SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

REPORT SEGNALAZIONI

ANNO 2017

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

Progettazione, coordinamento, elaborazione dati:
Viola Recchia – Coordinamento Aziendale Urp distrettuali

Redazione:
Anna Morello, Viola Recchia – URP Distretto di Parma
Ornella Guareschi, Mery Begarani – URP Distretto di Fidenza
Camilla Alberti – URP Distretto Sud-Est

INDICE

PREMESSA p. 4

1. AUSL PARMA: L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI p. 5

2. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA p. 12

3. LE SEGNALAZIONI ALL'OSPEDALE DI FIDENZA p. 23

4. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA p. 33

5. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST p. 47

6. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO VALLI TARO E CENO p. 55

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

(Viola Recchia – Coordinamento Urp aziendale)

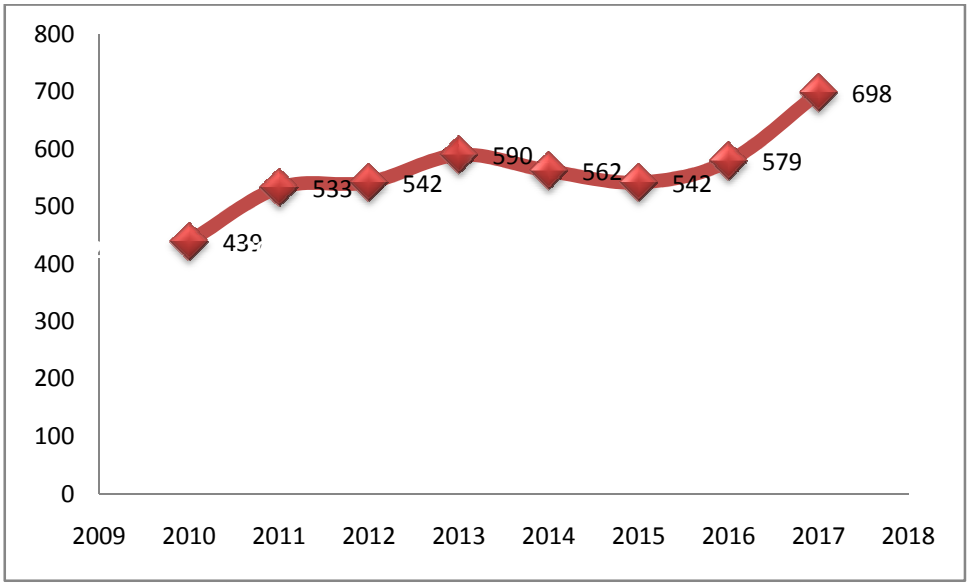
1.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

Nel 2017 gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 108 elogi (15,5%)
- 8 impropri (1,1%)
- 427 reclami (61,2%)
- 148 rilievi (21,2%)
- 7 suggerimenti (1,0%)

Per un totale di 698 segnalazioni, un dato in forte crescita rispetto agli anni precedenti (119 segnalazioni in più rispetto allo scorso anno, dove già si era registrato l'aumento di quasi 40 contatti rispetto al 2015)

***Grafico 1**. Andamento delle segnalazioni registrate dagli URP Distrettuali dal 2010 al 2017 (dati espressi in frequenze assolute).*

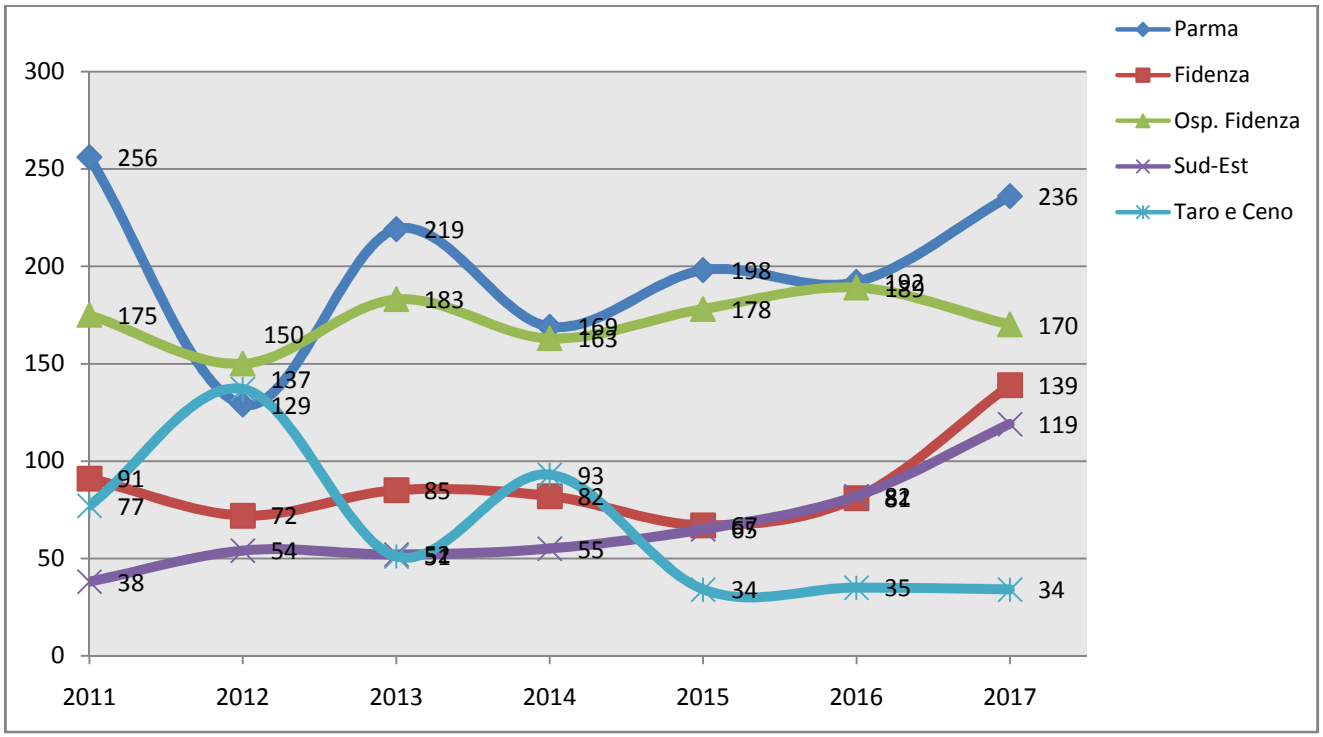


L'andamento delle segnalazioni 2017 suddivise per Distretto/Stabilimento fornisce ulteriori dettagli sulla percezione dei Servizi a livello territoriale e sul volume delle segnalazioni pervenute ai 4 Urp distrettuali.

***Tabella 1**. Segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2011-2017*

Distretto	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Parma	236	192	198	169	219	129	256
Fidenza	139	81	67	82	85	72	91
Osp. Fidenza	170	189	178	163	183	150	175
Sud-Est	119	82	65	55	52	54	38
Taro e Ceno	34	35	34	93	51	137	77

***Grafico 2**. Andamento segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2011-2017*



Dall'esame dei dati parziali, è evidente l'aumento significativo delle segnalazioni attribuite ai tre distretti di Parma, Fidenza e Sud-est, che segnano rispettivamente un incremento del 23%, del 71% e del 45% rispetto al 2016. Il Distretto Valli Taro e Ceno resta invece stabile sui valori degli anni precedenti, mentre l'Ospedale di Fidenza registra un calo del 10% delle segnalazioni.

1.2 Andamento delle segnalazioni 2017 segmentate per tipologia e categoria

Nella tabella successiva presentiamo le segnalazioni del 2017 suddivise per tipologia, in valore assoluto e percentuale, insieme al confronto sul 2016 e alla variazione registrata da un anno all'altro.

***Tabella 2.** Percentuale sul totale delle segnalazioni e raffronto con il 2016 per tipologia, variazione in percentuale per ciascuna tipologia di segnalazione*

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	2017	2017%	2016	2016%	Variazione%
Elogi	**108**	15,5%	**107**	18,5	0,9%
Impropri	**8**	1,1%	**9**	1,6	-11,1%

Reclami	**427**	61,2%	**351**	60,6	+21,7%
Rilievi	**148**	21,2%	**107**	18,5	+38,3%
Suggerimenti	**7**	1,0%	**5**	0,9	+40,0%
TOT	**698**	**100%**	**579**	100%	+20,6%

L'aumento riguarda esclusivamente le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi), che nel 2017 ammontano a 575, registrando per il terzo anno consecutivo una crescita importante (lo scorso anno erano 458, nel 2015 erano 375, e 338 nel 2014). Sembra essersi arrestato invece il calo degli elogi registrato negli anni precedenti, con 108 segnalazioni di apprezzamento (un valore comunque dimezzato rispetto a quello riscontrato nel 2014, quando gli elogi pervenuti erano 209).

Tabella 3. *Quadro sinottico delle segnalazioni per tipo di segnalazione e raffronto con il 2016*

CATEGORIA	TIPOLOGIA SEGNALAZIONE					TOT 2017	2017%	TOT 2016	Variaz %
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Sugg.				
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	**4**	**0**	**146**	**79**	**4**	**233**	**33,4%**	**187**	**24,6%**
Aspetti tecnici professionali	**76**	**0**	**83**	**6**	**1**	**166**	**23,8%**	**206**	**-19,4%**
Umanizzazione e aspetti relazionali	**27**	**0**	**34**	**5**	**0**	**66**	**9,5%**	**50**	**32,0%**
Aspetti economici	**0**	**0**	**55**	**11**	**0**	**66**	**9,5%**	**38**	**73,7%**
Tempi	**0**	**0**	**51**	**10**	**0**	**61**	**8,7%**	**23**	**165,2 %**
Informazione	**0**	**0**	**22**	**23**	**0**	**45**	**6,4%**	**24**	**87,5%**
Aspetti alberghieri	**0**	**0**	**11**	**6**	**0**	**17**	**2,4%**	**12**	**41,7%**
Adeguamento normativa	**0**	**0**	**14**	**2**	**0**	**16**	**2,3%**	**8**	**100,0 %**
Aspetti strutturali	**1**	**0**	**4**	**6**	**2**	**13**	**1,9%**	**13**	**0,0%**
Privo di CCRQ	**0**	**8**	**0**	**0**	**0**	**8**	**1,1%**	**9**	**-11,1%**
Altro	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**7**	**1,0%**	**9**	**-22,2%**
TOTALE	**108**	**8**	**427**	**148**	**7**	**698**	**100,0%**	**579**	**20,6%**

Per la prima volta dal 2009, anno in cui è stato prodotto il primo Report aziendale, si assiste al **sorpasso a livello aziendale delle segnalazioni riguardanti aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi del servizio su quelle relative agli aspetti tecnico-professionali**, che fino al 2016 erano la prima categoria per numero di segnalazioni ricevute. Nel 2017 sono infatti prime per numerosità le segnalazioni che riguardano 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, con un incremento percentuale del 24,6% rispetto all'anno precedente. Le segnalazioni inerenti agli aspetti tecnico professionali, relative cioè a diagnosi, cure e trattamenti

effettuati, modalità di erogazione della prestazione e aderenza a normative (privacy, deontologia) registrano per converso una contrazione del 19,4%, dovuta a un forte calo delle segnalazioni di disservizio a fronte di un numero di elogi invariato rispetto al 2016. Il dato è ancor più rilevante se si considera che, nella categoria degli aspetti burocratici, ricadono quasi esclusivamente reclami e rilievi, mentre per gli aspetti tecnico-professionali del servizio gli elogi rappresentano quasi la metà del totale.

Un aumento numericamente più contenuto si osserva per le altre categorie di segnalazioni, tra le quali al terzo posto per numerosità si trovano gli aspetti relazionali e gli aspetti economici. Tuttavia, se l'incremento delle segnalazioni sulla prima categoria è dovuto in massima parte all'aumento del numero di elogi, la crescita registrata dalla categoria degli aspetti economici è dovuta esclusivamente all''aumento di contestazioni ai ticket e richieste di rimborso (+73,4%). Lo stesso si può dire della categoria dei tempi, quinta per numero di segnalazioni, che vede triplicate le manifestazioni di insoddisfazione (da 23 segnalazioni del 2016 a 61 nel 2017).

Analizzando il dato a livello distrettuale, anche per il 2017 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 2017 per URP Distrettuale di afferenza*

CATEGORIA	D.Parma	D.Fidenza	D.Sud-Est	D.Valli T.C.	Osp. Fid.
Aspetti tecnici professionali	47	31	12	4	72
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	101	44	45	10	33
Umanizzazione e aspetti relazionali	23	21	8	0	14
Aspetti economici	14	2	10	16	24
Tempi	22	11	25	2	1
Informazione	12	13	15	1	4
Aspetti strutturali	3	3	2	1	4
Aspetti alberghieri	0	7	0	0	10
Privo di CCRQ	7	1	0	0	0
Adeguamento normativa	7	1	1	0	7
Altro	0	5	1	0	1
TOTALE	236	139	119	34	170

1.3 Tipologia di segnalazioni: disservizi ed elogi

Dalla serie storica delle segnalazioni di disservizio (reclami + rilievi) rappresentata nella tabella seguente, si evince chiaramente che all'aumento dei contatti totali corrisponde, per il terzo 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 sul Distretto di Parma, con 48 segnalazioni in più rispetto al 2016, seguito dal Distretto di Fidenza, con un aumento di 45 segnalazioni, il Distretto Sud-est a registra 32 segnalazioni in più, il Distretto Valli Taro e Ceno 13 e il l'Ospedale di Fidenza 21 segnalazioni in meno.

Tabella 5. *Numero di segnalazioni di disservizio registrate per Distretto/Presidio, serie temporale 2013-2017*

AUSLParma	2017	2016	2015	2014	2013
URP Distretto di Fidenza	**113**	**68**	**53**	**65**	**68**
URP Distretto di Parma	**202**	**154**	**149**	**112**	**181**
URP Distretto Sud - Est	**109**	**77**	**61**	**51**	**45**
URP Distretto Valli Taro e Ceno	**33**	**20**	**6**	**17**	**11**
URP Ospedale di Fidenza	**118**	**139**	**106**	**93**	**113**
Totale AUSLParma	**575**	**458**	**375**	**338**	**418**

Dall'approfondimento sulle categorie attribuite alle segnalazioni e il raffronto tra disservizi ed elogi, (tabella successiva), emergono in particolare:

- Il peso delle segnalazioni di disservizio su aspetti organizzativi e burocratici che rappresentano il 40% del totale dei disservizi e che crescono ancora del 24% (l'aumento è costante, del 30% nel 2016 e del 45% nel 2015)
- Il ridimensionamento del numero di segnalazioni di disservizio su aspetti tecnico-professionali dopo il picco registrato nel 2016
- L'aumento significativo delle segnalazioni su aspetti economici e tempi del servizio.

