevole all'Azienda, che consistono soprattutto in chiarimenti ai cittadini e conferme dell'operato aziendale o degli operatori, in conformità alla normativa vigente e a standard, protocolli, linee guida;
- nove che documentano un effettivo errore del servizio o comportamento inadeguato degli operatori, a cui sono seguite formali scuse e risoluzioni .

Tali dati suggeriscono comunque l'esistenza di uno scostamento tra quanto percepito dall'utente e l'effettivo funzionamento dei servizi.