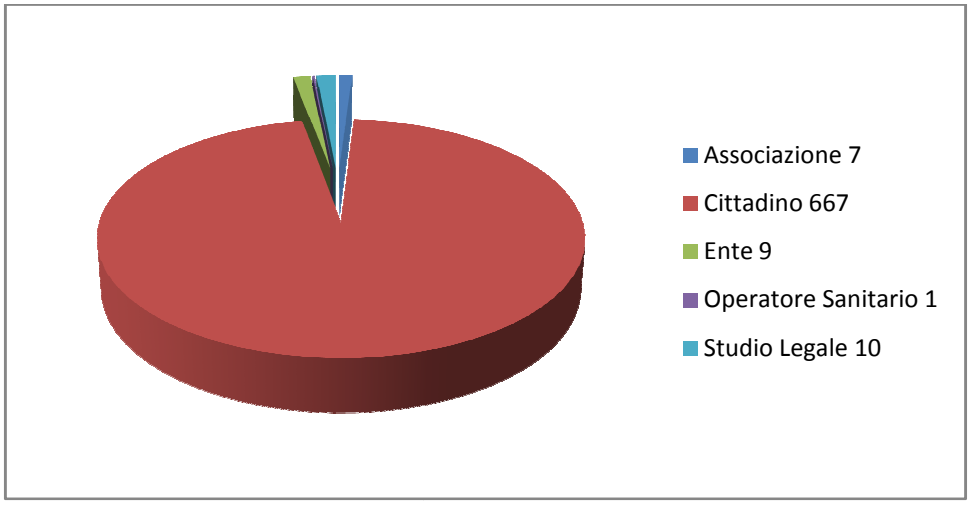
***Tabella 6**. Peso percentuale delle categorie di segnalazioni sul totale dei disservizi (rilievi + reclami) e degli elogi e trend numerico del periodo 2014-2017 (non compaiono suggerimenti e impropri)*

CATEGORIA	DISSERVIZI 2017	% DISSERVIZI 2017	Diss. 2016	Diss. 2015	Diss. 2014	ELOGI 2017	% ELOGI 2017	% Elogi 2016	Elogi 2015	Elogi 2014
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	225	39,1%	181	139	96	4	3,7%	2	1	3
Aspetti tecnici professionali	89	15,5%	121	64	89	76	70,4%	85	119	174
Aspetti economici	66	11,5%	38	48	23		-	-	-	-
Umanizzazione e aspetti relazionali	39	6,8%	31	36	26	27	25%	19	30	30
Tempi	61	10,6%	23	30	36	0	-	-	-	-
Informazione	45	7,8%	22	22	22	0	-	1	3	1
Aspetti strutturali	10	1,7%	13	6	13	1	0,9%	-	-	-
Aspetti alberghieri	17	3,0%	12	13	10	0	-	-	-	1
Altro	7	1,2%	9	10	9	0	-	-	1	-
Adeguamento normativa	16	2,8%	8	7	15	0	-	-	-	-
Privo di CCRQ	0	-	-	-	-	0	-	-	-	-
TOTALE	575	100%	458	375	338	108	100%	107	154	209

1.4 Segnalazioni: chi le presenta e per conto di chi

Da questo punto di vista il dato non presenta significative variazioni rispetto agli anni precedenti: oltre il 90% delle segnalazioni vengono presentate dai singoli cittadini, per sé o per un proprio congiunto (genitori anziani o figli minori. Il "peso" delle associazioni e/o degli organismi di rappresentanza e tutela resta quasi irrilevante, così come quello degli Studi legali, ma è possibile che tali organismi si rapportino con l'Azienda attraverso altri canali e altre modalità non tracciabili da parte degli URP**.**

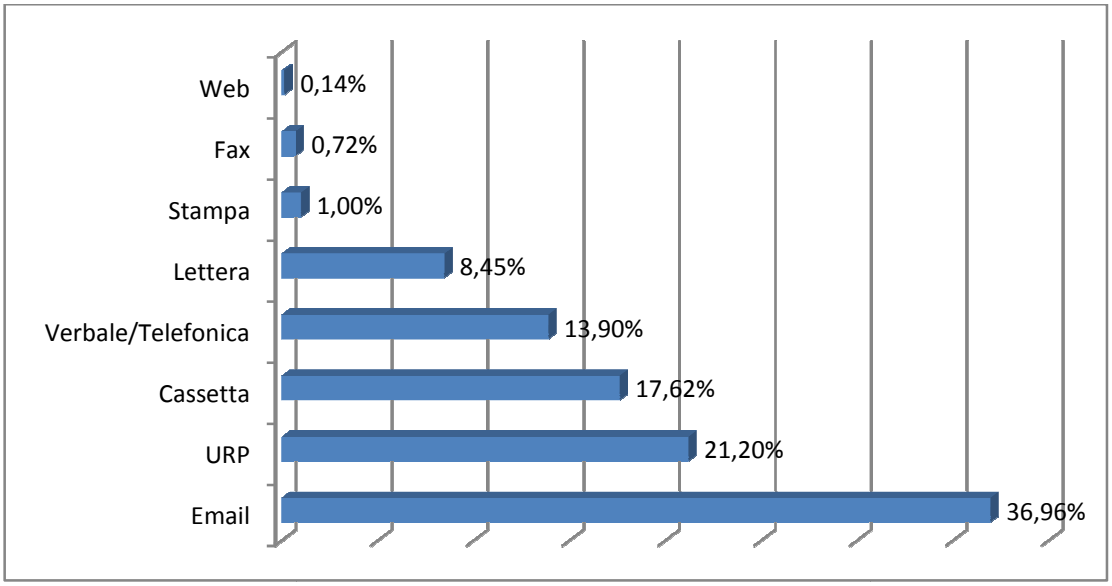
***Grafico 3.** Rappresentazione numerica del profilo dei presentatori delle segnalazione*



1.5 Modalita' di presentazione delle segnalazioni

Tra modalità di presentazione delle segnalazioni rese disponibili dall'azienda, resta l'e-mail il canale più utilizzato dai cittadini (36,9%), seguito dalla presentazione di persona presso gli Urp (21,6% delle segnalazioni) e dalle cassette di raccolta ubicate in varie sedi distrettuali e aziendali (17,6%)

Grafico 5. *Strumenti e modi scelti dai cittadini per presentare le segnalazioni*



1.6 Esito delle segnalazioni

All'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, nel 2017 si assiste a un netto aumento delle istruttorie conclusesi con l'ammissione di una mancanza da parte dell'Azienda. La somma degli esiti "a favore" dell'azienda (chiarimento, conferma operato azienda in base a normativa/protocolli etc.) ammonta a 171 segnalazioni contro ben 332 istruttorie che si sono concluse con risoluzione del problema, scuse, accoglimento richiesta di rimborso e assunzione di impegno. Rispetto agli anni precedenti, dove le segnalazioni concluse con una formale conferma dell'operato dell'Azienda rappresentavano quasi la metà del totale, nel 2017 questo margine si riduce ampiamente: gli esiti positivi delle istruttorie si fermano al 34%, contro un 66% di istruttorie in cui il disservizio segnalato è stato poi effettivamente accertato.

1.7 Tempi di chiusura delle segnalazioni di disservizio

Il numero di giorni impiegati mediamente dagli Urp per rispondere a una segnalazione è di 13 giorni, ampiamente inferiore ai 30 giorni prescritti dalla normativa di riferimento.

2. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA

(Anna Morello, Viola Recchia – Urp Distretto di Parma)

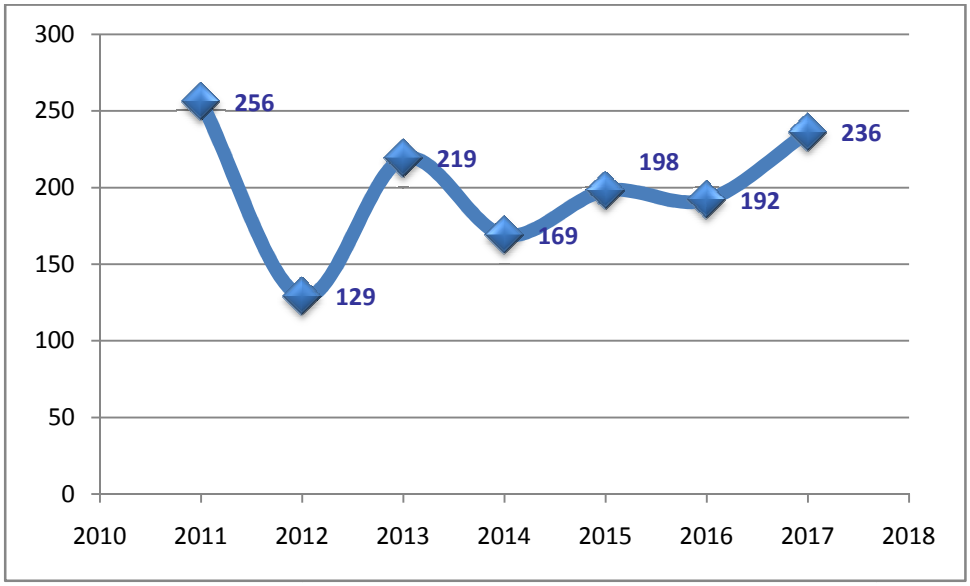
2.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Parma per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 24 elogi (10%)
- 7 impropri (3%)
- 148 reclami (63%)
- 54 rilievi (23)
- 3 suggerimenti (1%)

Per un totale di 236 segnalazioni.

***Grafico 1**. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Parma, anni 2011-2017 (dati in frequenza assoluta)*



Nel corso del 2017, per il Distretto di Parma si assiste a un deciso aumento delle segnalazioni totali, che ammontano a 236 (+22%), cui corrisponde un aumento altrettanto netto delle segnalazioni di disservizio (+31%), determinato in particolare dai reclami che hanno dato luogo a istruttoria formale (148 nel 2017 contro 105 nel 2016). Come si vedrà in seguito, a crescere in misura molto maggiore rispetto alle altre categorie, sono gli aspetti burocratici amministrativi, in particolare la mancata risposta telefonica da parte di alcuni Servizi, così come già registrato negli anni precedenti.

Numero di segnalazioni pervenute per tipologia (totale inferiore di 3 unità per automatismo del sistema)

URP Distretto di Parma	Libera Prof.	Azienda	Servizi Esternalizzati	Strutture accreditate	Totale 2017	Totale 2016	Differenza %
Elogi	0	**23**	**1**	**0**	**24**	**29**	-17,2%
Impropri	0	**3**	**1**	**0**	**4***	**7**	-42,9%
Reclami	0	**134**	**10**	**4**	**148**	**105**	+41,0%
Rilievi	0	**48**	**3**	**3**	**54**	**49**	+10,2%
Suggerimenti	0	**3**	**0**	**0**	**3**	**1**	+200,0%
Totale	**0**	**211**	**15**	**7**	**233**	**191**	+22,0%

2.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria

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

Segnalazioni 2017 suddivise per categoria e tipologia

CATEGORIA	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2017	% 2017	2016
ASPETTI STRUTTURALI								
Accessibilità interna	0	0	0	2	0	2		
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	0	1	0	0	1		
Totale	**0**	**0**	**1**	**2**	**0**	**3**	**1,3%**	**1**
INFORMAZIONE								
Informazione - Altro	0	0	0	1	0	1		
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	3	1	0	4		
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, dispobibilità a incontrarli	0	0	0	1	0	1		
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	2	4	0	6		
Totale	**0**	**0**	**5**	**7**	**0**	**12**	**5,1%**	**11**
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI								
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	11	8	0	19		
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	12	2	0	14		

CATEGORIA	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2017	% 2017	2016
Funzionalità organizzativa	0	0	34	23	0	57		
Disponbilità di servizi / prestazioni	0	0	4	2	2	8		
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	2	1	0	3		
Totale	**0**	**0**	**63**	**36**	**2**	**101**	**42,8%**	**74**
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI								
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	1	0	0	1		
Opportunità/adeguatezza della prestazione	6	0	17	1	0	24		
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	16	2	1	19		
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	2	0	0	3		
Totale	**7**	**0**	**36**	**3**	**1**	**47**	**19,9%**	**48**
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI								
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	0	0	0	1		
Cortesia e gentilezza	16	0	3	0	0	19		
Rispetto della dignità della persona	0	0	3	0	0	3		
Totale	**17**	**0**	**6**	**0**	**0**	**23**	**9,7%**	**21**
TEMPI								
Tempi - Altro	0	0	1	0	0	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	7	2	0	9		
Coda per la prestazione	0	0	2	0	0	2		
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	10	0	0	10		
Totale	**0**	**0**	**20**	**2**	**0**	**22**	**9,3%**	**11**
ASPETTI ECONOMICI								
Aspetti economici - Altro	0	0	2	1	0	3		
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	5	0	0	5		
Richiesta di rimborsi	0	0	5	1	0	6		
Totale	**0**	**0**	**12**	**2**	**0**	**14**	**5,9%**	**8**
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA								
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	5	0	0	5		
L.E.A.	0	0	0	1	0	1		
Farmaci	0	0	0	1	0	1		
Totale	**0**	**0**	**5**	**2**	**0**	**7**		**4**
Privo di CCRQ	0	7	0	0	0	7		
Totale	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**	**7**	**3,0%**	**8**
Totale di URP Distretto di Parma	**24**	**7**	**148**	**54**	**3**	**236**	**100%**	**192**

Se per il 2016 già si evidenziava una crescita costante delle segnalazioni relative agli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi, il 2017 registra una vera e propria impennata: dal +7% del 2016 sul 2015, si passa al +36% delle segnalazioni, quasi tutte di disservizio, su questioni di carattere non propriamente sanitario quanto piuttosto inerenti alla funzionalità organizzativa di Servizi, Uffici e percorsi di accesso.

Stabile invece è il numero delle segnalazioni sugli aspetti tecnici e professionali (47 nel 2017), mentre si rileva un significativo aumento di quelle legate ai tempi, che raddoppiano rispetto allo scorso anno (22 segnalazioni nel 2017). Anche gli aspetti economici registrano un discreto aumento, restando tuttavia su valori ancora poco significativi.
Nel prossimo paragrafo esamineremo nel dettaglio le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) pervenute nel 2017, suddivise per categoria e riconducibili a cause chiaramente individuabili.

2.3 Principali motivi di insoddisfazione: reclami e rilievi

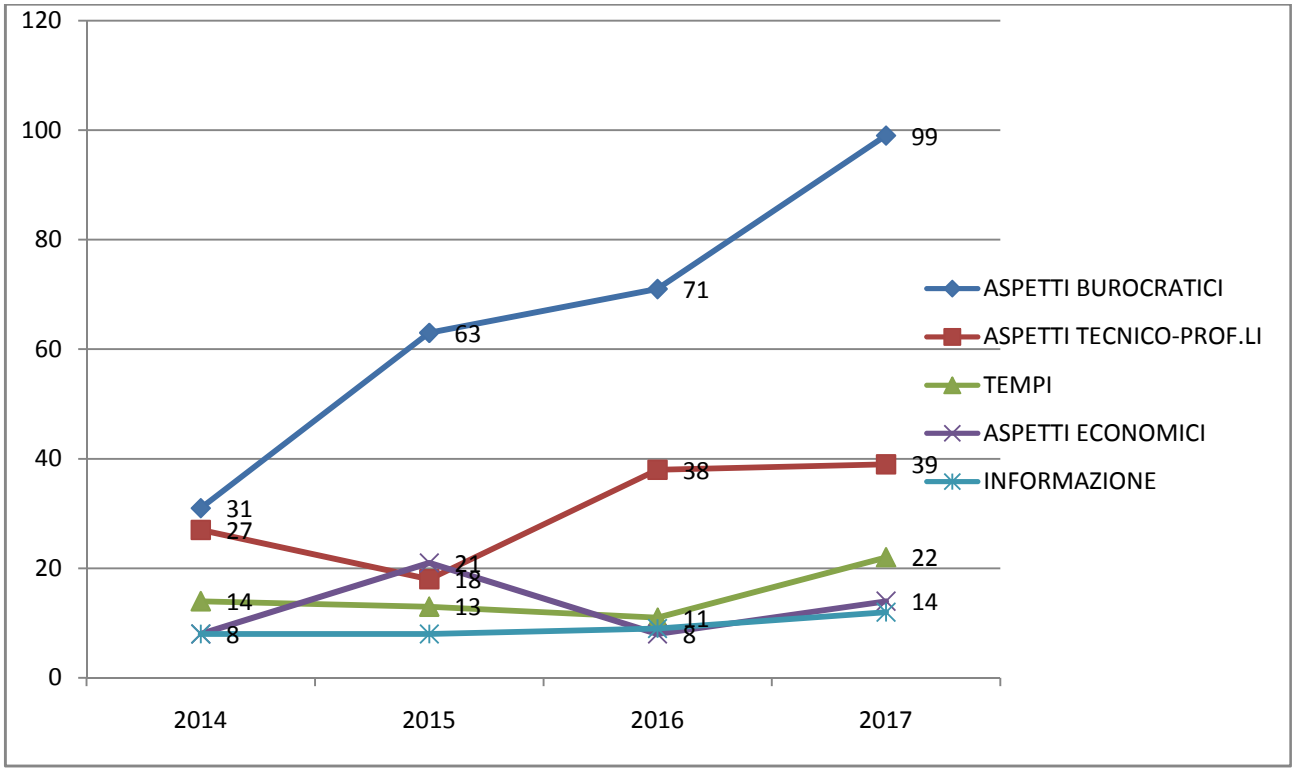
I reclami e rilievi registrati nel 2017 ammontano in totale a 202, un numero di molto superiore a quello dello scorso anno, imputabile come già accennato all'incremento delle segnalazioni di disservizio per **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi**. Dal 2016 questa categoria conta da sola il 50% dei disservizi segnalati e, negli ultimi 3 anni, segna un trend in costante crescita (+ 16% nel 2015 sul 2014, + 4% nel 2016 sul 2015, +39% nel 2017 sul 2016).

Disservizi segnalati per categoria, 2017

CATEGORIA	TOTALE DISSERVIZI	% SU TOT DISSERVIZI	2016	VARIAZ % SU 2016
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	99	49,0%	71	+39,4%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	39	19,3%	38	+2,6%
TEMPI	22	10,9%	11	+100,0%
ASPETTI ECONOMICI	14	6,9%	8	+75,0%
INFORMAZIONE	12	5,9%	9	+33,3%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	7	3,5%	4	+75,0%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	6	3,0%	5	+20,0%
ASPETTI STRUTTURALI	3	1,5%	1	+200,0%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	0	0,0%	2	-100,0%
ALTRO	0	0,0%	4	-100,0%
TOTALE	202		153	+32,0%

Le segnalazioni di disservizio relative ad altri aspetti, come si evince dal grafico seguente, hanno invece negli ultimi anni un andamento per lo più stabile:

ANDAMENTO PRINCIPALI MOTIVI DI DISSERVIZIO:



Analizzando nel dettaglio le segnalazioni pervenute per singola categoria è possibile individuare le principali criticità contestate all'Azienda dall'utenza nel corso dell'anno.

Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (49%): sotto questa categoria ricadono disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà di contattare uffici e ottenere prestazioni. In particolare si rileva che alcuni disservizi segnalati nel 2017 sono in realtà criticità ricorrenti negli ultimi tre anni.

1) **Difficoltà di contatto telefonico sulle linee aperte al pubblico di Uffici aziendali**: **anche nel 2017 resta la prima causa di disservizio e la prima fonte di insoddisfazione dell'utenza**, con un incremento del 100% dei reclami rispetto al 2016 (40 segnalazioni nel 2017 contro le 21 dell'anno precedente). Dall'analisi del dato scorporato si evince innanzi tutto che alcune problematiche rilevate in precedenza, nel 2017 sembrano essersi risolte, prima fra tutte la gestione del risponditore del Servizio Assistenza protesica e integrativa che, da 6 lamentele del 2016, passa a una soltanto nel 2017. Permangono invece le annose difficoltà sul telefono dello Screening mammografico: anche se nel corso del 2017 registra 3 proteste formalizzate, dalla fine dell'anno scorso e per i primi mesi del 2018 è oggetto di lamentele telefoniche quotidiane.

Il Servizio che registra invece un vero e proprio picco delle segnalazioni formali è il Servizio di Igiene e sanità pubblica, con 16 proteste per mancata risposta telefonica sull'Ambulatorio vaccinazioni adulti e 5 sulla Commissione medica. Mentre la prima problematica è stata risolta con l'introduzione, a fine anno, dei due numeri telefonici dedicati alle prenotazioni e alle informazioni sanitarie sui vaccini, la difficoltà di contattare la Medicina legale telefonicamente sembra permanere anche nei primi mesi del 2018.

Anche la Pediatria di Comunità, nel corso del 2017, ha ricevuto diverse lamentele (6) per l'impossibilità di contattare il Servizio al numero per le prenotazioni, e anche tale criticità sembra essersi risolta con l'introduzione del call center dedicato. Si manifesta tuttavia l'esigenza, da parte degli utenti del Distretto, di poter contattare direttamente il personale della sede di via Da Vinci per altre esigenze (certificazioni, documentazione non sanitaria, costi vaccini non obbligatori, pagamento ticket etc.), cosa attualmente non possibile.

2) **Difficoltà di accedere all'ambulatorio del proprio MMG/PLS**: resta invariato il numero di segnalazioni (7) riguardanti la difficoltà di ottenere una visita in ambulatorio (in libero accesso, su prenotazione) o a domicilio da parte del proprio medico di base, tuttavia ben 5 delle 7 segnalazioni registrate riguardano la situazione particolare di un preciso Studio medico che è andata regolarizzandosi nel corso dell'anno.

Tra le restanti segnalazioni, attribuibili per la maggior parte a disguidi di varia natura afferenti a vari servizi e pertanto non chiaramente indicativi di una particolare criticità, un peso non indifferente acquisiscono i disservizi burocratici attribuibili ai servizi di Sportello unico - Cup, pari al 20% con 21 segnalazioni totali. Di questi, **16 sono stati causati per errori in fase di prenotazione** o di spostamento di una prestazione e, oltre la metà degli errori rilevati (10), è stata commessa da servizi di prenotazione esterni (farmacie abilitate e Numero verde prenotazioni e disdette). Diminuiscono di molto invece le lamentele di utenti che segnalavano l'impossibilità di ottenere la visita con lo specialista di fiducia (1 soltanto contro le 5 dei due anni precedenti).

Aspetti tecnici e professionali (19% delle segnalazioni di disservizio): rispetto al 2016, il numero delle segnalazioni negative imputabili a questa categoria resta pressoché invariato (**39 nel 2017** e 38 nel 2016), ma il peso sul totale dei disservizi subisce un vistoso calo (nel 2016 erano il 25%) dovuto in realtà all'incremento del numero dei disservizi burocratici. All'interno di questa categoria vengono ricompresi i reclami e i rilievi imputabili a opportunità e adeguatezza della prestazione o del trattamento effettuato da MMG, PLS, Specialisti, infermieri etc., aspetti deontologici, correttezza e aderenza a normative, documentazione clinica. Il motivo di insoddisfazione più frequente è rappresentato da **errori o imprecisioni (effettivi o presunti) commessi dal MMG o dallo specialista nella redazione di certificati/prescrizioni o nell'illustrazione del percorso di cura, con 16 segnalazioni** (nel 2016 erano 12). Fra le restanti, una decina sono l'espressione del disaccordo dell'utente sulla diagnosi o sull'operato del sanitario.

Tempi (10,9 % delle segnalazioni di disservizio): l'aspetto dei tempi d'attesa (per la prestazione, ma anche per accedere a uno sportello, per ottenere una certificazione…) fra i motivi di insoddisfazione segna un netto incremento rispetto all'anno precedente, con 22 segnalazioni nel 2017 (contro 11 nel 2016). In particolare, l'aumento riguarda soprattutto i reclami per i tempi d'attesa delle prestazioni di

Medicina riabilitativa con 7 reclami (soprattutto per visita fisiatrica infantile in struttura pubblica) e dei tempi di risposta del Servizio Assistenza protesica e integrativa con 5 reclami.

Aspetti economici (6,9 % delle segnalazioni di disservizio): con 14 segnalazioni, i disservizi su aspetti economici crescono di 6 unità rispetto all'anno precedente, aumento dovuto ai sempre più frequenti malfunzionamenti della macchina riscuotitrice della Casa della Salute Pintor-Molinetto.

2.4 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

Segnalazioni pervenute al Distretto di Parma suddivise per "centro di responsabilità"

CENTRI DI RESPONSABILITÀ	Elogi	Improp ri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2017	Totale 2016	Totale 2015
DIREZIONE DISTRETTO PARMA								
Totale DIREZIONE DISTRETTO PARMA	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**2**	**------**	**--------**
DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA								
Totale DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	**0**	**1**	**3**	**2**	**0**	**6**	**7**	**7**
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI PARMA								
ASSISTENZA PROTESICA E INTEGRATIVA - DISTRETTO DI PARMA	0	0	6	3	0	9		
ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE DISTRETTO DI PARMA	1	1	2	0	0	4		
ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO DI PARMA	0	0	29	5	0	34		
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI DISTRETTO DI PARMA	0	0	2	0	0	2		
GM E PUNTO BIANCO DISTRETTO DI PARMA (CONTINUITÀ ASSISTENZIALE)	2	0	9	1	0	12		
MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO DI PARMA	1	0	6	2	0	9		
MMG E PLS - DISTRETTO DI PARMA	0	0	22	5	1	28		
PEDIATRIA DI COMUNITÀ DISTRETTO DI PARMA	0	0	5	3	0	8		
SALUTE DONNA DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	2	0	3		
SPORTELLO UNICO CUP DISTRETTO DI PARMA	0	0	20	7	0	27		
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI PARMA	**4**	**1**	**102**	**28**	**1**	**136**	**112**	**99**
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE								
UOC DIPENDENZE PATOLOGICHE - SER.T DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	0	0	1		

CENTRI DI RESPONSABILITÀ	Elogi	Improp ri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2017	Totale 2016	Totale 2015
UOC NEUROPSICHIATRIA INFANZIA E ADOLESCENZA DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	0	0	1		
UOC SALUTE MENTALE ADULTI - CSM PARMA	0	0	3	0	0	3		
UOC SERVIZI PSICH. OSPEDALIERI - DIAGNOSI E CURA E SPOI PAD. BRAGA	0	0	1	0	0	1		
Totale DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	**0**	**0**	**6**	**0**	**0**	**6**	**3**	**2**
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA								
MEDICINA DELLO SPORT DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	0	0	1		
STRUTTURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE VETERINARIA	0	0	1	0	0	1		
SERVIZIO IGIENE DEGLI ALIMENTI	1	0	0	1	0	2		
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA	4	5	21	10	1	41		
Totale DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	**5**	**5**	**23**	**11**	**1**	**45**	**26**	**41**
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE								
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	**0**	**0**	**5**	**3**	**1**	**9**	--------	---------
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE								
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	**0**	**0**	**3**	**4**	**0**	**7**	--------	---------
SCREENING - DISTRETTO DI PARMA								
PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO DISTRETTO DI PARMA	1	0	3	3	0	7		
PROGRAMMA DI SCREENING TUMORE COLLO UTERO DISTRETTO DI PARMA	2	0	2	3	0	7		
Totale SCREENING DISTRETTO DI PARMA	**3**	**0**	**5**	**6**	**0**	**14**	**14**	**10**
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DISTRETTO DI PARMA								
Totale UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DISTRETTO DI PARMA	**11**	**0**	**0**	**0**	**0**	**11**	**11**	
TOTALE DISTRETTO DI PARMA	**24**	**7**	**148**	**54**	**3**	**236**	**190**	**198**

Dipartimento di cure primarie

Nel 2017 aumenta il valore assoluto delle segnalazioni attribuite al Dipartimento di cure primarie (136 contro 112 dello scorso anno) ma, a causa dell'incremento generale delle segnalazioni,

l'incidenza di esse sul totale si mantiene stabile (58%). In proporzione aumentano anche le segnalazioni di disservizio, pari nel 2017 a 130 (erano 105 nel 2016). Tra le diverse strutture del Dipartimento, **l'Assistenza specialistica ambulatoriale** totalizza 34 segnalazioni di disservizio (3 in meno rispetto al 2016): se si assiste a un calo netto dei reclami di utenti che vorrebbero poter scegliere lo specialista di fiducia, permangono le criticità sui tempi d'attesa delle visite fisiatriche infantili. 12 sono le segnalazioni riguardanti aspetti tecnico professionali della prestazione, 7 quelli burocratici e 6 quelli economici. Pur nella varietà delle problematiche esposte, emerge con forza un elemento degno di nota: di queste, ben 11 segnalazioni riguardano **disguidi relativi a comunicazione carente o presa in carico errata in particolari percorsi di cura** (protesi acustiche, presidi per diabetici, accertamenti cardiologici, blefaroplastica, ciclo lux, refertazioni).
Aumentano di un'unità i reclami su **Punto bianco e Continuità assistenziale** (10 segnalazioni di disservizio, di cui 5 per il Punto Bianco e 5 per la Guardia medica), nei quali si ripropongono le stesse problematiche insorte gli anni precedenti (in particolare mancanza di chiarezza su percorsi di presa in carico/invio al PS per il Punto Bianco, rifiuto di visita a domicilio/certificazioni da parte del Medico di guardia), e crescono di poco anche quelle su **MMG e PLS** (28 nel 2017, 3 unità in più rispetto al 2016), relative soprattutto all'impossibilità di contattare o incontrare il proprio Medico o a errori di prescrizione (si segnala però che alcune segnalazioni riguardano ancora, come nel 2016, un particolare ambulatorio).
L'incremento più vistoso di segnalazioni di disservizio, nel 2017, si registra però sulle attività di **Sportello unico**, che passano da 12 a 27 segnalazioni. Tra queste, 15 riguardano disguidi ed errori materiali commessi in fase di prenotazione (di cui 11 commessi da farmacie abilitate, ambulatori medici e Numero verde).
Si assiste invece alla diminuzione dei reclami sul **Servizio Assistenza protesica**: restano quelli relativi ai tempi di attesa per pratiche in capo all'ufficio ma sembra risolto il problema della risposta telefonica.

Azioni di miglioramento:
1. In seguito a un rilievo è stato appurato che, a causa di un problema tecnico, il messaggio del risponditore automatico della Continuità assistenziale di Parma era stato sostituito con un messaggio standard privo delle informazioni necessarie all'utenza. Il messaggio è stato ripristinato e migliorato nei contenuti.
2. Grazie alle segnalazioni riguardanti errori di prenotazione (tra cui prelievi minori di 3 anni, visita neurologica, asportazione calazio, capacitazione liquido seminale), sono stati corretti i relativi vincoli presenti a sistema.

Dipartimento di Igiene e Sanità pubblica

Il Dipartimento di igiene e sanità pubblica, con 45 segnalazioni di cui 34 di disservizio, registra un vero e proprio **picco di reclami e rilievi**, in particolare riferiti al Servizio Vaccinazioni adulti (22) e alla Commissione medica (8). Di questi, come anticipato già lo scorso anno, la stragrande maggioranza riguarda **la mancata risposta telefonica dei numeri dedicati al pubblico**, con 18 segnalazioni per il Servizio Vaccinazioni e 5 per la Commissione. Tale criticità è stata risolta, per il Servizio Vaccinazioni,

sul finire del 2017 con l'introduzione del servizio di prenotazione telefonica, ma nei primi mesi del 2018 permane la difficoltà di contattare la Commissione.

Direzione amministrativa aziendale

I disguidi registrati sono 9, di cui 3 riferiti al malfunzionamento della macchina riscuotitrice della Casa della Salute Pintor-Molinetto.

***Azione di miglioramento**: nel corso del 2017 è stato definito un percorso interno che viene attivato ogniqualvolta si verifica un guasto o un malfunzionamento di una macchina riscuotitrice. All'interno delle strutture in cui è presente una macchinetta, è stato individuato un responsabile al quale l'utente può fare riferimento per segnalare il guasto e il diritto al rimborso, e che attiverà a sua volta gli uffici competenti per le opportune verifiche e l'eventuale rimborso della somma dovuta.*

Direzione sanitaria aziendale

Sulla Direzione sanitari aziendale (7 segnalazioni) si concentrano le segnalazioni formalizzate relative a disguidi e mancanze nell'utilizzo del Fascicolo sanitario elettronico che, nel 2017, sono 5 e riguardano principalmente l'assenza di funzioni che sono state progressivamente attivate in corso d'anno.

Centro screening mammografico e Programma screening collo utero

Anche nel 2017 (come negli anni precedenti) la mancata risposta telefonica al Centro screening mammografico è oggetto di frequenti lamentele (insieme al ritardo con cui vengono consegnati i referti, oggetto di due rilievi). È necessario tuttavia precisare che, in considerazione del considerevole numero di rilievi che pervengono all'Urp telefonicamente, per non falsare il dato distrettuale l'ufficio ha deciso di non formalizzare più queste lamentele nel software regionale a meno che non sia l'utente a richiedere esplicitamente di formalizzare la protesta. Di queste ultime, nel 2017 ne sono state registrate 3.
Restano 4 anche i rilievi per mancata risposta telefonica da parte del numero di telefono dello Screening collo-utero.

Esiti delle segnalazioni

L'analisi degli esiti delle istruttorie dell'anno 2017 conferma quanto già evidenziato sopra, ovvero che, rispetto agli anni precedenti, si assiste a un aumento consistente dei disservizi che, a seguito di

istruttoria, sono stati effettivamente documentati. Infatti, dal confronto numerico tra le segnalazioni con esito "favorevole" all'Azienda (chiarimenti, conferma operato dell'Azienda) e quelle con esito "favorevole" all'utente (risoluzione, accoglimento richiesta di rimborso, assunzione di impegno, scuse), emerge una netta prevalenza della seconda tipologia di esiti, che confermano una reale corrispondenza tra la percezione negativa dell'utente e l'effettivo verificarsi del disservizio segnalato.

Urp Distretto di Parma	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	**Totale**
Risoluzione	0	0	57	31	0	**88**
Accoglimento richiesta di rimborso	0	0	4	0	0	**4**
Scuse	0	0	27	1	0	**28**
Assunzione di impegno	0	0	2	4	0	**6**
Chiarimento	0	2	41	11	0	**54**
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	6	1	0	**7**
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0	1	0	0	**1**
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	5	0	0	0	0	**5**
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	16	0	0	0	2	**18**
Altro	3	4	3	6	1	**17**
Totale	**24**	**6**	**148**	**54**	**3**	**235**

Sul totale delle 202 segnalazioni di disservizio:

- Il totale delle istruttorie con esito "favorevole" all'Azienda ammonta a 68, pari al 38% delle segnalazioni negative
- Il totale delle istruttorie con esito "favorevole" all'utente ammonta a 126, pari al 62% delle segnalazioni negative

Già nel 2016 si era assistito a un'inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti, in quanto per la prima volta i disservizi accertati superavano quelli presunti e poi smentiti o chiariti in istruttoria. Se il rapporto nel 2016 era di 42% contro 54%, nel 2017 la forbice si allarga ulteriormente. Tuttavia, poiché la maggior parte dei disservizi segnalati riguardano problematiche di natura burocratica e organizzativa, si otterrebbero significativi miglioramenti intervenendo sulla funzionalità organizzativa e sulla semplificazione dei processi e dei percorsi.

3. LE SEGNALAZIONI ALL'OSPEDALE DI FIDENZA

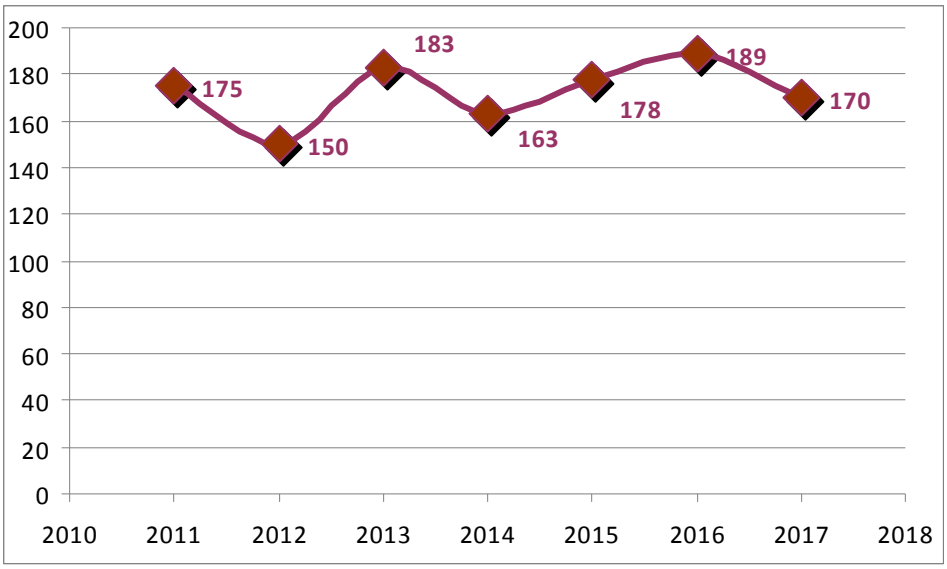
(Ornella Guareschi, Mery Begarani – Urp Distretto e Ospedale di Fidenza)

3.1 Numero di segnalazioni pervenute all'Ospedale di Fidenza per tipologia.

- 49 **Elogi**
- 0 **Impropri**
- 89 **Reclami**
- 29 **Rilievi**
- 3 **Suggerimenti**

Per un totale di 170 segnalazioni

Grafico 4. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza, anni 2011/2017



Dal grafico sopra riportato si evidenzia un decremento delle segnalazioni nell'anno 2017, rispetto al biennio 2015/2016. 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.

3.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria CCRQ

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.

URP Ospedale di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%

ASPETTI STRUTTURALI							
Accessibilità esterna	0	0	0	1	2	3	
Accessibilità interna	0	0	1	0	0	1	
Totale	**0**	**0**	**1**	**1**	**2**	**4**	**2.35%**
INFORMAZIONE							
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	0	1	
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	2	1	0	3	
Totale	**0**	**0**	**2**	**2**	**0**	**4**	**2.35%**
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI							
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	5	1	1	8	
Funzionalità organizzativa	1	0	11	9	0	21	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	2	1	0	3	
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	1	0	0	1	
Totale	**2**	**0**	**19**	**11**	**1**	**33**	**19.41%**
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							
Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	0	0	0	0	1	
Opportunità/adeguatezza della prestazione	2	0	22	1	0	25	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	3	1	0	4	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	41	0	1	0	0	42	
Totale	**44**	**0**	**26**	**2**	**0**	**72**	**42.35%**
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Cortesia e gentilezza	3	0	11	0	0	14	
Totale	**3**	**0**	**11**	**0**	**0**	**14**	**8.23%**
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT							
Caratteristiche strutturali	0	0	0	1	0	1	
Vitto	0	0	2	1	0	3	
Condizioni ambientali	0	0	1	0	0	1	
Pulizia e igiene	0	0	2	3	0	5	
Totale	**0**	**0**	**5**	**5**	**0**	**10**	**5.88%**
TEMPI							

Coda per la prestazione	0	0	1	0	0	1	
Totale	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0.58%**
ASPETTI ECONOMICI							
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	11	8	0	19	
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	5	0	0	5	
Totale	**0**	**0**	**16**	**8**	**0**	**24**	**14.11%**
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA							
Ticket	0	0	7	0	0	7	
Totale	**0**	**0**	**7**	**0**	**0**	**7**	**4.11%**
						ALTRO	
Altro	0	0	1	0	0	1	
Totale	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0.58%**
Totale di URP Ospedale di Fidenza	**49**	**0**	**89**	**29**	**3**	**170**	**100%**

Come si evince dai dati scorporati per categoria CCRQ **le segnalazioni di disservizio** dell'Ospedale di Fidenza sono in **totale 118** (sommando reclami e rilievi), con la seguente distribuzione: **aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi** (30 segnalazioni), **aspetti tecnici e professionali** (28 segnalazioni), **aspetti economici** (24 segnalazioni), **aspetti relazionali e umanizzazione** (11 segnalazioni), **aspetti alberghieri e confort e informazioni** (10 segnalazioni ciascuno), **adeguamento alla normativa** (7 segnalazioni), **informazioni** (4 segnalazioni) **aspetti strutturali** (2 segnalazioni), **tempi** (1 segnalazione) **altro** (1 segnalazione). Il 10.58% del totale delle segnalazioni sono state trasmesse all'Ufficio Legale, in quanto il cittadino ha richiesto un risarcimento danni.

Gli elogi sono concentrati nell'area aspetti tecnico professionali.

I suggerimenti sono relativi all'area aspetti strutturali e aspetti organizzativi burocratici amministrativi.

3.3 Principali motivi di soddisfazione: elogi

Ospedale di Fidenza	**elogi**	**Totale**	**%**
ASPETTI STRUTTURALI			
INFORMAZIONE			

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	2	2	4.08%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	44	44	89.79%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	3	3	6.12%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
TEMPI			
ASPETTI ECONOMICI			
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA			
ALTRO			
Totale	49	49	100%

Dall'analisi delle categorie CCRQ, **gli elogi** sono concentrati nell'area aspetti tecnico professionali (44 elogi su 49) pari a circa l'89% del totale, a cui si aggiungono un 6% di elogi relativi all'umanizzazione e agli aspetti relazionali e un 4% circa relativo agli aspetti organizzativi.

Rispetto agli anni precedenti il cittadino ha evidenziato la buona organizzazione dei percorsi specialistici ambulatoriali.

Negli elogi relativi agli aspetti tecnico professionali i cittadini evidenziano, oltre all'elevata qualità della prestazione, anche l'accoglienza, l'attenzione e l'umanità con cui è stata erogata la prestazione, dando al cittadino la percezione di una presa in carico globale dell'assistenza.

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.

3.4 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.

URP Ospedale di Fidenza	Reclami	Rilievi	Totale 2017	Disservizi 2017	Totale 2016
ASPETTI STRUTTURALI	1	1	2	1.69%	3
INFORMAZIONE	2	2	4	3.38%	5

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	19	11	30	25.42%	26
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	26	2	28	23.72%	56
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	11	0	11	9.32%	16
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	5	5	10	8.47%	5
TEMPI	1	0	1	0.84%	3
ASPETTI ECONOMICI	16	8	24	20.33%	21
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	7	0	7	5.93%	1
ALTRO	1	0	1	0.84%	3
Totale di URP Ospedale di Fidenza	89	29	118	100%	139

Nel 2017 rispetto al 2016 le segnalazioni di disservizio sono diminuite del 15,10%, rispetto al totale.

Nello specifico si evince un calo significativo delle segnalazioni, rispetto all'anno precedente, relative agli aspetti tecnico professionali (-50%) e all'aspetto umanizzazione e aspetti relazionali (-31,25%). Mentre sono aumentate le segnalazioni relative all'adeguamento alla normativa, da 1 nel 2016 a 7 nel 2017, e agli aspetti alberghieri e confort (+50%).

Le segnalazioni relative agli aspetti organizzativi burocratici amministrativi sono passate da 26 a 30, aumento pari al +15,38% del totale, mentre gli aspetti economici sono aumentati del 14,28%.

Nel dettaglio si evidenziano alcuni aspetti relativi alle segnalazioni ricevute, suddivise per categoria ccrq:

Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (25.42%): sotto questa categoria ricadono i disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici e difficoltà ad ottenere prestazioni.

Da un'analisi dettagliata dei dati relativi alle segnalazioni formalizzate, alle telefonate effettuate dai cittadini e alle criticità comunicate dagli operatori, che hanno gestito direttamente l'utente, si è evidenziato un numero elevato e sempre più crescente di segnalazioni riguardanti:

1. la difficoltà/ impossibilità di pagare i ticket all'unica macchinetta riscuotitrice presente presso l'ospedale di Fidenza, in quanto molto spesso rotta o "fuori servizio" per inceppamento o mancanza di carta o moneta per il resto . Anche quando la macchinetta funziona, se il cittadino non ha con sé i contanti, non ha la possibilità di pagare con il bancomat, in quanto, da più di 6 mesi, il lettore è rotto e deve essere sostituito. I cittadini lamentano la difficoltà a ritornare in ospedale per consegnare, all'ambulatorio dove hanno eseguito la prestazione, la ricevuta di pagamento iperché l'ospedale è ubicato fuori dal centro abitato e non sono presenti nelle vicinanze sportelli bancari o postali.
2. Impossibilità ad effettuare la visita specialistica per il ritardo del medico e/o dell'utente. Con l'attivazione delle sanzioni per la mancata disdetta o la non presentazione del cittadino alla visita, viene evidenziata dall'utente la non chiarezza rispetto ai minuti di tolleranza del ritardo sia del medico che del cittadino.

Aspetti tecnico professionali (23.72%)

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, nel 2017 questa categoria ha avuto una diminuzione delle segnalazioni di disservizio pari a circa il 50% .

Aspetti economici (20.33%)

Nella categoria rientrano tutti i reclami relativi alla non corretta attribuzione della compartecipazione al ticket. Siccome l'esenzione dei residenti fuori Provincia non è registrata nella procedura, se questi cittadini (in dimissione dal PS o se dopo una visita ambulatoriale lo specialista richiede loro ulteriori accertamenti) non hanno con sé il tesserino di esenzione o il medico non lo chiede espressamente, viene loro attribuito un ticket non dovuto. Con le ricette dematerializzate il problema viene ulteriormente evidenziato in quanto, dopo che sono state emesse, non possono più essere corrette.

Umanizzazione e aspetti relazionali (9.32%): rispetto al 2016 le segnalazioni di reclamo relative a questa categoria sono diminuite del 31.25% (da 16 a 11).

Le criticità rilevate si sono verificate 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.

Gli aspetti alberghieri e comfort (8.47%) equivalgono al 5° motivo di insoddisfazione degli utenti e sono relativi al vitto, ritenuto scarso sia a livello quantitativo che qualitativo, e alla scarsa pulizia in prossimità degli ingressi dell'Ospedale. Il problema della pulizia relativa agli spazi dell'area cortilizia, limitrofa all'ingresso dell'ospedale, è causato dalla presenza di uccelli che stazionano sui supporti della tettoia.

3.5 Segnalazioni suddivise per Dipartimento: dati significativi e azioni di miglioramento

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.

Ospedale di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2017
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE SPECIALISTICA OSPEDALE DI FIDENZA						
Totale	**19**		**26**	**8**	**0**	**53**
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA-URGENZA E DEI SERVIZI DIAGNOSTICI OSPEDALE DI FIDENZA						

Totale	**13**		**37**	**13**	**0**	**63**
DIPARTIMENTO DI MEDICINA INTERNA SPECIALISTICA E RIABILITATIVA OSPEDALE DI FIDENZA						
Totale	**12**		**11**	**3**	**0**	**26**
OSPEDALE DI FIDENZA - DIREZIONE						
Totale	**5**		**15**	**5**	**3**	**28**
PRIVO DI CCRQ						
Totale						
Totale Ospedale di Fidenza	**49**		**89**	**29**	**3**	**170**

Le Unità Operative chirurgiche e le Unità Operative che gestiscono l'emergenza urgenza sono quelle che anche nel 2017 hanno riscontrato più criticità, pur evidenziando una diminuzione rispetto al 2016.

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 contestualizzarli.

Ogni segnalazione è stata valutata e analizzata e sono state poste in essere le dovute azioni correttive.

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

Dipartimento di Chirurgia

Le segnalazioni attribuite al Dipartimento di Chirurgia sono 53 di cui 19 elogi e 34 disservizi. E' il Dipartimento che ha il maggior numero di elogi pari al 26,53% del totale degli elogi dell'Ospedale. Il 76.48% dei disservizi del Dipartimento Chirurgico sono suddivisi equamente tra le categorie degli aspetti organizzativi (13) e degli aspetti tecnico professionali (13).

Dall'analisi delle segnalazioni suddivise per categoria CCRQ si evidenzia che gli aspetti organizzativi burocratici amministrativi sono relativi alla difficoltà a contattare telefonicamente il pre-ricovero della chirurgia (4) in quanto, anche negli orari in cui dovrebbe rispondere l'operatore, si attiva il risponditore. I cittadini, inoltre, lamentano l'impossibilità ad effettuare la visita specialistica ambulatoriale a causa del ritardo del medico (4) o dello sciopero del personale (3).

Le 13 segnalazione attribuite agli aspetti professionali sono state tutte analizzate e verificate, e nei casi (10) in cui è stata effettuata una richiesta di risarcimento danni la pratica è stata trasmessa e

gestita in collaborazione con l'Ufficio Legale e la Medicina legale. Questo ha permesso, anche nel 2017, di rispondere puntualmente alle segnalazioni più critiche.

Gli **aspetti economici** sono relativi allo smarrimento di protesi odontoiatrica durante il ricovero.

Azioni di miglioramento:

- *telefono pre-ricovero: sono stati riorganizzati gli orari di risposta al cittadino;*
- *sono state attivate le procedure per acquisire i contenitori per protesi odontoiatriche monouso, da consegnare ai cittadini ricoverati che ne sono sprovvisti per riuscire a gestire meglio le protesi anche da parte degli operatori sanitari .*

Dipartimento di Emergenza Urgenza

Le segnalazioni attribuite al Dipartimento di Emergenza Urgenza e dei Servizi Diagnostici sono 63 di cui 13 elogi e 50 disservizi. E' il Dipartimento che ha il maggior numero di segnalazioni di reclami e rilievi pari al 42,37% del totale dei disservizi dell'Ospedale. Il numero più significativo dei disservizi è relativo agli aspetti economici (19), agli aspetti tecnico professionali (8), all'umanizzazione e aspetti relazionali (7), agli aspetti organizzativi e burocratici amministrativi (6) e all'adeguamento alla normativa (6).

Dall'analisi delle segnalazioni suddivise per categoria CCRQ, relativamente agli **aspetti economici**, le criticità evidenziate riguardano la non corretta attribuzione del ticket. Si è evidenziato che, non essendo inserite nel sistema CUP le esenzioni dei residenti fuori Provincia, il cittadino non residente che accede al PS, se non presenta al medico il tesserino di esenzione di cui è in possesso, si vede attribuito il ticket.

I reclami attribuiti agli aspetti **organizzativi burocratici e amministrativi** (6) sono relativi alla modalità per accedere alle visite anestesiologiche di pre-ricovero e alla mancata stampa del MAV per pagare il ticket di P.S..

Azione di miglioramento:

Si è provveduto a riorganizzare la modalità di accesso alle visite anestesiologiche di pre-ricovero chirurgiche consegnando al cittadino un numero progressivo con relativo orario di accesso .

E' stata attivata la stampa del MAV per pagare il ticket di P.S.

Dipartimento di Medicina

Le segnalazioni attribuite al Dipartimento di Medicina sono in totale sono 26 di cui 14 di disservizio e 12 di elogio.

Il 50% (7 su 14) delle criticità evidenziate riguardano gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi, nello specifico viene lamentata la mancanza di disponibilità di visite di controllo diabetologiche.

Gli aspetti tecnico professionali sono il 40% (6 su 14) dei disservizi segnalati.

Gli aspetti economici sono relativi allo smarrimento di protesi mobile odontoiatrica.

Gli elogi sono il 46.15% delle segnalazioni totali ricevute dal Dipartimento di Medicina.

Azione di miglioramento:

- *Si sta strutturando un aumento di offerta per la diabetologia*
- *Sono state attivate le procedure per acquisire i contenitori per protesi odontoiatriche monouso, da consegnare ai cittadini ricoverati che ne sono sprovvisti per riuscire a gestire meglio le protesi anche da parte degli operatori sanitari .*

Direzione Ospedale di Fidenza

Le segnalazioni attribuite alla Direzione sono 28 di cui 5 elogi, 20 segnalazioni di disservizio e 3 suggerimenti.

Sono state attribuite alla Direzione tutte le segnalazioni legate ai servizi accessori. In particolare 8 segnalazioni su 20 sono relative agli aspetti alberghieri e comfort e riguardano la qualità e quantità del vitto e le pulizie degli ambienti comuni.

Le segnalazioni relative agli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi riguardano il malfunzionamento e la presenza di una sola macchinetta riscuotitrice per il pagamento dei ticket.

3.5 Esiti delle segnalazioni

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

Ospedale di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Chiarimento			21			21
Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente			7			7
Risoluzione			20	17	1	38
Scuse			18	1		19
Assunzione di impegno			5	2		7
Trasmissione al servizio legale per competenza			18			18

Altro	1			9	2	12
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	14					14
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	34					34
Totale	49		89	29	3	170

Escludendo dagli esiti delle 170 segnalazioni gli 87 esiti di risposta (tabelle colore verde e rosa) dati ai:

- 48 elogi: “ringraziamento scritto e verbale”;
- 12 “altro” relativi ai rilievi anonimi;
- 18 “trasmissione all’ufficio legale”: reclami con richiesta di risarcimento danni gestiti dall’Ufficio legale;

possiamo analizzare le 92 risposte che abbiamo dato alle segnalazioni di disservizio evidenziate dai cittadini:

- 28 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.
- 64 segnalazioni hanno avuto come esito “risoluzioni”, “assunzioni di impegno” e “scuse”: sono quei casi in cui effettivamente si è verificato un disservizio.

4. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA

(Ornella Guareschi, Mery Begarani – Urp Distretto e Ospedale di Fidenza)

4.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza per tipologia

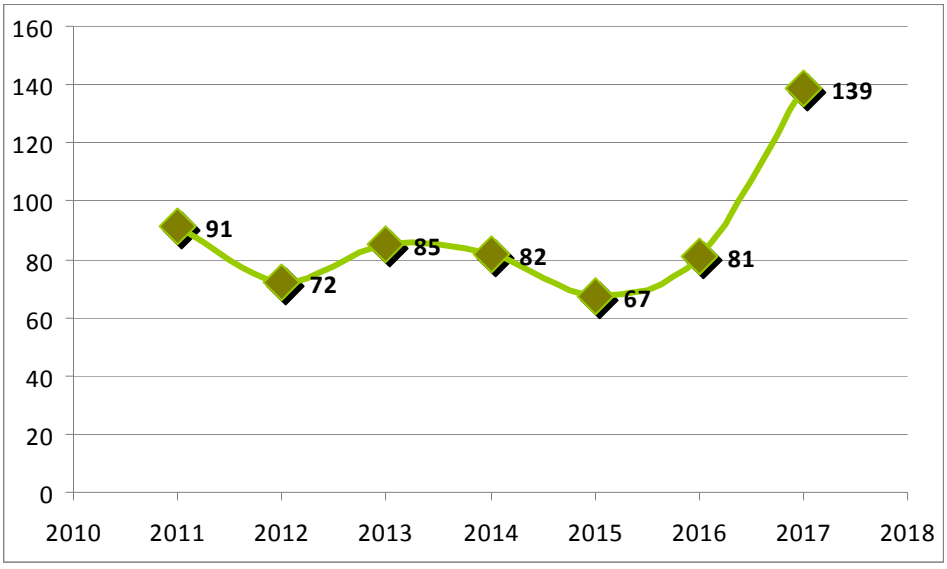
Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

Tipologia

Tipologia	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/Appalti	Strutture accreditate soggette a controllo	Totale 2017	%
Elogi	0	24	0	0	**24**	17,26%
Impropri	0	0	1	0	**1**	0,71%
Reclami	0	72	2	1	**75**	53,95%
Rilievi	0	36	2	0	**38**	27,33%
Suggerimenti	0	1	0	0	**1**	0,71%
Totale	**0**	**133**	**5**	**1**	**139**	**100%**

Per un totale di 139 segnalazioni

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza, anni 2011-2017.



Dal grafico sopra riportato si evidenzia che nel 2017, rispetto al 2016, c'è stato un incremento delle segnalazioni del 71.6%, 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, 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.

4.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria CCRQ

Nella tabella seguente sono riportate 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 2017 suddivise per categoria e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.	Totale 2017	% anno 2017	Totale 2016
ASPETTI STRUTTURALI								
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	1	2	0	3		
Totale	**0**	**0**	**1**	**2**	**0**	**3**	**2.15%**	**8**
INFORMAZIONE								
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	2	2	0	4		
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	2	1	0	3		
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	3	1	0	4		
Adeguatezza del portale web/social network	0	0	1	1	0	2		
Totale	**0**	**0**	**8**	**5**	**0**	**13**	**9.35%**	**2**
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI								
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	0	3	0	3		
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	12	1	1	14		
Funzionalità organizzativa	0	0	9	15	0	24		

Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	2	1	0	3		
Totale	**0**	**0**	**23**	**20**	**1**	**44**	**31.6%**	**25**
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI								
Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	0	0	0	0	1		
Opportunità/adeguatezza della prestazione	1	0	5	1	0	7		
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	3	0	0	3		
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	20	0	0	0	0	20		
Totale	**22**	**0**	**8**	**1**	**0**	**31**	**22.3%**	**29**
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI								
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	0	1	0	0	1		
Cortesia e gentilezza	2	0	12	3	0	17		
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	0	1		
Maltrattamenti	0	0	0	2	0	2		
Totale	**2**	**0**	**14**	**5**	**0**	**21**	**15.1%**	**8**
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT								
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	0	0	1		
Vitto	0	0	3	0	0	3		
Condizioni ambientali	0	0	2	0	0	2		
Pulizia e igiene	0	0	0	1	0	1		
Totale	**0**	**0**	**6**	**1**	**0**	**7**	**5.03%**	**3**
TEMPI								
Coda per la prenotazione	0	0	1	2	0	3		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	1	1	0	2		
Coda per la prestazione	0	0	4	1	0	5		
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	0	0	1		
Totale	**0**	**0**	**7**	**4**	**0**	**11**	**7.91%**	**3**

ASPETTI ECONOMICI								
Richiesta di rimborsi	0	0	1	0	0	1		
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	1	0	0	1		
Totale	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**2**	**1.43%**	**1**
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA								
Ticket	0	0	1	0	0	1		
Totale	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0.71%**	**1**
ALTRO								
Altro	0	0	5	0	0	5		
Totale	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**5**	**3.59%**	**1**
PRIVO DI CCRQ								
Privo di CCRQ	0	1	0	0	0	1		
Totale	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**1.43%**	**0**
Totale di URP Distretto di Fidenza	**24**	**1**	**75**	**38**	**1**	**139**		**81**

Nel prossimo paragrafo sono esaminate nel dettaglio le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi), pervenute nel 2017, suddivise per categoria.

4.3 Principali motivi di insoddisfazione: reclami e rilievi

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

Categoria	Totale disservizi 2017	% Disservizi 2017	Totale Disservizi 2016	% Disservizi 2016
ASPETTI STRUTTURALI	**3**	**2.65%**	**8**	**9.87%**
INFORMAZIONE	**13**	**11.5%**	**2**	**2.46%**
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	**43**	**38.05%**	**23**	**28.39%**

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	**9**	**7.96%**	**19**	**23.45%**
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	**19**	**16.81%**	**7**	**8.74%**
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	**7**	**6.19%**	**3**	**3.70%**
TEMPI	**11**	**9.73%**	**3**	**3.70%**
ASPETTI ECONOMICI	**2**	**1.76%**	**1**	**1.23%**
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	**1**	**0.88%**	**1**	**1.23%**
ALTRO	**5**	**4.42%**	**1**	**1.23%**
Totale di URP Distretto di Fidenza	**113**	**100%**	**68**	**100%**

Come si evince dai dati scorporati per categoria CCRQ, le **segnalazioni di disservizio** del Distretto di Fidenza nel 2017 sono **in totale 113** (sommando reclami e rilievi); confrontandole con il 2016 sono **aumentate del 60.17**%.

La categoria a cui è stato attribuito il numero più elevato di segnalazioni è quella degli aspetti organizzativi burocratici amministrativi che da sola raccoglie il 38.05% dei disservizi e che rispetto all'anno precedente ha avuto un incremento dell'86.95%. Le altre categorie che hanno registrato un numero maggiore di segnalazioni rispetto all'anno precedente sono l'informazione, l'umanizzazione e gli aspetti relazionali, gli aspetti alberghieri e confort e i tempi.

Quelle che hanno avuto una diminuzione importante di segnalazioni rispetto all'anno 2016 sono relative agli **aspetti strutturali** -62,5%, agli **aspetti tecnico professionali -52,63%** mentre è rimasto invariato il numero dei disservizi relativi all'aspetto **adeguamento alla normativa.**

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

Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (38.05%): ricadono sotto questa categoria i disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà a contattare i servizi e ottenere prestazioni. I problemi più evidenziati:

1. La prima causa di insoddisfazione dell'utenza è relativa alla sottocategoria "percorsi di accesso e di cura", 14 segnalazioni su 43, in cui il cittadino lamenta che l'operatore, anche se presente, non gli ha erogato la prestazione al di fuori degli orari di apertura o l'impossibilità ad effettuare la visita specialistica da parte del cittadino in quanto arrivato con un ritardo entro i 30 minuti.

Nota: l'attivazione delle sanzioni per chi non si presenta alla visita ha fatto sì che il cittadino, anche se in ritardo, richieda di effettuare la visita per evitare la sanzione evidenziando che non è esplicitato, da parte dell'Azienda, il tempo di tolleranza del ritardo del paziente e/o del medico.

2. La seconda causa è relativa alla "funzionalità organizzativa", pari a 13 segnalazioni su 43: in questa sottocategoria viene evidenziata la difficoltà a contattare i servizi telefonicamente, in quanto non viene disattivato il risponditore anche negli orari in cui dovrebbe rispondere l'operatore.

Nota: il cambio di normativa sulle vaccinazioni bambini ha evidenziato il problema del risponditore telefonico e dell'organizzazione relativa alle risposte telefoniche date all'utenza.

Le restanti segnalazioni di questa categoria sono attribuite a situazioni diversificate che non rendono possibile un'analisi indicativa, ma che ogni responsabile di servizio ha preso in esame e, oltre ad aver risposto al cittadino, ha posto in essere, dove è stato ritenuto opportuno, le dovute correzioni.

Umanizzazione e aspetti relazionali (16.81%) comprende tutte le criticità che si sono verificate nel rapporto "personale" tra utente/paziente e operatore sanitario (scortesia, freddezza, mancanza di empatia, discriminazioni, comportamenti offensivi etc.). Rispetto all'anno precedente le segnalazioni sono aumentate da 7 a 19.

Informazione (11.05%)

Le segnalazioni di questa categoria sono relative alla mancanza sul FSE di alcune tipologie di refertazione di esami strumentali e di laboratorio.

Tempi

Permangono le criticità relative al tempo di attesa per effettuare una prestazione allo sportello CUP, per ottenere una visita presso le medicine di gruppo dei MMG e il ritardo con cui le sedute specialistiche iniziano rispetto all'orario di prenotazione.

Aspetti tecnico professionali

Diminuiscono **del 52.63%** le segnalazioni sugli aspetti tecnico professionali da 19 nel 2016 a 9 nel 2017. 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.

4.4 Principali motivi di soddisfazione: elogi

Distretto di Fidenza	elogi	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI			
INFORMAZIONE			
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI			

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	**22**	**22**	**91.66%**
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	**2**	**2**	**8.33%**
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
TEMPI			
ASPETTI ECONOMICI			
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA			
ALTRO			
Totale	**24**	**24**	**100%**

Dall'analisi delle categorie CCRQ, gli **elogi** (24) sono concentrati nelle aree: **aspetti tecnico professionali** (22) e **umanizzazione** (2**).** Rispetto al 2016 il numero di elogi è più che raddoppiato passando da 11 a 24**.**

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 problemi che possono subentrare durante il percorso di cura.

4.5 Principali motivi dei suggerimenti

Distretto di Fidenza	suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI			
INFORMAZIONE			
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	**1**	**1**	**100%**
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI			
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI			
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
TEMPI			

ASPETTI ECONOMICI			
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA			
ALTRO			
Totale	**1**	**1**	**100%**

Il suggerimento relativo agli aspetti organizzativi burocratici amministrativi è di inserire sul FSE i certificati vaccinali.

4.6 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi e azioni di miglioramento

Nella tabella seguente sono riportate le segnalazioni pervenute al Distretto di Fidenza, suddivise per "area di riferimento".

La maggior parte dei problemi evidenziati sono stati risolti 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 Segnalazioni pervenute suddivise per "centri di responsabilità"

CENTRI DI RESPONSABILITA' DISTRETTO DI FIDENZA	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2017
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA						
ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
MMG - PLS - GM - DISTRETTO DI FIDENZA	3	0	8	1	0	12
SALUTE DONNA	1	0	4	6	0	11
SERVIZIO MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO DI FIDENZA	6	0	7	0	0	13
SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	16	5	0	21
SPORTELLO UNICO CUP- UFFICI AMMINISTRATIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	5	0	8	8	0	21
UNITA' PEDIATRICA DI DISTRETTO	0	0	2	7	0	9
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA	**15**	**0**	**46**	**27**	**0**	**88**
DISTRETTO DI FIDENZA						
DIREZIONE DISTRETTO	0	0	4	7	0	11
DIREZIONE AMMINISTRATIVA Distretto di Fidenza	0	0	1	0	0	1
CURE INTERMEDIE CASA DELLA SALUTE SAN SECONDO P.SE	5	0	7	0	0	12

CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	1	0	0	1
SERVIZIO DI EMODIALISI	1	0	0	0	0	1
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	2	0	0	0	0	2
Totale DISTRETTO DI FIDENZA	**8**	**0**	**13**	**7**	**0**	**28**
DIPARTIMENTO DI SANITA' PUBBLICA						
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA	0	0	3	1	0	4
SERVIZIO VETERINARIO	0	0	1	0	0	1
MEDICINA DELLO SPORT	0	0	1	0	0	1
Totale IGIENE PUBBLICA	**0**	**0**	**5**	**1**	**0**	**6**
SALUTE MENTALE						
AREA TERRITORIALE CSM FIDENZA - DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	0	1	0	1
NEUROPSICHIATRIA DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA	0	0	1	0	0	1
SERT	1	0	0	0	0	1
Totale SALUTE MENTALE	**1**	**0**	**1**	**1**	**0**	**3**
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE						
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	0	0	4	1	0	5
Totale DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	4	1	0	5
DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA						
FARMACIA DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	2	0	0	2
Totale DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**2**
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE						
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	0	0	4	1	1	6
Totale DISTRETTO DI FIDENZA	0	0	4	1	1	6
Totale di URP Distretto di Fidenza	**24**	**1**	**75**	**38**	**1**	**139**

Dipartimento Cure Primarie (DPC)

Con **88 segnalazioni** il DPC totalizza il 63,76% delle segnalazioni totali, ricevendo il maggior numero sia di elogi 15, pari al 62.5% degli elogi totali, sia di segnalazioni di disservizio, 73 tra reclami e rilievi, pari al 64.6% dei disservizi totali.

Rispetto all'anno precedente le segnalazioni di disservizio sono raddoppiate: da 36 nel 2016 a 73 nel 2017. La **Specialistica Ambulatoriale**, dal punto di vista numerico ha ricevuto il maggior numero di

segnalazioni di criticità che sono aumentate da 9 nel 2016 a 21 nel 2017, pari al 18.58% del totale dei disservizi. **Gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** raccolgono 9 segnalazioni relative: alla non presenza del medico indicato sulla prenotazione; cittadini che arrivati in ritardo (entro i 15/30 minuti) non hanno potuto effettuare la prestazione; i referti TAO, negli orari di ritiro, devono ancora essere stampati. Sono 6 le segnalazioni attribuite all'**umanizzazione** in merito al comportamento scortese e/o non adeguato da parte dell'Infermiera e/o del medico specialista. Relativamente **ai tempi** i cittadini lamentano il ritardo con cui i medici hanno iniziato l'ambulatorio rispetto all'orario di prenotazione.

Azione di miglioramento:

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi i referti TAO saranno stampati prima dell'apertura della distribuzione referti.

Il Servizio **salute donna** rispetto al 2016 che non aveva avuto segnalazioni, nel 2017 ha ricevuto 10 segnalazioni la maggior parte sono concentrate nella categoria **aspetti amministrativi, burocratici e amministrativi:** nell'orario previsto per rispondere al pubblico è attivo il risponditore o il messaggio del risponditore telefonico non è aggiornato.

Azione di miglioramento:

Massima attenzione nel disattivare il risponditore negli orari di risposta all'utenza e sui cambi di giorni e orari da inserire nel risponditore telefonico. Negli ultimi mesi dell'anno il problema non è più stato segnalato.

Rispetto al 2016 le segnalazioni di disservizio attribuite al **Servizio di MMG – PLS – GM** sono diminuite, da 14 a 9, pari al 7,96% dei disservizi totali**.**

Tra le criticità segnalate emergono: assenza del MMG durante gli orari di apertura dell'ambulatorio e lungo tempo di attesa per ottenere una visita "programmata presso le medicine di gruppo".

Azione di miglioramento:

Per quanto riguarda le variazioni di orario degli ambulatori dei medici è stato chiesto di porre cartelli informativi adeguati e ben visibili.

Confrontando i dati relativi allo **Sportello Unico Cup – Uffici Amministrativi** con l'anno precedente si evidenza un aumento degli elogi da 0 a 5 e delle segnalazioni da 10 a 16 pari al 18,58% dei disservizi totali pervenuti nel 2017. Le segnalazioni più rilevanti riguardano gli **aspetti strutturali** del Cup di Salsomaggiore relativi all'adeguatezza degli spazi, nello specifico: scarsa riservatezza allo sportello a causa del sistema di microfoni e della logistica degli ambienti: le vetrate poste fra operatore e utente non garantiscono la privacy della comunicazione. Le segnalazioni attribuite alla categoria **"tempi"** riguardano il tempo di attesa allo sportello CUP o per ricevere un ausilio.

Le restanti segnalazioni non sono aggregabili sotto aree comuni, ma sono state analizzate e poste in essere le necessarie azioni correttive: informazioni parziali e non corrette sulla disponibilità dei MMG per poter effettuare la scelta o l'operatore non ha fatto il cambio di residenza informando il cittadino che sarebbe avvenuto automaticamente fra Comune e uffici amministrativi Ausl, l'operatore si assenta dallo sportello nonostante le persone in attesa, difficoltà ad ottenere l'autorizzazione per l'addestramento dei tutori in regime di degenza, errata prenotazione visita specialistica, al momento della consegna della fornitura di ossigeno non viene rilasciata una copia della bolla di consegna che firma digitalmente l'utente.

Azione di miglioramento:

E' stato rimodulato il volume del microfono per allo sportello CUP.

Il cittadino quando si rivolge allo sportello per il cambio di residenza la pratica deve essere fatta contestualmente.

Se il cittadino lo richiede viene rilasciata copia della bolla di consegna della fornitura di ossigeno.

Il **Servizio di Medicina riabilitativa** ha totalizzato 6 elogi e 7 segnalazioni di disservizio pari al 6.19% del totale dei disservizi. Tra le segnalazioni attribuite agli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** è stata evidenziata la difficoltà a prenotare visite di controllo fisiatriche relative ai minori e di non essere stati avvisati dello spostamento della vista fisiatrica.

Il tempo di attesa per effettuare la rieducazione motoria nelle situazioni di "cronicità" rimane una criticità ricorrente.

Azione di miglioramento:

Le disponibilità delle visite di controllo dei minori sono state messe a CUP.

L'Unità pediatrica di distretto nel 2016 non ha avuto segnalazioni, mentre nel 2017 ha totalizzato 9 segnalazioni di disservizio, pari al 7,96% del totale dei reclami e dei rilievi .

Le criticità attribuite alle categorie **informazione** e agli **aspetti organizzativi**, **burocratici e amministrativi** sono relative alla riorganizzazione del servizio inerente le vaccinazioni obbligatorie. Nello specifico si evidenzia la non corretta informazione relativa agli orari e ai percorsi per accedere all'ambulatorio delle vaccinazioni pediatriche. Mentre sugli Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi la prima causa di insoddisfazione dell'utenza è relativa alla sottocategoria "funzionalità organizzativa": viene sottolineato l'orario ridotto previsto per rispondere telefonicamente ai cittadini e che, per accedere all'ambulatorio, viene dato a tutti lo stesso orario.

Dipartimento Amministrativo Aziendale

Al Dipartimento Amministrativo Aziendale sono state attribuite 5 segnalazioni di disservizio. I problemi segnalati dagli utenti sono: la mancanza di macchinette per il pagamento ticket presso le

sedi distrettuali e l'impossibilità di pagare i ticket sanitari con il MAV senza oneri aggiuntivi presso gli istituti bancari.

Dipartimento Farmaceutico

Al Dipartimento Farmaceutico sono attribuite 2 segnalazioni di disservizio, relative agli spazi adibiti alla distribuzione diretta che non garantiscono la privacy del cittadino.

Azione di miglioramento:

I locali della farmacia sono in fase di ampliamento

Direzione Sanitaria Aziendale

La Direzione Sanitaria Aziendale ha totalizzato 5 segnalazioni di disservizio di cui 4 relative all'informazione, in quanto i cittadini lamentano che sul FSE non sono visibili i referti degli esami effettuati.

Relativamente agli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi viene segnalata l'**i**mpossibilità di prenotare alcuni esami online.

Distretto di Fidenza

Le segnalazioni assegnate al Distretto di Fidenza sono il 20.28% delle segnalazioni totali.

Le criticità attribuite alla categoria aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi sono relative a**i** percorsi di accesso per ottenere una prestazione.

Cure intermedie Casa della Salute San Secondo, le segnalazioni sul vitto sono relative alla scarsa qualità e alla temperatura non adeguata degli alimenti, mentre quelle relative alla pulizia e al l'igiene, riguardano i muri sporchi delle camere di degenza.

Azione di miglioramento:

Sulla qualità del vitto: è stata intensificata la sorveglianza relativamente alla qualità e alle temperature del cibo.

Sono state ritinteggiate le pareti delle camere di degenza e nei corridoi sono affisse alle pareti fasce antiurto.

Il Dipartimento di Sanità Pubblica raccoglie un totale di 6 segnalazioni

Il Dipartimento di Sanità Pubblica ha avuto 6 segnalazioni di disservizio.

Relativamente agli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** è stata evidenziata la difficoltà ad ottenere prestazioni.

4.6 Esiti delle segnalazioni

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

URP Distretto di Fidenza	Elogi	impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Risoluzione	0	0	14	14	0	**28**
Accoglimento richiesta di rimborso	0	0	0	0	0	**0**
Scuse	0		23	1	0	**24**
Assunzione di impegno	0		5	2	0	**7**
Chiarimento	0	0	30	1	0	**31**
Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	0		0	0	0	**0**
Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	0		1	0	0	**1**
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0	2	0	0	**2**
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	2		0	0	0	**2**
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	21		0	0	0	**21**
Pratica aperta	0		0	0	0	**0**
Altro	1	1	0	20	1	**23**

Totale	**24**	**1**	**75**	**38**	**1**	**139**

Escludendo dagli esiti delle 139 segnalazioni i 48 esiti di risposta (tabelle colore verde e bianca) dati ai:

- 23 elogi: "*ringraziamento scritto e verbale"* agli elogi:
- 23 "*altro*": relativi ai rilievi anonimi, ad un elogio e ad un suggerimento;
- 2 "*trasmissione all'ufficio legale*": reclami con richiesta di risarcimento danni gestiti dall'Ufficio legale;

possiamo analizzare le 91 risposte che abbiamo dato alle segnalazioni di disservizio evidenziate dai cittadini:

- 32 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.
- 59 segnalazioni hanno avuto come esito "risoluzioni", "scuse" e "assunzioni di impegno" : sono quei casi in cui effettivamente si è verificato un disservizio.

5. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST

(Camilla Alberti – Urp Distretto Sud-Est)

Si riportano di seguito i dati relativi alle segnalazioni pervenute all'URP del Distretto Sud Est, nell'anno 2017.

I dati delle segnalazioni sono ricavati dal Sistema Informativo delle Segnalazioni URP della Sanità della Regione Emilia-Romagna, che l'Ufficio URP implementa per l'area di competenza.

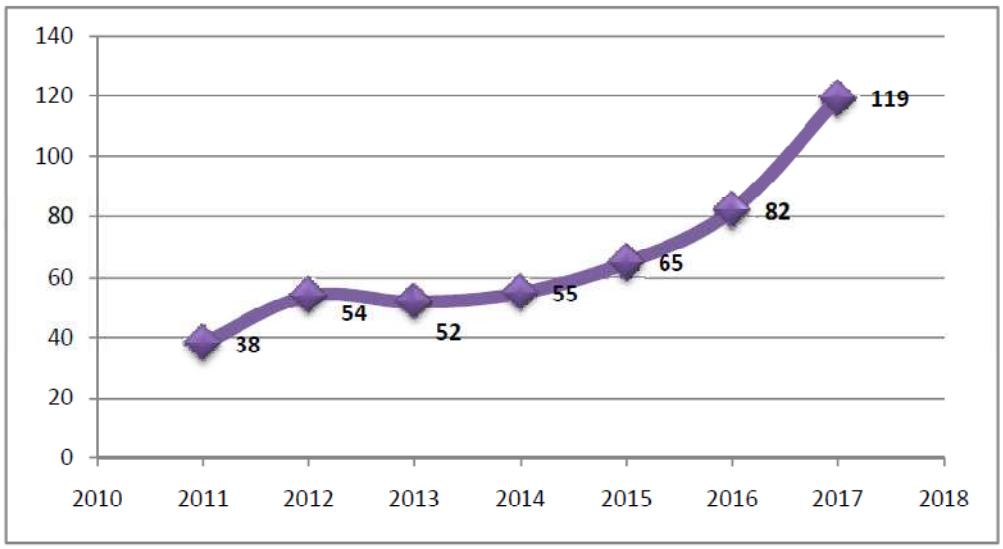
Segnalazioni classificate per tipologia/ambito

Tabella1 Report 2017 Tipologia- Ambito

URP TIPOLOGIA Distretto Sud Est	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/Appalti	Strutture accredidate soggette a controllo	Totale	%
Elogi	0	10	0	0	**10**	**8%**
Reclami	0	74	13	1	**88**	**74%**
Rilievi	0	19	2	0	**21**	**18%**
Totale	**0**	**103**	**15**	**1**	**119**	

Tabella 2 Report 2016 Tipologia - Ambito

URP TIPOLOGIA Distretto Sud Est	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/Appalti	Strutture accredidate soggette a controllo	Totale	%
Elogi	0	5	0	0	**5**	6%
Reclami	0	57	14	1	**72**	88%
Rilievi	0	5	0	0	**5**	6%
Totale	**0**	**67**	**14**	**1**	**82**	



Dalla comparazione con i report del 2016, si evince un incremento delle segnalazioni del 45%.

La tipologia reclami, rimane la più rappresentata (88, pari al 74% delle segnalazioni), segue la tipologia dei rilievi (21 , pari al 18 % delle segnalazioni).

Rimane contenuto il numero degli elogi (10, pari al 8% delle segnalazioni), da segnalare che il 50% della categoria dell'elogio è attribuibile agli aspetti umanizzazione e aspetti relazionali.

Relativamente all'ambito, le segnalazioni interessano nel 86% l'ambito Aziendale. Nel 13% dei casi i servizi esternalizzati, contratti/appalti, nel 1% le strutture private accreditate.

Tabella 3 Report Tipologia e Categoria

Nella tabella 3, la classificazione delle segnalazioni per categoria, ossia i principali motivi di insoddisfazione dei cittadini.

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2017
ASPETTI STRUTTURALI						
Aspetti strutturali - Altro	1	0	1	0	0	2
Totale	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**2**
INFORMAZIONE						
Informazione - Altro	0	0	2	0	0	2
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	0	0	1
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	1	0	0	1
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	1	9	0	10
Adeguatezza del portale web/social network	0	0	0	1	0	1
Totale	**0**	**0**	**5**	**10**	**0**	**15**
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						

Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	1	0	7	0	0	8
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	6	5	0	12
Funzionalità organizzativa	0	0	11	0	0	11
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	12	2	0	14
Totale	**2**	**0**	**36**	**7**	**0**	**45**
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	2	0	0	2
Opportunità/adeguatezza della prestazione	0	0	6	0	0	6
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	2	0	0	4
Totale	**2**	**0**	**10**	**0**	**0**	**12**
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali – Altro	0	0	2	0	0	2
Cortesia e gentilezza	5	0	0	0	0	5
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	0	1
Totale	**5**	**0**	**3**	**0**	**0**	**8**
TEMPI						
Tempi - Altro	0	0	1	0	0	1
Coda per la prenotazione	0	0	12	3	0	15
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	2	0	0	2
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	6	1	0	7
Totale	**0**	**0**	**21**	**4**	**0**	**25**
ASPETTI ECONOMICI						
Aspetti economici - Altro	0	0	4	0	0	4
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	1	0	0	1
Richiesta di rimborsi	0	0	5	0	0	5
Totale	**0**	**0**	**10**	**0**	**0**	**10**
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA						
Ticket	0	0	1	0	0	1
Totale	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
ALTRO						
Altro	0	0	1	0	0	1
Totale	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
Totale di URP Distretto Sud - Est	**10**	**0**	**88**	**21**	**0**	**119**

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 macrostruttura "Aspetti organizzativi burocratici amministrativi" è oggetto del più alto numero di segnalazioni (36 reclami e 7 rilievi, pari al 36% delle segnalazioni).

Seguono la macrocategoria "Tempi di attesa"(21 reclami e 4 rilievi, pari al 21% delle segnalazioni) e la macrocategoria "Informazione" (5 reclami e 10 rilievi, pari al 13% delle segnalazioni).

Al quarto posto la macrocategoria "Aspetti tecnici e professionali" (12 reclami, pari al 10% delle segnalazioni) **sono riferite 2 segnalazioni della tipologia elogio**. Alla macrocategoria "Umanizzazione e aspetti relazionali" (8, pari al 7% delle segnalazioni), **sono riferite 5 segnalazioni della tipologia elogio**.

Tabella 4 Report e disservizi

Nella tabella 4 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.

Categoria disservizi Distretto Sud Est	Disservizi	%
ASPETTI STRUTTURALI	1	1%
INFORMAZIONE	15	13%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	43	36%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	10	8%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	3	2%
TEMPI	25	21%
ASPETTI ECONOMICI	10	8%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	1	1%
ALTRO	1	1%
Totale di URP Distretto Sud - Est	109	

Il 91% delle segnalazioni è un disservizio. I disservizi segnalati, interessano nel 36% gli aspetti organizzativi burocratici amministrativi, nel 21% i tempi, nel 13% l'informazione, nel 8% parimenti gli aspetti tecnico professionali e aspetti economici professionali.

Di seguito alcuni esempi della categoria Aspetti organizzativi/burocratici amministrativi. In 10 segnalazioni gli utenti hanno rappresentato i disagi vissuti da loro stessi e/o famigliari per: 1) registrazioni in banca dati di fasce di reddito non corrispondenti allo stato reddituale dichiarato (5 casi); 2) impossibilità del MMG di prendere visione dei codici di esenzione per patologia; 3) indirizzi di residenza sbagliati; 4) impossibilità di procedere alla scelta del MMG /PLS .

In 6 segnalazioni gli utenti hanno subito disagi per essere stati prenotati, dal numero verde aziendale, per visita di collaudo ausili, su specialisti diversi dal medico prescrittore, o su risorse senza rispetto dei vincoli.

In 2 casi gli utenti hanno segnalato l'impossibilità di pagare con MAV presso istituti bancari.

In 6 casi le difficoltà erano legate a difficoltà nell'accesso a vaccinazioni.

Tempi di attesa

Di seguito alcuni esempi di categoria Tempi di attesa. In 15 segnalazioni è stato manifestato il disagio per la coda presso gli sportelli unici. In 6 casi il tempo di attesa per ricevere referti di visite/esami (4 prelievi) e consegna presidi e o ausili (2 segnalazioni). Relativamente alle visite specialistiche le segnalazioni (2), riguardavano in un caso i tempi di attesa per la visita sportiva e in un caso l'attesa per l'ottenimento della visita endocrinologica.

Informazione

Di seguito alcuni esempi di categoria Informazione. In 10 segnalazioni gli utenti hanno rappresentato le difficoltà incontrate per accedere al FSE (chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online), dopo l'attivazione presso i punti dedicati. In rilievo le difficoltà incontrate da una utente per ottenere informazioni sull'accesso alle cure odontoiatriche e accesso a un centro per malattie rare.

Aspetti tecnici professionali

Sono 10 i disservizi; le segnalazioni sono rappresentate da inadeguatezza della prestazione di MMG (3 segnalazioni), Medico di Continuità assistenziale (2 segnalazioni), di medici specialisti (2 segnalazioni), di addetti ai prelievi (3 segnalazioni).

Aspetti economici

Sono 10 i disservizi. Le segnalazioni sono principalmente richieste di rimborsi ticket e contestazioni al ticket di prestazioni sanitarie. Fra queste, ticket pagati per accessi al Pronto Soccorso, spese sostenute per cure riabilitative, spese da sostenere per diagnosi patologia rara.

Umanizzazione e aspetti relazionali

Sono 3 i disservizi segnalati. Interessano aspetti relazionali con i MMG (2 segnalazioni) e uno specialista.

Tabella 5 Report Tipologia e Centri di responsabilità

URP Distretto Sud - Est	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Sugg	Totale
DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA						
SERVIZIO ASSISTENZA FARMACEUTICA DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	1
Totale DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO SUD EST						
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI LANGHIRANO	0	0	1	0	0	1
SERVIZIO DI MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO SUD-EST	1	0	1	0	0	2
SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO SUD-EST	0	0	20	3	0	23
ASSISTENZA PROTESICA E INTEGRATIVA - DISTRETTO SUD-EST	0	0	6	0	0	6
MMG - PLS - GM - DISTRETTO SUD-EST	0	0	16	0	0	16
PEDIATRIA DI COMUNITÀ DISTRETTO SUD-EST	0	0	2	0	0	2
PROGRAMMA CURE DOMICILIARI DISTRETTO SUD-EST	2	0	2	0	0	4
SPORTELLO UNICO CUP- UFFICI AMMINISTRATIVI - DISTRETTO SUD EST	0	0	26	3	0	29
Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO	**3**	**0**	**74**	**6**	**0**	**83**

SUD EST						
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO SUD-EST						
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO SUD-EST	3	0	0	0	0	3
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA DISTRETTO SUD-EST	**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DISTRETTO SUD-EST						
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DISTRETTO SUD-EST	4	0	0	0	0	4
Totale UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DISTRETTO SUD-EST	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**
DIREZIONE GENERALE						
DIREZIONE GENERALE	0	0	0	1	0	1
Totale DIREZIONE GENERALE	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE						
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	0	0	6	0	0	6
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	**0**	**0**	**6**	**0**	**0**	**6**
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE						
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	0	0	0	9	0	9
Totale DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	**0**	**0**	**0**	**9**	**0**	**9**
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA						
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	4	0	5
MEDICINA DELLO SPORT DISTRETTO SUD-EST	0	0	2	0	0	2
Totale UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO SUD-EST	**0**	**0**	**3**	**4**	**0**	**7**
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE						
SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE DISTRETTO SUD-EST	0	0	2	0	0	2
UNITÀ OPERATIVA DI SALUTE MENTALE DISTRETTO VALLI TARO E CENO E DISTRETTO SUD-EST	0	0	0	1	0	1
Totale SALUTE MENTALE	**0**	**0**	**2**	**1**	**0**	**3**
PROGRAMMA DI SCREENING COLON-RETTO DISTRETTO SUD-EST						
PROGRAMMA DI SCREENING COLON-RETTO DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	1
Totale PROGRAMMA DI SCREENING COLON-RETTO DISTRETTO SUD-EST	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO DISTRETTO SUD-EST						
PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	1
Totale PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO DISTRETTO SUD-EST	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
TOTALE DISTRETTO SUD -EST	**10**	**0**	**88**	**21**	**0**	**119**

Il DCP (83, pari al 70% delle segnalazioni) è il centro di responsabilità cui afferiscono la maggior parte delle segnalazioni del Distretto. Seguono la Direzione Sanitaria Aziendale (9, pari al 7% delle segnalazioni), il DSP (7, pari al 6% delle segnalazioni), la Direzione Amministrativa Aziendale (6, pari al 5% delle segnalazioni). Alla Direzione Amministrativa del Distretto e all'URP afferiscono complessivamente 7 elogi.

Nel DCP le sottocategorie maggiormente rappresentate sono:

la sottocategoria sportello unico CUP (29, pari al 24% delle segnalazioni). In questo ambito si osserva che sono stati manifestati disagi per code agli sportelli (18 segnalazioni) e errori di attribuzione fascia di reddito/esenzione per patologia (5 segnalazioni);

la sottocategoria specialistica ambulatoriale (23, pari al 19% delle segnalazioni). In questo ambito si osserva che sono stati manifestati disagi per la necessità di ripetizione di prelievi ematici (9 segnalazioni), ritardi nella refertazione di esami (2 segnalazioni). Ancora rilevate due segnalazione inerenti umanizzazione/aspetti relazionali nella specialistica di odontoiatria;

la sottocategoria MMG, PLS e GM (16, pari al 13% delle segnalazioni). In questo ambito si osserva che sono stati manifestati disagi per difficoltà comunicative con MMG/PLS e/o loro segreterie (4 segnalazioni), mancato aggiornamento e quindi mancato allineamento dei programmi dei MMG/PLS con Anagrafe Aziendale (4 segnalazioni). Quattro segnalazioni afferiscono alla Continuità Assistenzale;

l'Assistenza protesica e integrativa (6, pari al 5% delle segnalazioni) riguardano ritardi e difficoltà incontrate nella consegna di presidi/ ausili.

Al programma cure domiciliari e al servizio di medicina riabilitativa afferiscono complessivamente 3 elogi.

Tabella 6 Report Tipologia e Esiti

URP Distretto Sud - Est	Elogi	Reclami	Rilievi	Totale
Chiarimento	0	15	1	**16**
Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	0	8	0	**8**
Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	0	5	0	**5**
Risoluzione	0	20	15	**35**
Accoglimento richiesta di rimborso	0	0	0	**0**
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	1	0	**1**
Scuse	0	27	0	**27**
Assunzione di impegno	0	3	0	**3**
Pratica aperta	0	1	0	**1**
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	0	0	0	**0**
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	10	0	0	**10**
Altro	0	8	5	**13**
Totale	**10**	**88**	**21**	**119**

Nella classificazione della tipologia di segnalazione in relazione agli esiti, si rilevano: la risoluzione (35, pari al 29% delle segnalazioni); le scuse (27, pari al 23% delle segnalazioni); il chiarimento (16, pari al 13 % delle segnalazioni). **Dati di rilievo**: la somma delle segnalazioni che hanno avuto come esito la "conferma operato azienda perché conforme a standard, protocolli e linee guida" con le segnalazioni che hanno avuto come esito "conferma operato azienda perché conforme alla normativa vigente", (13 segnalazioni), rappresenta 11 % delle segnalazioni.

Le azioni di miglioramento

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 segnalazioni per mancata determinazione di un esame ematico, da parte del Laboratorio Analisi, per campione non idoneo, la Direzione ha convocato 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. La Direzione Sit insieme al coordinatore infermieristico del NCP di Traversetolo, ha predisposto un evento di FSC per i nuovi addetti della cooperativa. In seguito la FSC è stata predisposta e realizzata in tutti i punti prelievo distrettuali esternalizzati.

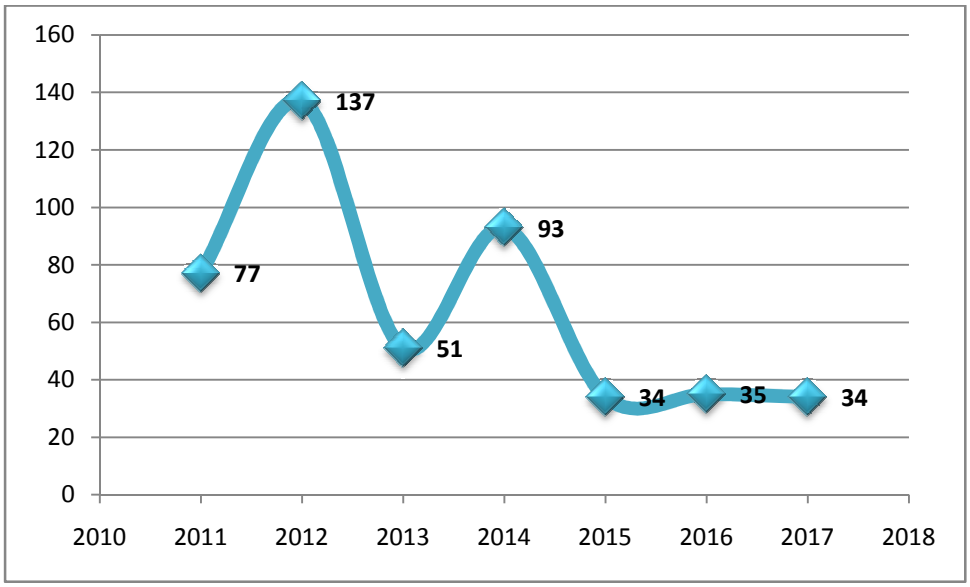
In relazione agli errori di prenotazione da parte del NVerde Aziendale, per il mancato rispetto dei vincoli, la Direzione ha invitato la coordinatrice della cooperativa a disporre l'affiancamento per l'addestramento del personale nuovo assunto.

Il reclamo di un utente che non aveva potuto disdire per tempo una prestazione e che intendeva procedere al pagamento dell'importo del ticket dovuto, senza gli oneri di notifica, ha avuto come esito lo studio e la predisposizione della procedura necessaria.

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

(Dati estratti dal Software regionale Segnalazioni per l'anno 2017)

Il Distretto Valli Taro e Ceno ha registrato nel 2017 un totale di 34 segnalazioni, di cui 26 reclami, 7 rilievi e 1 elogio. Il dato è stabile rispetto ai due anni precedenti:



Segnalazioni pervenute all'Urp Valli Taro e Ceno nel corso del 2017 registrate nel software regionale Segnalazioni:

Tipologia	Struttura semplice	Descrizione dipartimento	Oggetto	Esito segnalazione	Descrizione macrocategoria
Elogi	Unità Operativa di Ortopedia Ospedale di Borgotaro	Dipartimento di Chirurgia Generale e Specialistica Ospedale Borgotaro	Si elogiano tutti i professionisti del reparto per la qualità e calore delle cure	Altro	Aspetti tecnici professionali
Reclami	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta mancata prescrizione di ulteriore indagine diagnostica (PET) da parte dello specialista neurologo che invece orienta verso altro approfondimento diagnostico ritenuto più appropriato	Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	Aspetti tecnici professionali

Reclami	Sportello Unico CUP - Uffici amministrativi Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta il tempo d'attesa (maggio 2017) per ottenere la prestazione Eco color doppler cardiaco presso il poliambulatorio di Borgo Val di Taro e contestualmente si rifiuta l'appuntamento disponibile entro 20 giorni presso altra sede distrettuale (Fornovo) .	Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	Tempi
Reclami	MMG - PLS - GM Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta difficoltà a contattare il pediatra e a programmare le visite	Chiarimento	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Reclami	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Avendo il marito effettuato visita specialistica presso centro privato accreditato, si lamenta la riferita impossibilità da parte dello specialista ortopedico che ha effettuato la visita di prescrivere successive indagini strumentali ritenute necessarie (RMN lombare) e difficoltà da parte del medico curante a procedere con la richiesta.	Chiarimento	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Reclami	Sportello Unico CUP - Uffici amministrativi Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta errata tariffazione ticket e mancato riconoscimento esenzione	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Punto di Primo Intervento Ospedaliero di Borgotaro	Ospedale "Santa Maria" di Borgotaro	Si lamenta il pagamento del ticket per prestazione di PPIO	Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	Aspetti economici
Reclami	Servizio di Radiologia Ospedale Borgotaro	Dipartimento di Emergenza- Urgenza e della Diagnostica Ospedale di Borgotaro	Si lamenta mancata effettuazione RM per recente intervento di cataratta e rinvio dell'appuntamento	Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Reclami	Salute Donna Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta comportamento non professionale e lesivo della dignità della persona	Assunzione di impegno	Aspetti tecnici professionali
Reclami	MMG - PLS - GM Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta il pagamento di certificato amamnestico sul proprio stato di salute per rilascio patente	Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	Aspetti economici

Reclami	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta mancata certificazione di malattia da parte del medico di continuità assistenziale che aveva visitato la segnalante durante il soggiorno a Felegara	Scuse	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Reclami	Unità Operativa di Ortopedia Ospedale di Borgotaro	Dipartimento di Chirurgia Generale e Specialistica Ospedale Borgotaro	Viene riportato il disagio della madre nell'avere informazioni relative al percorso di cura	Chiarimento	Informazione
Reclami	Assistenza protesica e integrativa Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Viene lamentato il pagamento di materiale di medicazione per ospite privato in Casa Residenza per anziani	Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	Aspetti economici
Reclami	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta impossibilità di effettuare visita endocrinologica di controllo entro i 4 mesi indicati dal medico specialista alla visita del 27/05 (primo appuntamento utile dopo 8 mesi)	Risoluzione	Tempi
Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto riscuotitrice ticket automatica che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento e resto e pertanto se ne chiede il rimborso	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento.	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Sportello Unico CUP - Uffici amministrativi Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento.	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento.	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento.	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento.	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici

Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento.	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento.	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento.	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento.	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Direzione amministrativa aziendale	Direzione amministrativa aziendale	Si lamenta guasto alla riscuotitrice automatica ticket che trattiene il denaro inserito senza dare notifica di pagamento	Accoglimento richiesta di rimborso	Aspetti economici
Reclami	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta da parte del dentista dell'ambulatorio applicazione di una resina particolare alla protesi che ha causato la frattura di uno dei 2 impianto a cui era fissata	Assunzione di impegno	Aspetti tecnici professionali
Reclami	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta impossibilità ad poter usufruire di visita di controllo cardiologico in continuità di cura con lo stesso specialista	Chiarimento	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Rilievi	Sportello Unico CUP - Uffici amministrativi Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si segnala un errore di prenotazione (doppia registrazione) effettuato dalla Farmacia di Felegara per esame strumentale riscontrata dal professionista sanitario al momento dell'esame	Risoluzione	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Rilievi	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta difficoltà a ottenere appuntamento a favore del padre per eseguire saturimetria notturna richiesto da specialista di altra azienda	Chiarimento	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Rilievi	Sportello Unico CUP - Uffici amministrativi Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta il mancato rimborso per trasporti in ambulanza sostenuti per accompagnare il marito presso la struttura ospedaliera di Parma.	Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	Aspetti economici

Rilievi	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si comunica episodio di chiusura improvvisa della porta automatica durante l'ingresso alla struttura, per mancata attivazione del sensore, con conseguente caduta apparentemente senza lesioni.	Assunzione di impegno	Aspetti strutturali
Rilievi	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta disagio per l'assenza dello specialista all'appuntamento prenotato	Scuse	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Rilievi	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si lamenta difficoltà e ritardo della programmazione ad accedere alle cure fisioterapiche e riabilitative	Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Rilievi	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie - Distretto Valli Taro e Ceno	Si ritiene la presenza oraria in ambulatorio del medico curante non sufficiente alle necessità e all'affluenza di anziani	Chiarimento	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi