

# REPORT SEGNALAZIONI

## ANNO 2018

---

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

**ALLEGATO IN APPENDICE:**

**Gli altri servizi di relazione con i cittadini nel 2018**



**Progettazione, coordinamento, elaborazione dati:**

Viola Recchia – Coordinamento Aziendale URP

**Redazione:**

Viola Recchia – URP Distretto di Parma, Coordinamento Aziendale URP

Ornella Guareschi, Mery Begarani – URP Distretto di Fidenza e Ospedale di Vaio

Camilla Alberti – URP Distretto Sud-Est

Luigi Barbarese – URP Distretto Valli Taro e Ceno e Ospedale di Borgotaro (da febb.2019)

Nell'Allegato "Gli altri servizi di relazione con i cittadini" l'elaborazione dati e relativa grafica sono state realizzate da Laura Gallicani – Ufficio stampa, comunicazione e rapporti con l'utenza

Luglio 2020

## **INDICE**

<b>PREMESSA</b>	<b>p. 4</b>
<b>1. AUSL PARMA: L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI</b>	<b>p. 5</b>
<b>2. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA</b>	<b>p. 12</b>
<b>3. LE SEGNALAZIONI ALL'OSPEDALE DI FIDENZA</b>	<b>p. 22</b>
<b>4. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA</b>	<b>p. 30</b>
<b>5. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST</b>	<b>p. 39</b>
<b>6. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO VALLI TARO E CENO</b>	<b>p. 46</b>
<b>7. APPENDICE</b>	<b>P. 47</b>

**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 per l'anno 2018 su scala aziendale, mentre per un'analisi strategica di dettaglio, 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)

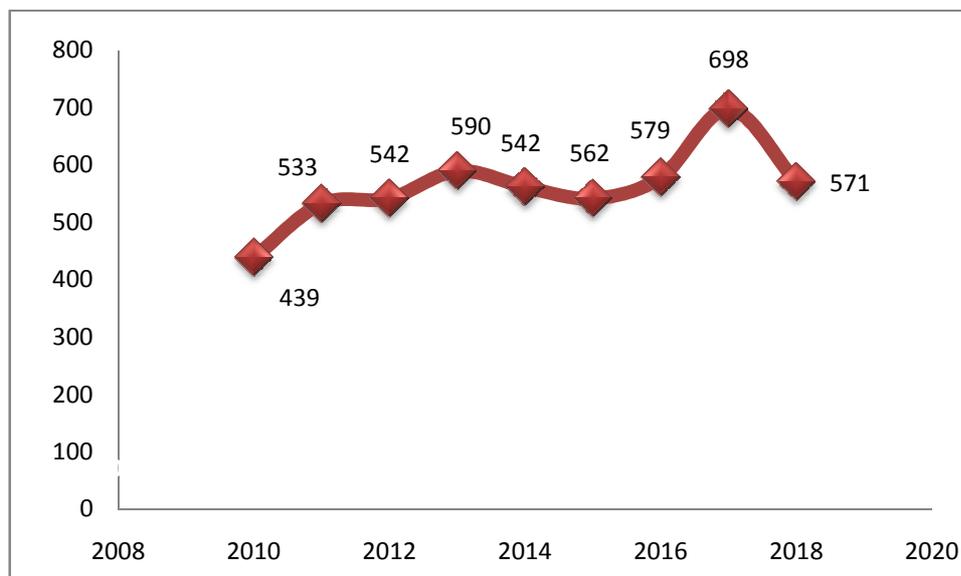
### 1.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

Nel 2018 gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 85 elogi (14,7%)
- 5 impropri (0,9%)
- 363 reclami (63,7%)
- 114 rilievi (20%)
- 4 suggerimenti (0,7%)

Per un totale di 571 segnalazioni, un dato in netta diminuzione rispetto al 2017 (-18%), che riporta i valori in linea con gli anni precedenti.

**Grafico 1.** Andamento delle segnalazioni registrate dagli URP Distrettuali dal 2010 al 2018 (dati espressi in frequenze assolute).

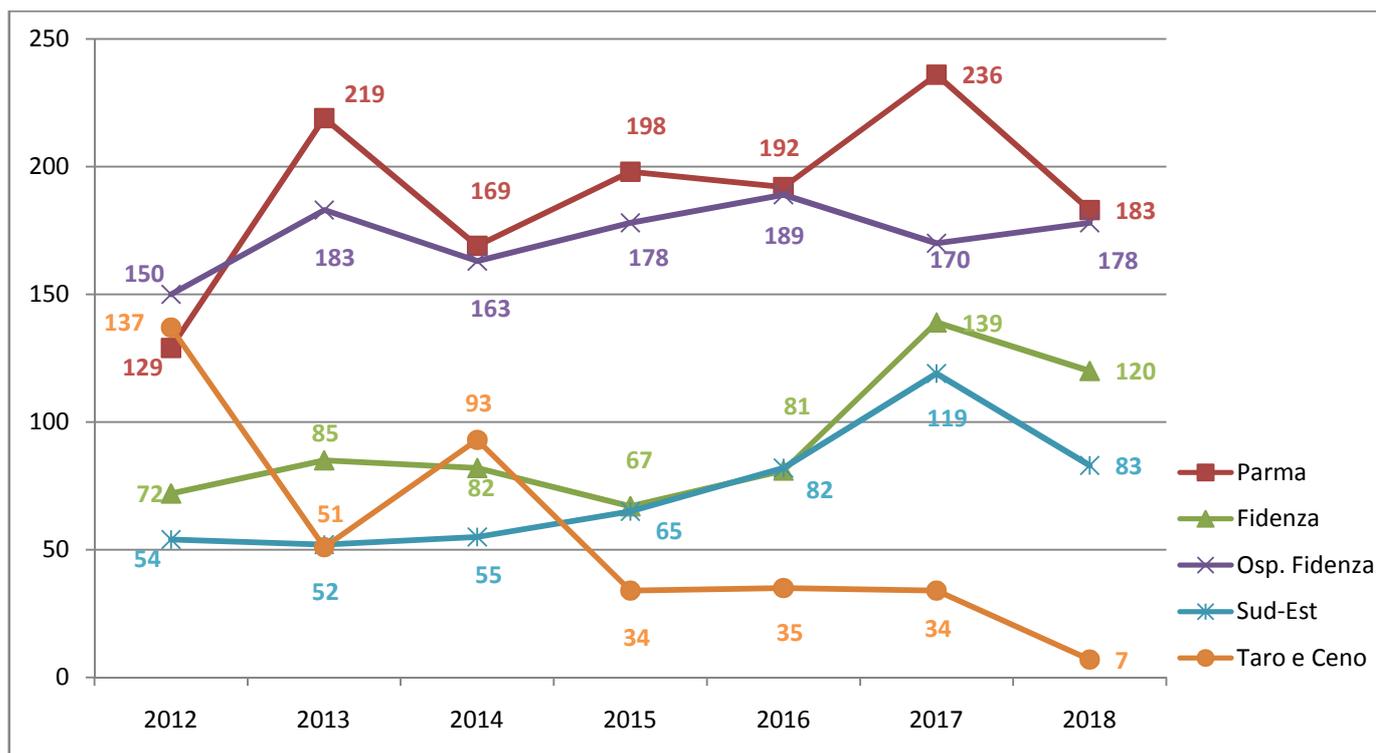


L'andamento delle segnalazioni 2018 suddivise per Distretto/Presidio ospedaliero fornisce ulteriori dettagli sulla percezione dei Servizi a livello territoriale e sul volume delle segnalazioni pervenute ai 4 Urp distrettuali.

**Tabella 1.** Numero di segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2011-2018

Distretto	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Parma	183	236	192	198	169	219	129
Fidenza	120	139	81	67	82	85	72
Osp. Fidenza	178	170	189	178	163	183	150
Sud-Est	83	119	82	65	55	52	54
Taro e Ceno	7	34	35	34	93	51	137

**Grafico 2.** Andamento segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2012-2018



Dall'esame dei dati parziali risulta evidente il netto calo delle segnalazioni attribuite ai tre Distretti di Parma, Sud-est e Fidenza, con i primi due che sembrano riassetarsi sui valori medi registrati prima del 2017. Il numero di segnalazioni per l'Ospedale di Fidenza si mantiene stabile, mentre il Distretto Valli Taro e Ceno restituisce un dato molto inferiore alla media e, probabilmente, alle reali sollecitazioni giunte dall'utenza, fatto dovuto tuttavia a problematiche di carattere organizzativo che non hanno consentito, per il 2018, la registrazione puntuale delle segnalazioni.

## 1.2 Andamento delle segnalazioni 2018 segmentate per tipologia e categoria

Nella tabella successiva presentiamo le segnalazioni del 2018 suddivise per tipologia, in valore assoluto e percentuale, insieme al confronto col 2017 e alla variazione registrata da un anno all'altro da ogni singola tipologia di segnalazione.

**Tabella 2.** Percentuale sul totale delle segnalazioni e raffronto con il 2017 per tipologia, variazione in percentuale per ciascuna tipologia di segnalazione

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	2018	2018%	2017	2017%	Variazione%
Elogi	85	14,71%	108	15,5%	-22,22%
Impropri	5	0,88%	8	1,1%	-37,50%
Reclami	363	63,75%	427	61,2%	-14,75%
Rilievi	114	19,96%	148	21,2%	-22,97%
Suggerimenti	4	0,70%	7	1,0%	-42,86%
TOT	571	100,00%	698	100%	-18,19%

Dai dati così scorporati si evince chiaramente che il calo registrato è da attribuire principalmente a una marcata diminuzione delle segnalazioni di disservizio (98 in meno nel 2018), numericamente molto più significativo rispetto a quello che riguarda le segnalazioni di elogio (23 unità in meno), le quali comunque da anni continuano a diminuire. Nella tabella successiva, una fotografia più dettagliata dei principali motivi oggetto delle segnalazioni aiuterà a inquadrare meglio quanto fin qui emerso.

**Tabella 3.** Quadro sinottico delle segnalazioni per tipologia e raffronto con il 2017

CATEGORIA	TIPOLOGIA SEGNALAZIONE					TOT 2018	2018%	TOT 2017	Variaz %
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Sugg.				
<b>Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi</b>	1	0	128	42	4	175	30,65%	233	-24,89%
<b>Aspetti tecnici professionali</b>	69	0	76	7	0	152	26,62%	166	-8,43%
<b>Umanizzazione e aspetti relazionali</b>	14	0	31	5	0	50	8,76%	66	-24,24%
<b>Aspetti economici</b>	0	0	33	6	0	39	6,83%	66	-31,82%
<b>Tempi</b>	0	0	29	16	0	45	7,88%	61	-36,07%
<b>Informazione</b>	0	0	21	15	0	36	6,30%	45	-20,00%
<b>Aspetti alberghieri</b>	0	0	15	14	0	29	5,08%	17	70,59%
<b>Adeguamento normativa</b>	0	0	25	3	0	28	4,90%	16	75,00%
<b>Aspetti strutturali</b>	0	0	4	5	0	9	1,58%	13	-30,77%
<b>Privo di CCRQ</b>	0	5	0	0	0	5	0,88%	8	-37,50%
<b>Altro</b>	0	0	2	1	0	3	0,53%	7	-57,14%
<b>TOTALE</b>	<b>84</b>	<b>5</b>	<b>364</b>	<b>114</b>	<b>4</b>	<b>571</b>	<b>100,0%</b>	<b>698</b>	<b>-18,19%</b>

Anche nel 2018 gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (organizzazione interna, percorsi di accesso, disponibilità e facilità di ottenere prestazioni, impossibilità di contattare MMG, servizi o ambulatori, assenza di personale o di prestazioni) si confermano come prima causa di reclamo/rilievo agli Urp aziendali. Rispetto al 2017, tuttavia, è proprio in questa categoria che si rileva una netta contrazione (-24,9%), il cui valore peraltro corrisponde a quello dell'aumento registrato l'anno precedente per la stessa tipologia di segnalazioni.

Si mantiene invece stabile il numero di segnalazioni su aspetti tecnico professionali, relative cioè a diagnosi, cure e trattamenti effettuati, modalità di erogazione della prestazione e aderenza a normative (privacy, deontologia), sia sul fronte degli elogi che su quello dei disservizi lamentati.

Alla diminuzione degli elogi, invece, è da imputare la contrazione delle segnalazioni su aspetti relazionali e umanizzazione: rispetto al 2017, infatti, il numero delle lamentele afferenti a questa categoria si mantiene pressoché invariato, mentre le segnalazioni di apprezzamento si dimezzano.

Anche le segnalazioni sugli aspetti economici e sui tempi registrano un calo in linea con quello rilevato sul dato complessivo, mentre ad aumentare significativamente, rispetto al trend degli anni precedenti, sono quelle legate agli aspetti alberghieri e alle questioni normative.

Analizzando il dato a livello distrettuale, anche per il 2018 si conferma la prevalenza di segnalazioni su **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** per i Distretti di Parma e Sud-Est, mentre per l’Ospedale di Vaio la categoria più pesante in termini numerici è quella degli **aspetti tecnico-professionali** (sui quali ricadono, specialmente per i Presidi ospedalieri, anche gli elogi).

Nello specifico si evidenzia che il calo delle segnalazioni su aspetti burocratici e amministrativi, rilevato a livello aziendale, ha interessato soprattutto i Distretti di Parma e Sud-Est (rispettivamente 35 e 12 segnalazioni in meno), che registrano anche la contrazione più significativa in termini di segnalazioni totali .

**Tabella 4.** Quadro sinottico delle segnalazioni 2018 per URP Distrettuale.

CATEGORIA	D.Parma	D.Fidenza	D.Sud-Est	D.Valli T.C.	Osp. Fid.
<b>Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi</b>	<b>66</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>35</b>
<b>Aspetti tecnici professionali</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>65</b>
<b>Umanizzazione e aspetti relazionali</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>Aspetti economici</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>22</b>
<b>Tempi</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Informazione</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Aspetti strutturali</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Aspetti alberghieri</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
<b>Privo di CCRQ</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Adeguamento normativa</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Altro</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>183</b>	<b>120</b>	<b>83</b>	<b>7</b>	<b>178</b>

### 1.3 Tipologia di segnalazioni: disservizi ed elogi

Anche dalla serie storica delle segnalazioni di disservizio (reclami + rilievi) rappresentata nella tabella seguente, dopo 4 anni di costante incremento delle segnalazioni di disservizio (che nel 2017 hanno registrato una vera e propria impennata), per il 2018 si nota una chiara inversione di tendenza, con una contrazione del 17% che riporta il valore al dato del 2016. Nei capitoli successivi, dedicati all’analisi del dato distrettuale, se ne approfondiranno le ragioni.

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

AUSLParma	2018	2017	2016	2015	2014	2013
URP Distretto di Fidenza	<b>90</b>	<b>113</b>	<b>68</b>	<b>53</b>	<b>65</b>	<b>68</b>
URP Distretto di Parma	<b>162</b>	<b>202</b>	<b>154</b>	<b>149</b>	<b>112</b>	<b>181</b>
URP Distretto Sud - Est	<b>76</b>	<b>109</b>	<b>77</b>	<b>61</b>	<b>51</b>	<b>45</b>
URP Distretto Valli Taro e Ceno	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>11</b>

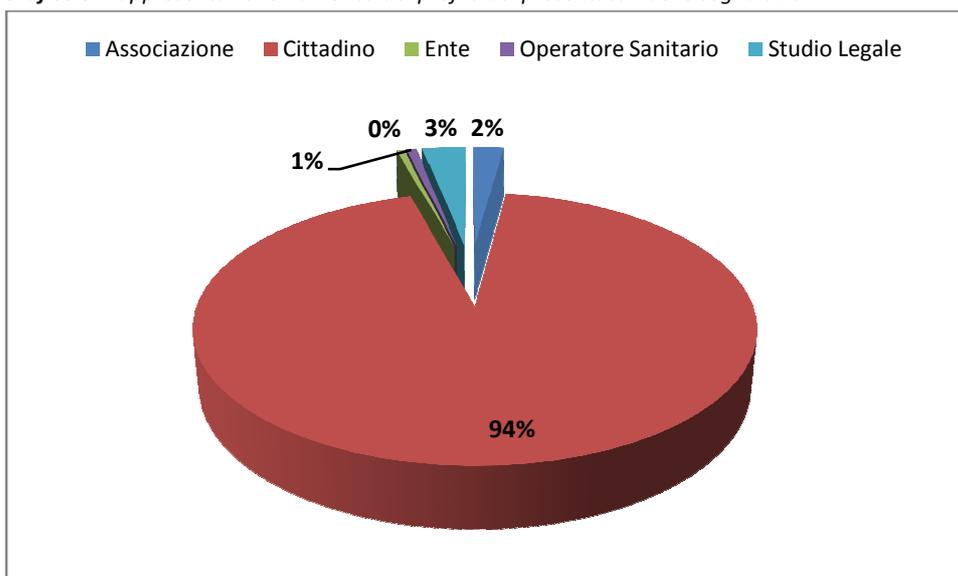
URP Ospedale di Fidenza	143	118	139	106	93	113
<b>Totale AUSLParma</b>	<b>478</b>	<b>575</b>	<b>458</b>	<b>375</b>	<b>338</b>	<b>418</b>

Da notare che la stessa tendenza si riscontra anche per gli elogi, che nel 2018 registrano un calo ancora più marcato, pari al 22%.

#### 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.

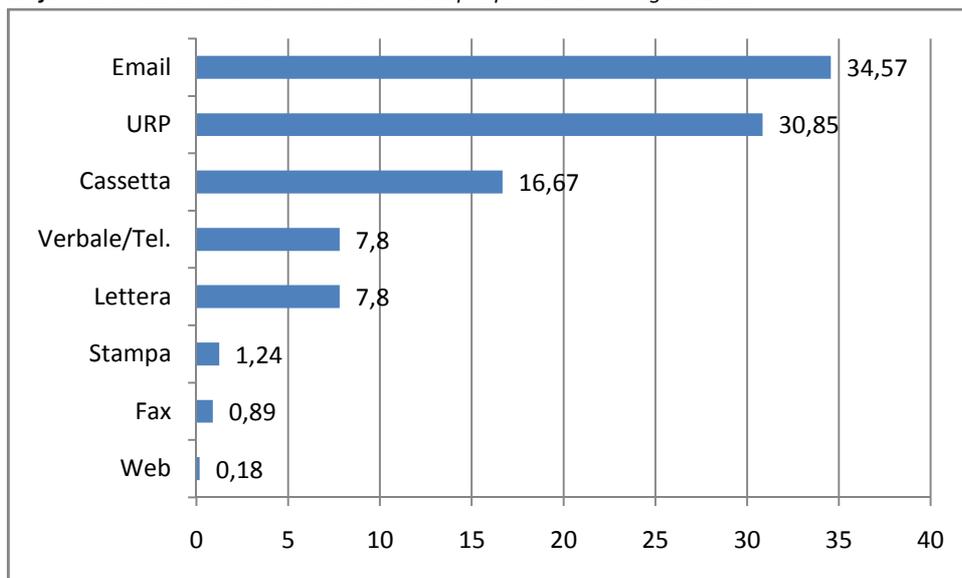
**Grafico 3.** Rappresentazione numerica del profilo dei presentatori delle segnalazioni



#### 1.5 Modalità di presentazione delle segnalazioni

Tra le modalità di presentazione delle segnalazioni rese disponibili dall’azienda, resta l’e-mail il canale più utilizzato dai cittadini, seguito dalla presentazione di persona presso gli Urp e dalle cassette di raccolta, ubicate in varie sedi distrettuali e aziendali.

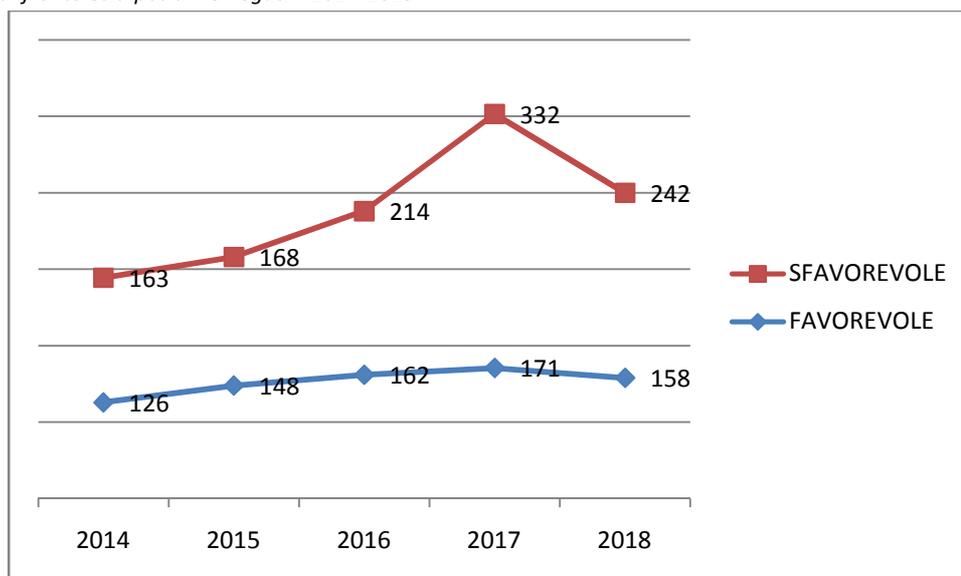
**Grafico 5.** Strumenti e modi scelti dai cittadini per presentare le segnalazioni



### 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, il rapporto tra i primi e i secondi ritorna a valori pre 2017, con un 60,5% di segnalazioni che si concludono con esito negativo per l’azienda a fronte di un 39,5% a favore. Pur restando quest’ultimo un dato significativo, è da segnalare che nel quinquennio 2014-2019 la forbice si sta allargando.

**Grafico 6.** Confronto esiti positivi e negativi 2014-2019



### 1.7 Tempi di chiusura delle segnalazioni di disservizio

Il numero di giorni impiegati mediamente dagli Urp per rispondere a una segnalazione è 17 giorni, dato in aumento rispetto alla media di 13 giorni del 2017, ma ancora ampiamente inferiore ai 30 giorni prescritti dalla normativa di riferimento.

### 1.8 Progetti e azioni di miglioramento di livello aziendale

Tramite il **Coordinamento aziendale Uffici relazioni col pubblico**, che funge da raccordo tra il livello aziendale e i 4 Urp distrettuali, sono stati avviati percorsi e progetti di miglioramento sulle criticità di natura aziendale emerse dal lavoro quotidiano di ascolto dell'utenza. In particolare, per l'anno 2018, si segnalano:

**PROGETTO CENTRALINO:** su proposta della Direzione Generale, il Coordinamento aziendale CCM ha richiesto l'apporto degli URP all'elaborazione di un progetto di miglioramento del Centralino aziendale, incentrato in particolare sulla duplice analisi delle criticità espresse dagli utenti nei confronti del servizio Centralino e dei disagi rilevati dagli URP nello svolgimento delle proprie mansioni. Sono state formulate alcune proposte di miglioramento che sono state accolte nel progetto, attualmente in corso di realizzazione.

**PERCORSO AGGIORNAMENTO COSTANTE SITO WEB ISTITUZIONALE.** Le segnalazioni riguardanti inesattezze, lacune o dati obsoleti riscontrati dagli utenti nelle pagine del sito web dell'Azienda vengono prese in carico dai 4 Urp con modalità preferenziale, al fine di contribuire al tempestivo e costante aggiornamento delle pagine indicate. Il percorso in essere prevede infatti la comunicazione immediata con mail all'Ufficio comunicazione, riportante il link alla pagina da aggiornare e il nuovo testo da inserire. Di norma le correzioni vengono effettuate in giornata. Per il solo Distretto di Parma le segnalazioni dei cittadini che hanno dato luogo a un miglioramento del sito istituzionale sono circa una ventina all'anno.

**GRUPPO PERMANENTE DI MIGLIORAMENTO PROMEMORIA DI PRENOTAZIONE:** si occupa di assicurare la chiarezza e la completezza delle informazioni riportate sul promemoria consegnato agli utenti in seguito alla prenotazione di una prestazione (informative su sanzioni, pagamento ticket, contatti etc.), integrando e/o correggendo le indicazioni in base a segnalazioni degli utenti e/o variazioni nell'erogazione dei Servizi.

**GRUPPO PERMANENTE DI MIGLIORAMENTO PERCORSO SANZIONI:** in seguito all'introduzione da parte della Regione Emilia-Romagna della sanzione sulla mancata disdetta, si è costituito un gruppo di lavoro interaziendale (Ausl e AOU) che ha posto in essere diverse azioni di miglioramento volte a garantire chiarezza, facilità di accesso alle informazioni e di espletamento delle pratiche relative al percorso sanzionatorio. Ha inoltre il compito di analizzare questioni controverse/criticità emerse nel percorso o in singoli casi, al fine di fornire indicazioni, pareri e linee guida e risolvere le situazioni più controverse.

## 2. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA

*(Viola Recchia – Urp Distretto di Parma)*

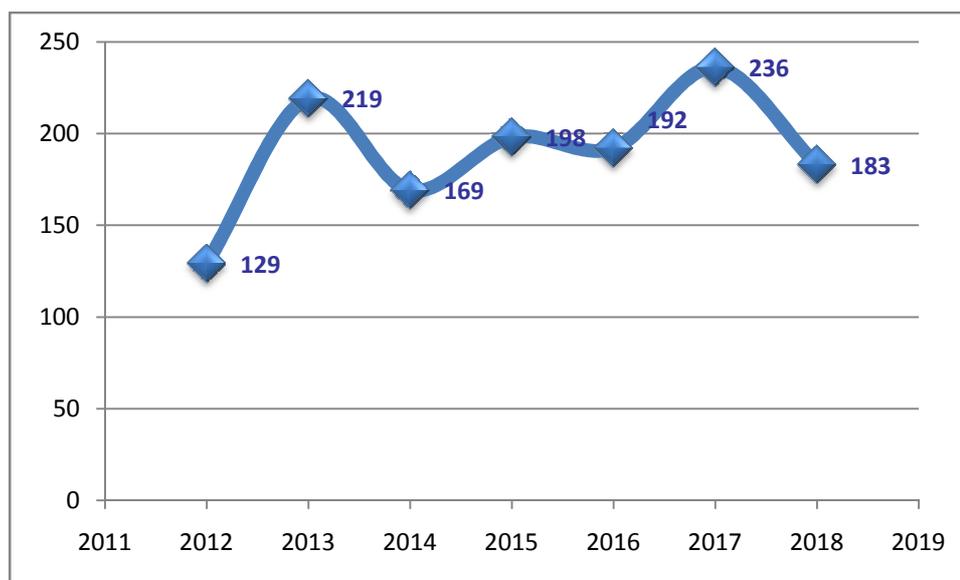
### 2.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Parma per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 16 elogi (8%)
- 4 impropri (2%)
- 119 reclami (64%)
- 42 rilievi (25%)
- 2 suggerimenti (1%)

Per un totale di 183 segnalazioni.

**Grafico 1.** Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Parma, anni 2012-2018 (dati in frequenza assoluta)



Rispetto al 2017 si assiste a un netto calo delle segnalazioni totali (nel 2017 erano 236), a cui corrisponde un calo significativo dei disservizi (nel 2017 ammontavano a 202, mentre nel 2018 si fermano a 160). Le prime due categorie che raccolgono il maggior numero di manifestazioni di insoddisfazione si riconfermano invece, per il quinto anno consecutivo, gli aspetti burocratici e amministrativi e, in misura minore, gli aspetti tecnici e professionali del servizio reso.

Come si vedrà in seguito, la diminuzione delle segnalazioni è imputabile per gran parte a una misura organizzativa introdotta dall'Azienda alla fine del 2018, che ha portato alla risoluzione definitiva della criticità pluriennale sulle modalità di prenotazione delle vaccinazioni (disservizi di carattere burocratico-amministrativo).

**Tabella 1:** Numero di segnalazioni pervenute per tipologia (i totali contrassegnati con \* differiscono di alcune unità a causa automatico del sistema di estrazione dati)

URP Distretto di Parma	Libera Prof.	Azienda	Servizi Esternalizzati	Strutture accreditate	Totale 2018	Totale 2017	Differenza %
Elogi	0	16	0	0	16	24	-37,50%
Impropri	0	3	0	0	3	4	-25,00%
Reclami	0	100	13	4	119	148	-18,92%
Rilievi	0	36	5	3	42	54	-22,22%
Suggerimenti	0	2	0	0	2	3	-33,33%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>182*</b>	<b>233*</b>	<b>-21,89%</b>

## 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.

**Tabella 2:** Segnalazioni 2018 suddivise per categoria e tipologia

CATEGORIA	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2018	% 2018	2017
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>								
Accessibilità esterna	0	0	0	1	0	1		
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	0	0	1	0	1		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1.1%</b>	<b>3</b>
<b>INFORMAZIONE</b>								
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	0	1		
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	3	0	0	3		
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	1	0	0	1		
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	0	1	0	0	1		
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	3	2	0	5		
Adeguatezza del portale web/social network	0	0	0	4	0	4		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>8.2%</b>	<b>12</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>								
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	7	4	1	12		
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	6	0	1	7		
Funzionalità organizzativa	0	0	27	13	0	40		
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	4	2	0	6		
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	1	0	0	1		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	<b>36.1%</b>	<b>101</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>								
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	3	0	0	3		
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	0	10	0	0	13		
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	8	3	0	11		

CATEGORIA	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2018	% 2018	2017
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	0	2	0	0	7		
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>18.6%</b>	<b>47</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>								
Cortesìa e gentilezza	8	0	7	1	0	16		
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	0	1		
Rispetto della riservatezza	0	0	1	0	0	1		
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>9.8%</b>	<b>23</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>								
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	1	0	2		
Condizioni ambientali	0	0	1	0	0	1		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1.6%</b>	
<b>TEMPI</b>								
Coda per la prenotazione	0	0	0	1	0	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	7	3	0	10		
Coda per la prestazione	0	0	1	1	0	2		
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	3	0	0	3		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>8.7%</b>	<b>22</b>
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>								
Aspetti economici - Altro	0	0	2	0	0	2		
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	2	0	0	2		
Richiesta di rimborsi	0	0	3	1	0	4		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>4.4%</b>	<b>14</b>
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>								
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	9	3	0	12		
Ticket	0	0	3	0	0	3		
L.E.A.	0	0	1	0	0	1		
Farmaci	0	0	1	0	0	1		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>9.3%</b>	<b>7</b>
<b>PRIVO DI CCRQ</b>								
Privo di CCRQ	0	4	0	0	0	4		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2.2%</b>	
<b>Totale di URP Distretto di Parma</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>119</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>	

Il calo riscontrato a livello generale si riflette anche sulle singole categorie di segnalazioni che, in valore assoluto, registrano diminuzioni in alcuni casi anche molto nette (- 33% delle segnalazioni su aspetti burocratici e amministrativi, - 28% di quelle sugli aspetti tecnico-professionali della prestazione). L'unico dato in controtendenza riguarda le questioni normative che, nel 2018, passa da 7 a 17 segnalazioni, segnando un aumento di oltre il 100%.

Nel prossimo paragrafo esamineremo nel dettaglio le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) pervenute nel 2018, suddivise per categoria e riconducibili a cause chiaramente individuabili.

### 2.3 Principali motivi di insoddisfazione: reclami e rilievi

I reclami e rilievi registrati nel 2018 ammontano in totale a 161, un numero di molto inferiore a quello dello scorso anno (202), imputabile almeno in parte, come già accennato, a una netta diminuzione delle segnalazioni di disservizio per gli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi**.

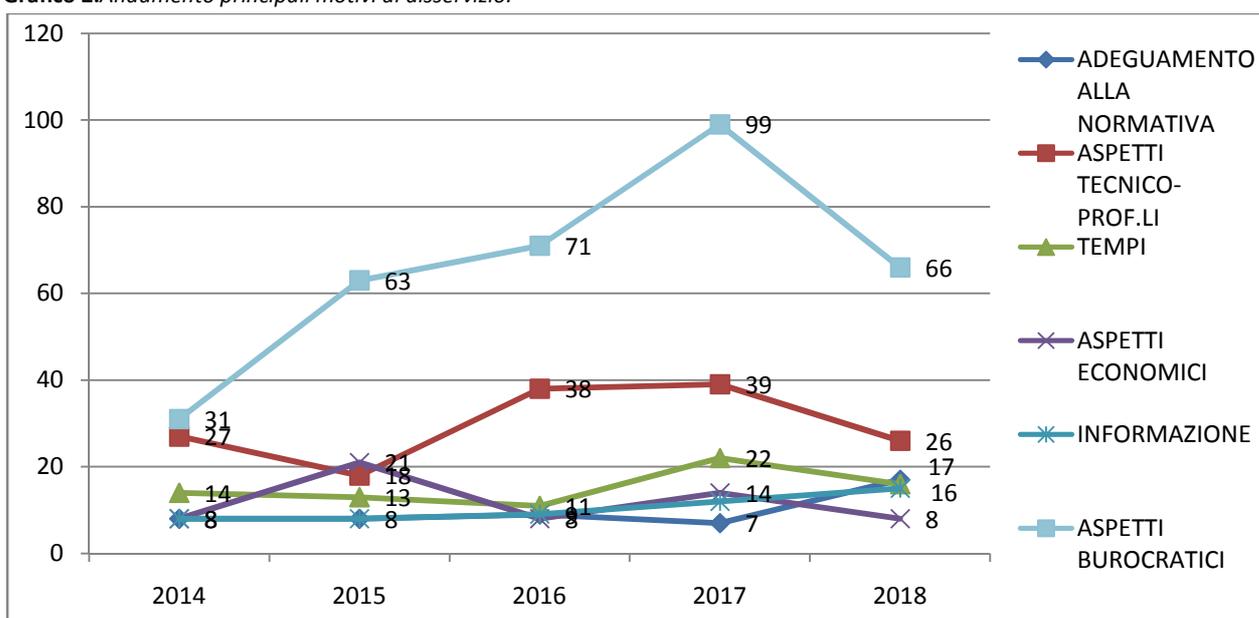
Il dato è in controtendenza con quello rilevato negli ultimi 4 anni, nel corso dei quali l'Urp del Distretto di Parma aveva registrato un trend in costante crescita (+ 39% nel 2017, + 4% nel 2016, + 16% nel 2015). Di rilievo anche la diminuzione dei disservizi di carattere tecnico professionale (-33%).

Tabella 3: Disservizi segnalati per categoria, 2018

CATEGORIA	TOTALE DISSERVIZI 2018	% SU TOT DISSERVIZI 2018	TOTALE DISSERVIZI 2017	% SU TOT DISSERVIZI 2017
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	64	39,5%	99	49,0%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	26	16,0%	39	19,3%
TEMPI	16	9,9%	22	10,9%
ASPETTI ECONOMICI	8	4,9%	14	6,9%
INFORMAZIONE	15	9,3%	12	5,9%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	17	10,5%	7	3,5%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	10	6,8%	6	3,0%
ASPETTI STRUTTURALI	2	1,2%	3	1,5%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	3	1,9%	0	0,0%
TOTALE	161		202	49,0%

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:

Grafico 2: 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 (39.5%):** sotto questa categoria ricadono disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà di contattare uffici e ottenere prestazioni. Tuttavia, nonostante il permanere di criticità ricorrenti negli ultimi tre anni, nel 2018 si assiste a un indubbio miglioramento sul fronte della reperibilità telefonica di persone e Servizi. Pur restando la prima fonte di insoddisfazione dell’utenza, infatti, la **Difficoltà di contatto telefonico sulle linee aperte al pubblico di Uffici aziendali** vede dimezzarsi i reclami e i rilievi (20 nel 2018 contro 40 nel 2017). Dall’analisi del dato scorporato si evince che questa inversione di rotta è da attribuire all’introduzione dei Numeri verdi dedicati per la prenotazione e le informazioni sulle Vaccinazioni (adulti e pediatriche), in seguito alla quale si sono azzerate le segnalazioni di disservizio sulle difficoltà di prenotazione telefonica (nel 2017 erano 22 solo per i due ambulatori). Restano invece in evidenza problematiche già rilevate, tra cui la mancata risposta da parte del numero al pubblico dello Screening mammografico (6 segnalazioni formalizzate e numerosi rilievi) e la difficoltà di contattare il proprio Curante (6 segnalazioni).

Sempre sotto la categoria degli aspetti burocratici e organizzativi ricadono le difficoltà di accedere ai servizi attribuibili alla **poca chiarezza nei percorsi di presa in carico e di accesso alle prestazioni**, che sono state segnalate in 13 occasioni. Seguono le proteste e i disguidi lamentati in seguito a **spostamento di una prestazione specialistica da parte dell’Azienda**, che nel 2018 ammontano a 13 reclami, aventi per oggetto soprattutto le modalità di comunicazione, l’impossibilità di concordare una data diversa da quella proposta dall’operatore e/o di ottenere la visita con lo “specialista di fiducia”. Dato, quest’ultimo, che registra una crescita costante e per il quale si prevede un significativo aumento nel 2019. In ultimo, con 9 segnalazioni, sono in aumento i disservizi causati da disguidi/errori/malfunzionamenti degli applicativi in uso agli operatori.

**Aspetti tecnici e professionali (16% delle segnalazioni di disservizio):** 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. Rispetto ai due anni precedenti, nei quali il numero delle segnalazioni negative imputabili a questa categoria restava pressoché invariato (39 nel 2017 e 38 nel 2016), nel 2018 tali segnalazioni registrano un calo del 33%. I motivi di insoddisfazione sono molteplici e difficilmente interpretabili come segnali di criticità, in quanto si tratta di contestazioni a referti e diagnosi, comportamenti giudicati inappropriati da parte dei pazienti, errori o imprecisioni nella redazione di impegnative e certificati.

**Tempi (9,9 % delle segnalazioni di disservizio):** anche i reclami sui tempi d’attesa (per la prestazione, per accedere a uno sportello, per ottenere una certificazione...) segnano una diminuzione piuttosto evidente rispetto al 2017 e, nel 2018, riferiscono nella maggior parte di casi unici e non sono indicativi di particolari criticità. È tuttavia importante sottolineare che, rispetto allo scorso anno, sembra essersi risolto il problema dei tempi di attesa della Visita fisiatrica infantile, e anche i reclami sui tempi di risposta del Servizio assistenza protesica stanno diminuendo.

**Adeguamento alla normativa (10,5 %) e Informazione (9,3%):** entrambe queste categorie di segnalazioni, contrariamente agli altri motivi di insoddisfazione, segnano una crescita significativa

rispetto al 2017. Il dato è degno di attenzione in quanto, analizzando le problematiche oggetto di reclamo o rilievo, al contrario di quanto accade per altri aspetti sopra evidenziati è possibile individuare una certa omogeneità, comune a entrambe le categorie. Si tratta infatti per lo più di contestazioni riguardanti la **sanzionabilità della mancata disdetta, il funzionamento del FSE** e disguidi causati da **informazioni scorrette o incomplete fornite agli utenti dai nostri operatori** (o, in misura molto minore, dai nostri strumenti informativi). Insieme ammontano al 20% dei disservizi registrati e costituiscono quindi di gran lunga il secondo motivo di insoddisfazione dell'utenza del Distretto.

## 2.4 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati significativi

**Tabella 4:** Segnalazioni pervenute al Distretto di Parma suddivise per "centro di responsabilità"

CENTRI DI RESPONSABILITÀ	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA</b>						
Totale DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	0	0	2	2	0	4
<b>DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI PARMA</b>						
ASSISTENZA PROTESICA E INTEGRATIVA	0	0	5	1	0	6
ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE	1	1	1	0	0	3
ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE	0	1	31	8	0	40
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI	1	0	1	0	0	2
GM E PUNTO BIANCO DISTRETTO DI PARMA (CONTINUITÀ ASSISTENZIALE)	0	0	4	1	0	5
MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO DI PARMA	0	0	3	0	0	3
MMG E PLS	0	0	19	1	0	20
PEDIATRIA DI COMUNITÀ	0	0	4	3	0	7
SALUTE DONNA	2	0	1	2	0	5
SPORTELLO UNICO CUP	0	0	12	5	1	18
<b>Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI PARMA</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>81</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>109</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE</b>						
UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DIPENDENZE PATOLOGICHE - DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	0	0	1
AREA SEMIRESIDENZIALE - CENTRO DIURNO SANTI VIA VASARI	0	0	1	0	0	1
AREA TERRITORIALE CSM PARMA OVEST VASARI	0	0	1	0	0	1
<b>CENTRI DI RESPONSABILITÀ</b>	<b>Elogi</b>	<b>Impropri</b>	<b>Reclami</b>	<b>Rilievi</b>	<b>Suggerimenti</b>	<b>Totale</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA						
SERVIZIO DI MEDICINA DELLO SPORT	0	0	6	0	0	6
STRUTTURA ORGANIZZATIVA TERRITORIALE VETERINARIA DISTRETTO DI PARMA	1	0	1	0	0	2
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO DI PARMA	5	0	5	2	1	13
<b>Totale DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>21</b>
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE						
NUMERO VERDE UNICO PRENOTAZIONI	0	0	4	2	0	6
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	0	0	7	4	0	11
<b>Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
DIREZIONE GENERALE AZIENDALE						
<b>Totale DIREZIONE GENERALE AZIENDALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE						
<b>Totale DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
DIREZIONE DISTRETTO DI PARMA						
DIREZIONE DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	0	0	1
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DISTRETTO DI PARMA	5	0	0	0	0	5
SCREENING DISTRETTO DI PARMA						
PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO	0	0	3	5	0	8
PROGRAMMA DI SCREENING COLLO UTERO	1	0	0	0	0	1
<b>TOTALE DISTRETTO DI PARMA</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>119</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>181</b>

### Dipartimento di cure primarie

Nel 2018 diminuisce il numero delle segnalazioni totali attribuite al Dipartimento di cure primarie (109 contro 136 dello scorso anno) e, in proporzione, anche quello delle segnalazioni di disservizio (102 contro 130 del 2017). Nonostante il calo generale delle segnalazioni, tuttavia, il “peso” delle segnalazioni attribuite al DCP sul totale aumenta di due punti percentuali (61,5 % per il Distretto di Parma).

Tra le diverse Strutture del Dipartimento, è sempre **l’Assistenza specialistica ambulatoriale** a totalizzare più reclami e rilievi che, in controtendenza, aumentano rispetto agli anni scorsi (39 segnalazioni nel 2018 contro 34 nel 2017). Tuttavia, se in passato emergevano chiaramente le principali fonti di insoddisfazione dell’utenza (scelta dello specialista di fiducia, tempi d’attesa delle

visite fisiatriche infantili), nel 2018 si presenta una casistica più varia che non consente di individuare criticità precise. Dall'analisi dei singoli episodi segnalati, per la maggior parte attribuibili ad aspetti burocratici o tecnico-professionali, emerge però che in 18 casi (quasi il 50%) la segnalazione è stata motivata da un disguido organizzativo (spostamenti d'ufficio, prescrizioni errate, difficoltà di prenotazione).

Diminuiscono significativamente le segnalazioni di disservizio riguardanti **MMG e PLS** (20 nel 2018 rispetto alle 28 nel 2017), ma permane il disagio relativo soprattutto all'impossibilità di contattare o incontrare il proprio Medico, mentre calano le segnalazioni su errori di prescrizione. Altrettanto vistosamente calano le segnalazioni sulle attività di Sportello unico (i disservizi segnalati lo scorso anno erano 27, nel 2018 sono 17), relative in gran parte a errori materiali commessi in fase di prenotazione.

Si dimezzano anche i disservizi segnalati su **Punto bianco e Continuità assistenziale** (5 segnalazioni di disservizio), senza che si riscontrino particolari aspetti di criticità nel servizio.

#### **Azioni di miglioramento:**

**Percorso Controlli specialistici CDS Pintor-Molinetto:** Per assicurare la continuità assistenziale ai pazienti in carico agli Specialisti ambulatoriali, presso la Casa della Salute Pintor-Molinetto è stato attivato un percorso interno che, quando lo Specialista prescrive una visita di controllo, consente al paziente di prenotarla direttamente in accettazione, al termine della prima visita, su un'agenda riservata. In tal modo si cerca di garantire (salvo imprevisti contingenti) il controllo con lo stesso specialista nei tempi da quest'ultimo indicati.

**Percorso aggiornamento vincoli di accesso alle prestazioni aziendali.** Sono diverse le segnalazioni relative a disagi occorsi in fase di prenotazione di una specifica prestazione, per le quali, a istruttoria avvenuta, emerge che il disguido è stato causato dalle indicazioni presenti nel programma CUP aziendale ad uso dei prenotatori (CUP e Numero Verde Unico Prenotazioni). A volte, infatti, tali informazioni risultano errate/obsolete/poco comprensibili a causa del continuo aggiornamento a cui sono soggetti percorsi/protocolli/normative/prestazioni etc. L'Urp del Distretto di Parma ha attivato un canale privilegiato con l'Ufficio risorse ambulatoriali col quale, in tali casi, vengono riformulate o corrette o integrati le indicazioni affinché risultino aggiornate e chiare ai prenotatori ("visita neuropsichiatrica infantile", "visita medico sportiva di idoneità agonistica"...).

#### **Dipartimento di Igiene e Sanità pubblica**

Con 14 segnalazioni di disservizio, nel 2018 il Dipartimento di igiene e sanità pubblica registra un calo di reclami e rilievi pari al 41% (nel 2017 erano 34), dovuto principalmente all'introduzione, come si accennava sopra, dei due Numeri verdi aziendali per informazioni e prenotazioni Vaccini adulti (lo scorso anno 18 reclami erano relativi alla mancata risposta del Servizio). Crescono invece i reclami sui tempi d'attesa della **Visita medico-sportiva per l'idoneità agonistica** dei minori (6 nel 2018, nel 2017 solo 1) mentre permane l'insoddisfazione per le modalità di contatto e/o di presa in carico della Commissione patenti (6 segnalazioni).

**Azioni di miglioramento:** in seguito a una segnalazione è stata semplificata e migliorata l'informazione all'utenza sulle modalità di prenotazione delle visite presso la Commissione per il rinnovo delle patenti speciali.

### Direzione amministrativa aziendale

Al Centro di responsabilità “Direzione amministrativa aziendale” vengono attribuite le segnalazioni che riguardano disguidi verificatisi in ambito distrettuale, ma occasionati da enti/soggetti esterni fornitori di servizi aziendali e/o procedure e normativa di valenza aziendale.

Nel 2018 tali tipologie di disservizi relativi crescono del 50% (da 9 passano a 17), mettendo in evidenza tre problematiche (due delle quali riscontrabili anche a livello aziendale). Ci si riferisce in particolare a errori o informazioni errate/carenti da parte degli **operatori del Numero verde prenotazioni e disdette** (6 reclami, ai quali vanno aggiunti anche quelli registrati sotto l’Assistenza specialistica ambulatoriale e relativi all’insoddisfazione per le modalità di comunicazione degli spostamenti), e le **contestazioni alla normativa sulle sanzioni e relativo percorso aziendale** (6 segnalazioni). Il terzo problema segnalato è il malfunzionamento della **riscuotitrice collocata presso la CDS Pintor-Molinetto**, una criticità contingente che si presenta saltuariamente e per la quale esiste, dal 2017, una procedura interna per attivare tempestivamente il servizio di manutenzione e limitare il disagio per gli utenti.

### Direzione sanitaria aziendale

Sulla Direzione sanitaria aziendale (5 segnalazioni) si concentrano le segnalazioni formali, di competenza distrettuale, relative a disguidi e mancanze nell’utilizzo del **Fascicolo sanitario elettronico**. Dal quotidiano lavoro di orientamento e ascolto dell’utente, il principale problema lamentato riguarda **l’impossibilità di prenotare da Fascicolo diverse prestazioni** (in particolare prelievi ematici), operazione invece già possibile presso molte altre Aziende della Regione (accessibile a tutti gli utenti del SSR con FSE attivo, indipendentemente dalla loro Azienda di appartenenza).

### Direzione generale aziendale

Le segnalazioni registrate sul Centro “Direzione generale aziendale” riguardano i disservizi relativi a errori o lacune riscontrate negli strumenti di comunicazione aziendale, in particolare sul sito [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it) (4 segnalazioni).

### Centro screening mammografico e Programma screening collo utero

Mentre il programma di Screening collo-utero riceve solo un reclamo per mancata risposta telefonica, permane anche nel 2018 la criticità sul numero al pubblico del Centro screening mammografico. Nonostante si sia deciso di non formalizzare più le lamentele pervenute all’Urp telefonicamente, nel 2018 sono state registrate 8 segnalazioni di disservizio imputabili a tale problematica, dato in crescita rispetto all’anno precedente.

## 3. Esiti delle segnalazioni

L’analisi degli esiti delle istruttorie dell’anno 2018 restituisce un dato invariato rispetto a quello del 2017, ovvero si conferma l’aumento significativo del numero di 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, a istruttoria terminata, dimostrano una

reale corrispondenza tra la percezione negativa dell'utente e l'effettivo verificarsi del disservizio segnalato.

**Tabella 5: Esiti delle istruttorie anno 2018**

Urp Distretto di Parma	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>Risoluzione</b>	0	0	39	21	0	<b>60</b>
<b>Accoglimento richiesta di rimborso</b>	0	0	4	1	0	<b>5</b>
<b>Scuse</b>	0	0	19	2	0	<b>21</b>
<b>Assunzione di impegno</b>	0	0	5	3	0	<b>8</b>
<b>Chiarimento</b>	0	1	33	12	0	<b>46</b>
<b>Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida</b>	0	0	7	0	0	<b>7</b>
<b>Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente</b>	0	0	7	0	0	<b>7</b>
<b>Trasmissione al servizio legale per competenza</b>	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Ringraziamento verbale (elogio verbale)</b>	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Ringraziamento scritto (elogio scritto)</b>	16	0	0	0	1	<b>17</b>
<b>Altro</b>	0	3	3	3	1	<b>10</b>
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>119</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>183*</b>

*\*Il totale non corrisponde a quello sin qui utilizzato a causa di un errore del software*

Sul totale delle 182 segnalazioni di disservizio:

- Il totale delle istruttorie con esito "favorevole" all'Azienda ammonta a 60, pari al 39% delle segnalazioni negative
- Il totale delle istruttorie con esito "sfavorevole" all'utente ammonta a 93, pari al 61% delle segnalazioni negative

Così come nel 2017, 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 VAIO

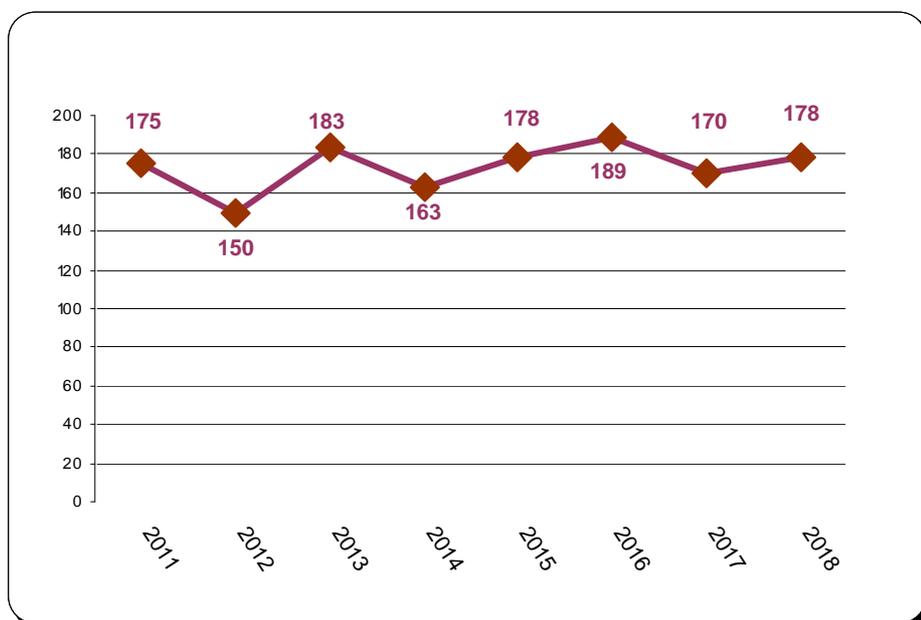
(Ornella Guareschi, Mery Begarani – Urp Distretto di Fidenza e Ospedale di Vaio)

#### 3.1 Numero di segnalazioni pervenute all'Ospedale di Vaio per tipologia:

- 34 **Elogi**
- 0 **Impropri**
- 111 **Reclami**
- 32 **Rilievi**
- 1 **Suggerimenti**

Per un totale di 178 segnalazioni

**Grafico 1:** Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza, anni 2011/2018



Tale dato ci dà la possibilità di individuare sia gli elementi di criticità, sia i punti di forza.

Dal grafico sopra riportato nel 2018 si evince che il numero delle segnalazioni, pervenute all'URP, si è mantenuto relativamente stabile rispetto all'anno 2017 e sovrapponibile agli anni 2011 e 2015.

Dal 2011 al 2018 si è registrata un'oscillazione di decremento o di aumento delle segnalazioni in cui il numero inferiore si è avuto nel 2012 mentre il numero maggiore nel 2016.

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

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.

CATEGORIA	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>							
Accessibilità interna	0	0	2	1	0	3	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1.68%</b>
<b>INFORMAZIONE</b>							
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, disponibilità ad incontrarli	0	0	1	0	0	1	
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	1	0	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>3.93%</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>							
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	1	1	0	2	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	10	9	1	20	
Funzionalità organizzativa	0	0	9	3	0	12	
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	1	0	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>19.66%</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>							
Opportunità/adeguatezza della prestazione	3	0	24	0	0	27	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	4	1	0	5	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	29	0	2	0	0	31	
Informazione agli utenti sui precorsi di cura	0	0	2	0	0	2	
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>36.51%</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>							
Cortesìa e gentilezza	2	0	11	2	0	15	
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	0	1	
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>8.98%</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>							
Caratteristiche strutturali	0	0	0	3	0	3	
Vitto	0	0	4	1	0	5	
Condizioni ambientali	0	0	1	0	0	1	
Pulizia e igiene	0	0	3	4	0	7	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>8.98%</b>
<b>TEMPI</b>							
Tempi di Attesa tra prenotazione prestazione	0	0	2	0	0	2	
Coda per la prestazione	0	0	2	0	0	2	
Tempi di attesa per ricevere documentazione, presidi, ausili	0	0	1	0	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2.80%</b>
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>							
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	9	5	0	14	
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	8	0	0	8	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>12.35%</b>
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>							
Ticket	0	0	9	0	0	9	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>5.05%</b>
<b>Totale di URP Ospedale di Fidenza</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>111</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Come si evince dai dati scorporati per categoria CCRQ **le segnalazioni di disservizio** dell’Ospedale di Fidenza sono in **totale 143** (sommando reclami e rilievi), con la seguente distribuzione: **aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi** (34 segnalazioni), **aspetti tecnici e professionali** (33 segnalazioni), **aspetti economici** (22 segnalazioni), **aspetti alberghieri e confort e informazioni** (16 segnalazioni ciascuno), **aspetti relazionali e umanizzazione** (14 segnalazioni), **adeguamento alla normativa** (9 segnalazioni), **informazioni** (7 segnalazioni), **tempi** (5 segnalazione) **aspetti strutturali** (3 segnalazioni).

**Gli elogi** sono concentrati nell’area aspetti tecnico professionali.

**Il suggerimento** è relativo agli aspetti organizzativi burocratici amministrativi.

Dall’analisi sulla distribuzione delle diverse tipologie di segnalazioni, pervenute nel 2018, emerge un aumento dei reclami e una diminuzione degli elogi rispetto all’anno 2017.

### 3.3 Principali motivi di soddisfazione: elogi

CATEGORIA	Elogi 2018	%	Elogi 2017
ASPETTI STRUTTURALI			
INFORMAZIONE			
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI			2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	32	94.11%	44
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	2	5.88%	3
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
TEMPI			
ASPETTI ECONOMICI			
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA			
ALTRO			
<b>Totale</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>

Rispetto al 2017 si riscontra una diminuzione degli elogi da 49 a 34, pari al 30.61%.

Dall’analisi delle categorie CCRQ, **gli elogi** sono concentrati nell’area aspetti tecnico professionali (32 elogi su 34) pari a circa il 94.11% del totale, a cui si aggiungono il 5.89% circa di elogi relativi all’umanizzazione e agli aspetti relazionali.

Negli elogi relativi agli aspetti tecnico professionali i cittadini evidenziano, oltre all’elevata qualità della prestazione, l’accoglienza, l’attenzione e l’umanità con cui è stata erogata la prestazione, che danno 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 disagi 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 a individuare le criticità emerse dai cittadini, date dalla somma dei reclami e dei rilievi.

CATEGORIA	Reclami	Rilievi	Totale 2018	Disservizi 2018	Totale 2017
ASPETTI STRUTTURALI	2	1	3	2.09%	2
INFORMAZIONE	5	2	7	4.89%	4
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	21	13	34	23.77%	30
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	32	1	33	23.07%	28
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	12	2	14	9.79%	11
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	8	8	16	11.18%	10
TEMPI	5		5	3.49%	1
ASPETTI ECONOMICI	17	5	22	15.38%	24
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	9		9	6.29%	7
ALTRO					1
<b>Totale di URP Ospedale di Fidenza</b>	<b>111</b>	<b>32</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>	<b>118</b>

Nel 2018, rispetto al 2017, le segnalazioni di disservizio sono aumentate del 28.82%.

I Direttori di UO e/o Coordinatori, dopo verifica e valutazione di ogni singolo fatto lamentato, hanno attivato azioni correttive nei casi in cui sono state rilevate inefficienze nei servizi o nell'organizzazione dei percorsi, per evitare il riproporsi del problema evidenziato.

Dai dati riportati in tabella, nello specifico si evince che c'è stata una diminuzione delle segnalazioni relative all'adeguamento alla normativa, mentre c'è stato un aumento, rispetto all'anno precedente, relativo a tutti gli altri aspetti. L'aumento si è avuto sugli aspetti alberghieri e confort, seguono gli aspetti tecnico professionali, gli aspetti economici, gli aspetti burocratici amministrativi, gli aspetti umanizzazione e aspetti relazionali.

Da un'analisi dettagliata dei dati relativi ai reclami formalizzati, pervenuti all'URP, si sono evidenziate le seguenti criticità nei confronti delle quali, in alcuni casi, vista la reiterazione delle criticità o la possibilità che si verificassero altri potenziali disservizi, sono state attivate azioni di miglioramento.

Per quanto riguarda:

- **gli Aspetti alberghieri e confort (16)** l'insoddisfazione manifestata dai cittadini è relativa al vitto, ritenuto scarso, sia a livello quantitativo che qualitativo, alla presenza di guano di piccione in prossimità degli ingressi dell'Ospedale e nel cavedio dove affacciano gli studi medici e la scarsa attenzione ai servizi igienici.

*Azione di miglioramento: installazione di dissuasori e reti per evitare lo stazionamento degli uccelli nei punti di accesso all'ospedale; attivazione di maggiori controlli sull'adeguatezza e congruità del vitto e delle pulizie.*

- **Gli Aspetti organizzativi burocratici amministrativi (36):** è la prima categoria per numerosità di segnalazioni e il maggior numero (18 su 34) è relativo al non funzionamento del lettore POS bancomat, della macchinetta riscuotitrice ticket; non adeguata organizzazione nella distribuzione referti.

*Azione di miglioramento: sostituzione del POS nella macchinetta erogatrice ticket; riorganizzazione della modalità di consegna dei referti.*

- **L'Umanizzazione e aspetti relazionali (14):** rispetto al 2017 le segnalazioni di reclamo relative a questa categoria sono aumentate del 18% .  
Le criticità rilevate si sono verificate nel rapporto “interpersonale” tra il cittadino e il medico o l’infermiere; nello specifico gli utenti hanno lamentato un approccio scarsamente cortese o un rapporto con gli operatori poco attento agli aspetti relativi all’ascolto delle necessità espresse dal paziente o dai familiari. 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 tecnico professionali (33)** sono la prima categoria a livello numerico e, rispetto all’anno precedente, ha avuto un incremento delle segnalazioni di disservizio pari al 17.58% . Il numero di reclami è pari al numero di elogi, che sono tutti concentrati in questa categoria. Ricadono sotto questa categoria tutte le segnalazioni di insoddisfazione rispetto a diagnosi, ritenute dall’utente non corrette, visite specialistiche ritenute superficiali o non accurate, scarsa professionalità del personale sanitario, presunti errori chirurgici.
- **Aspetti economici (22)**  
Nella categoria rientrano tutti i reclami relativi alla non corretta attribuzione della compartecipazione al ticket. Il maggior numero di segnalazioni riguarda l’attribuzione del ticket di P.S. Un’altra criticità è stata la richiesta di risarcimento danni per lo smarrimento delle protesi mobili dentarie durante la degenza.

*Azione di miglioramento: attivazione di un protocollo per la gestione delle protesi mobili dentarie, durante la degenza in ospedale.*

- **Adeguamento alla normativa (9)** riguardano i ticket di PS contestati dal cittadino, ma attribuiti correttamente in base alla normativa vigente.
- **Informazione (9)** le segnalazioni sono relative alle non corrette informazioni che il cittadino ha ricevuto dagli operatori; le situazioni a cui si riferiscono non sono assimilabili e per questo sono state singolarmente analizzate e poste in essere azioni correttive.

*Azione di miglioramento: In ogni situazione si è comunicata, all’operatore, la corretta informazione per evitare il ripetersi dell’evento segnalato.*

- **Gli aspetti strutturali (3)** sono relativi ai lunghi percorsi per accedere al piano terra dell’Ospedale.
- **I tempi (5)** sono relativi al tempo per ottenere una prestazione: a causa del ritardo dello specialista o per ottenere una prestazione o un referto.

### 3.5 Azioni correttive suddivise per categoria

**Tabella 3.** Azioni correttive suddivise per categoria

Categoria	Totale disservizi 2018	Totale Azioni di miglioramento 2018
ASPETTI STRUTTURALI	3	
INFORMAZIONE	7	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	34	16
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	33	
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	14	
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	16	4
TEMPI	5	1
ASPETTI ECONOMICI	22	5
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	9	
ALTRO		
<b>Totale di URP Distretto di Fidenza</b>	<b>143</b>	<b>27</b>

Nel 2018, nei confronti di 27 segnalazioni sono state attivate azioni di miglioramento.

Rispetto alle 143 segnalazioni di disservizio, in 56 si è appurato che si è verificato un disservizio e, relativamente a 27 segnalazioni, si è ritenuto di attivare un'azione correttiva.

Il numero più alto numero di azioni di miglioramento riguarda gli aspetti organizzativi burocratici amministrativi, seguono gli aspetti economici e gli aspetti alberghieri e confort.

### 3.6 Le risposte dell'Azienda ai cittadini

Urp Ospedale di Vaio	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOTALE
<b>Risoluzione</b>		23	8		<b>31</b>
<b>Scuse</b>		19	1		<b>20</b>
<b>Assunzione di impegno</b>		2	3		<b>5</b>
<b>Chiarimento</b>		23	1		<b>25</b>
<b>Conferma operato dell'azienda perchè conforme a standard, protocolli, linee guida</b>					
<b>Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente</b>		9			<b>9</b>

Trasmissione al servizio legale per competenza		27			27
Altro	2	7	19	1	29
Ringraziamento scritto	28				28
Ringraziamento verbale	4				4
<b>TOTALE</b>	<b>34</b>	<b>111</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>178</b>

Escludendo gli esiti “Ringraziamento scritto e verbale”, “altro” relativi ai rilievi anonimi e “trasmissione all’ufficio legale”, in quanto si riferisce al passaggio della pratica all’Ufficio legale perché è stata fatta una richiesta di risarcimento, si possono prendere in considerazione **90 segnalazioni**:

- **34 segnalazioni** hanno avuto come esito “chiarimenti”, “conferma operato dell’Azienda per conforme alla normativa vigente”: malgrado il percepito dell’utente, **l’istruttoria ha dimostrato che non si è verificato un disservizio**;
- **56 segnalazioni** hanno avuto come esito “risoluzioni”, “scuse” e “assunzioni di impegno” : sono quei casi in cui, **effettivamente, si è verificato un disservizio**.

## 4. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA

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

### 4.1 Numero di segnalazioni pervenute, al Distretto di Fidenza, per tipologia

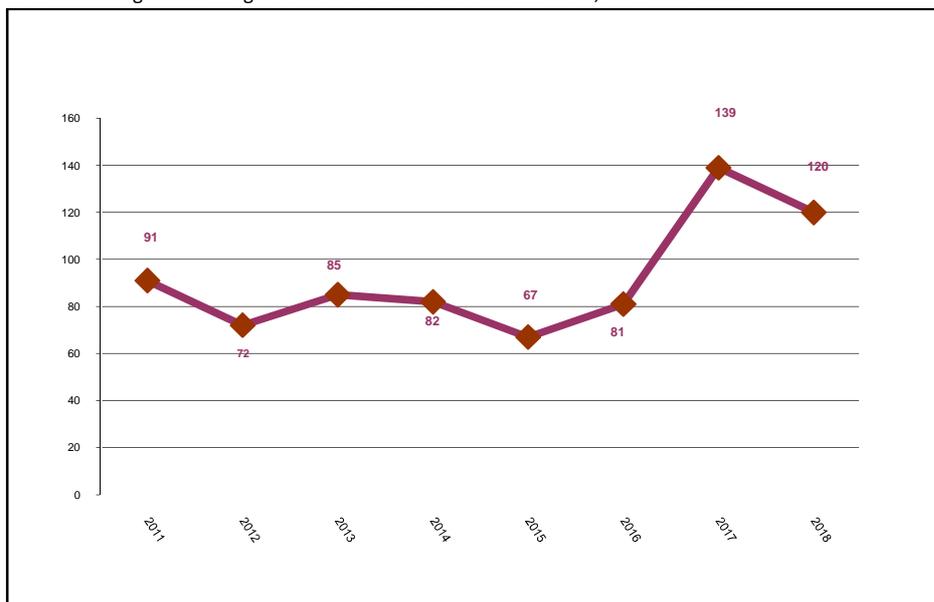
Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

Tabella 1. Tipologia segnalazioni

URP Distretto di Fidenza	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/Appalti	Strutture accreditate soggette a controllo	Totale 2018	%
Elogi	0	28	0	0	<b>28</b>	23.33%
Impropri	0	0	1	0	<b>1</b>	0.83%
Reclami	0	63	2	2	<b>67</b>	55.83%
Rilievi	0	20	2	1	<b>23</b>	19.16%
Suggerimenti	0	1	0	0	<b>1</b>	0.83%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>112</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Per un totale di 120 segnalazioni

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza, anni 2011-2018.



Dal grafico sopra riportato si evidenzia che nel 2018, rispetto al 2017, c'è stato un decremento delle segnalazioni del 13.66%.

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

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 2.** Segnalazioni 2018 suddivise per categoria e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.	Totale 2018	% anno 2018	Totale 2017
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>								
Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	1	0	1		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0.83%</b>	<b>3</b>
<b>INFORMAZIONE</b>								
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	1	0	0	1		
Adeguatezza delle modalità d'informazione	0	0	1	0	0	1		
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	2	1	0	3		
Adeguatezza del portale web/social network	0	0	0	2	0	2		
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5.83%</b>	<b>7</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>								
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	4	1	0	5		3
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	10	1	0	11		14
Funzionalità organizzativa	0	0	15	4	0	19		24
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	1	1	1	3		3
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>31.66%</b>	<b>44</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>								
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	0	11	0	0	14		
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	1	1	0	2		
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	22	0	2	2	0	26		
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>35%</b>	<b>31</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>								
Cortesìa e gentilezza	3	0	3	0	0	6		
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>5%</b>	<b>21</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>								
Caratteristiche strutturali	0	0	2	0	0	2		1
Vitto	0	0	1	1	0	2		3
Pulizia e igiene	0	0	0	3	0	3		2
Servizi accessori	0	0	1	0	0	1		1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>6.66%</b>	<b>7</b>
<b>TEMPI</b>								
Tempi - Altro	0	0	1	0	0	1		

Coda per la prestazione	0	0	3	1	0	4		3
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	3	2	0	5		2
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	1	0	2		5
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>10%</b>	<b>11</b>
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>								
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	1	0	0	1		1
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	1	0	0	1		1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1.66%</b>	<b>2</b>
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>								
Altro	0	0	1	0	0	1		1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0.83%</b>	<b>1</b>
<b>ALTRO</b>								
Altro	0	0	1	1	0	2		5
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1.66%</b>	<b>5</b>
<b>PRIVO DI CCRQ</b>								
Privo di CCRQ	0	1	0	0	0	1		1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0.83%</b>	<b>1</b>
<b>Totale di URP Distretto di Fidenza</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>	

In questo paragrafo sono esaminate nel dettaglio le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi), pervenute nel 2018, suddivise per categoria.

#### 4.3 Principali motivi di insoddisfazione: reclami e rilievi

**Tabella 3.** Disservizi (reclami e rilievi) segnalati per categoria

CATEGORIA	Totale disservizi 2018	% Disservizi 2018	Totale Disservizi 2017	%Disservizi 2017
ASPETTI STRUTTURALI	1	1.11%	3	2.65%
INFORMAZIONE	7	7.77%	13	11.5%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	37	41.11%	43	38.05%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	17	18.88%	9	7.96%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	3	3.33%	19	16.81%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	8	8.88%	7	6.19%
TEMPI	12	13.33%	11	9.73%
ASPETTI ECONOMICI	2	2.22%	2	1.76%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	1	1.11%	1	0.88%
ALTRO	2	2.22%	5	4.42%
<b>Totale di URP Distretto di Fidenza</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Come si evince dai dati scorporati per categoria CCRQ, le **segnalazioni di disservizio** del Distretto di Fidenza, nel 2018, sono **in totale 90** (sommando reclami e rilievi); confrontandole con il 2017 sono **diminuite di circa il 20.35%**

La categoria a cui è stato attribuito il numero più elevato di segnalazioni è quella degli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi che da sola raccoglie il 41.11% dei disservizi e che, rispetto all'anno precedente, ha comunque avuto un decremento di circa il 16.22%.

Le altre categorie che hanno registrato un numero maggiore di segnalazioni rispetto all'anno precedente sono gli aspetti tecnici professionali, con un aumento di circa l'88.89%, e la categoria tempi, con un aumento di circa il 9%.

Le categorie che hanno avuto una diminuzione importante di segnalazioni rispetto all'anno 2017 sono relative all'**umanizzazione e aspetti relazionali** (-84.20%) e all'**informazione** (-46%), mentre è rimasto invariato il numero dei disservizi relativi all'aspetto **adeguamento alla normativa** e agli **aspetti economici**.

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

La maggior parte delle segnalazioni è attribuibile 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.

Di seguito sono state individuate le criticità, che assommano più segnalazioni di una stessa tipologia, e le relative azioni di miglioramento.

**Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (41.11%):** ricadono sotto questa categoria i disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà a contattare i servizi e ottenere prestazioni. I problemi più evidenziati:

La prima causa di insoddisfazione dell'utenza è relativa alla sottocategoria "funzionalità organizzativa", 19 segnalazioni su 37; in questa sottocategoria vengono evidenziati disguidi dovuti ad errori di prenotazione/prescrizione e a mancato preavviso alla cancellazione di visite/esami prenotati, mancanza di percorso per ottenere ricevuta fiscale per i ticket pagati con la macchinetta erogatrice ticket.

Seguono i "percorsi di accesso e di cura", pari a 11 segnalazioni su 37, in cui il cittadino lamenta: impossibilità ad effettuare la visita specialistica in quanto arrivato in ritardo; impossibilità di scegliere, per i controlli, lo specialista che ha effettuato la prima visita... .

Le segnalazioni su "aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi – altro", pari a 4 su 37, sono quelle in cui il cittadino lamenta la mancanza di un percorso per "autodenunciare" la mancata giustificazione per non essersi presentato ad effettuare la prestazione e di conseguenza evitare l'attribuzione delle spese di notifica.

*Azione di miglioramento: relativamente agli aspetti organizzativi è stata attivata la procedura per il rilascio di fattura per i cittadini che hanno pagato con il mav o la macchinetta erogatrice ticket.*

#### **Aspetti tecnico professionali (18.88%)**

Le segnalazioni sugli aspetti tecnico professionali sono passate da 9 nel 2017 a 17 nel 2018, con un aumento dell'88%. Ricadono sotto questa categoria tutti i motivi di disservizio relativi all'adeguatezza della prestazione da parte di GM, MMG, specialisti, infermieri (11 segnalazioni su 17); sono relative all'attenzione ai bisogni della persona da parte del personale (4 segnalazioni su 17) e alla correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione della stessa (2 segnalazioni su 17).

### Tempi (13.33%)

Le criticità relative a questa categoria sono riferite al tempo di attesa per ottenere un nuovo appuntamento per visite /esami strumentali spostati per motivi aziendali; al ritardo con cui le sedute specialistiche iniziano rispetto all’orario di prenotazione; ritardo nella consegna di ausili/relazioni. Tali problematiche però necessitano di soluzioni tecniche non fattibili al momento.

### Aspetti alberghieri e comfort (8.88%)

Le segnalazioni sugli aspetti alberghieri e comfort riguardano la non adeguata pulizia e l’igiene dei locali, la qualità/temperatura del vitto.

*Azione di miglioramento: Sono stati attivati maggiori controlli sull’adeguatezza e congruità del vitto e delle pulizie.*

### Informazione (7.77%)

Le segnalazioni di questa categoria sono relative a criticità quali ad esempio la mancanza di caricamento sul FSE di alcune tipologie di refertazione di esami emato-chimici; l’informazione non adeguata circa il percorso di cura.

**Umanizzazione e aspetti relazionali (3.33%)** comprende le criticità che si sono verificate nel rapporto “personale” tra utente/paziente e operatore sanitario (scortesia/scorrettezza, freddezza, mancanza di empatia). Rispetto all’anno precedente le segnalazioni sono diminuite dell’84% circa, passando da 19 nel 2017 a 3 nel 2018.

## 4.4 Azioni correttive suddivise per categoria

**Tabella 4.** Azioni correttive suddivise per categoria

Categoria	Totale disservizi 2018	Totale Azioni di miglioramento 2018
ASPETTI STRUTTURALI	1	
INFORMAZIONE	7	2
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	37	4
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	17	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	3	
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	8	
TEMPI	12	
ASPETTI ECONOMICI	2	
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	1	
ALTRO	2	
<b>Totale di URP Distretto di Fidenza</b>	<b>90</b>	<b>9</b>

Nel 2018 nei confronti di 9 segnalazioni sono state attivate azioni di miglioramento.

Il numero più alto di azioni di miglioramento riguarda gli aspetti organizzativi burocratici amministrativi, seguono gli aspetti tecnico professionali e l’informazione .

Relativamente agli aspetti organizzativi, burocratici amministrativi sono stati attivati nuovi percorsi per il rilascio fatture per i cittadini che hanno pagato il ticket alla macchinetta erogatrice ticket. Per quanto riguarda gli aspetti tecnico professionali è stato effettuato un incontro con gli operatori per rivedere le procedure che non erano applicate in modo adeguato. Per quanto riguarda l'informazione sul sito web, sono state aggiornate le informazioni non corrette.

#### 4.4 Principali motivi di soddisfazione: elogi

Tabella 5. Elogi suddivisi per categoria

Distretto di Fidenza	elogi	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI			
INFORMAZIONE			
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI			
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	25	25	89.28%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	3	3	10.71%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
TEMPI			
ASPETTI ECONOMICI			
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA			
ALTRO			
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Dall'analisi delle categorie CCRQ, gli **elogi** (28) sono concentrati nelle aree: **aspetti tecnico professionali** (25) e **umanizzazione** (3). Rispetto al 2017 il numero di elogi è lievemente aumentato, passando da 24 a 28.

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 traslare 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 disagi o problemi che possono subentrare durante il percorso di cura.

#### 4.5 Segnalazioni suddivise per area di riferimento: dati

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 équipes delle varie Unità Operative/Servizi, mentre le criticità complesse sono state tutte analizzate e affrontate dalle direzioni di Dipartimento e di Unità Operativa.

**Tabella 7** Segnalazioni pervenute suddivise per “centri di responsabilità”

CENTRI DI RESPONSABILITA' DISTRETTO DI FIDENZA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2018
<b>CASA DI CURA VILLA IGEA</b>					
			1		1
<b>Totale CASA DI CURA VILLA IGEA</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
<b>DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA</b>					
ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE DISTRETTO DI FIDENZA	2				2
MMG - PLS - GM - DISTRETTO DI FIDENZA	1	8	2		11
SALUTE DONNA		2			2
SERVIZIO MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO DI FIDENZA	11				11
SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO DI FIDENZA	3	21	9		33
SPORTELLO UNICO CUP- UFFICI AMMINISTRATIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	6	9	2		17
UNITA' PEDIATRICA DI DISTRETTO	1				1
<b>Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>13</b>		<b>77</b>
<b>DISTRETTO DI FIDENZA</b>					
DIREZIONE DISTRETTO		3	4		7
DIREZIONE AMMINISTRATIVA Distretto di Fidenza	1	4	1		6
CURE INTERMEDIE CASA DELLA SALUTE SAN SECONDO P.SE	1	2	1		4
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI - DISTRETTO DI FIDENZA		1			1
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	2				2
<b>Totale DISTRETTO DI FIDENZA</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>6</b>		<b>20</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SANITA' PUBBLICA</b>					
UNITA' OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITA' PUBBLICA		1			1
MEDICINA DELLO SPORT			1		1
<b>Totale IGIENE PUBBLICA</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>
<b>SALUTE MENTALE</b>					
NEUROPSICHIATRIA DELL'INFANZIA E DELL'ADOLESCENZA		3			3
SERT		2			2
<b>Totale SALUTE MENTALE</b>		<b>5</b>			<b>5</b>
<b>DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE</b>					
CUP NUMERO VERDE		1			1
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE		6		1	7
<b>Totale DISTRETTO DI FIDENZA</b>		<b>7</b>		<b>1</b>	<b>8</b>
<b>DIREZIONE GENERALE AZIENDALE</b>					
DIREZIONE GENERALE AZIENDALE			1		1
<b>Totale DISTRETTO DI FIDENZA</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
<b>DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE</b>					
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE		4	1		5
<b>Totale DISTRETTO DI FIDENZA</b>		<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>
<b>Totale di URP Distretto di Fidenza</b>	<b>28</b>	<b>67</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>119</b>

**Dipartimento Cure Primarie (DPC)**

Con **77 segnalazioni** il DPC totalizza il 64,7% delle segnalazioni totali, ricevendo il maggior numero sia di elogi 24, pari all'85.7% degli elogi totali, sia di segnalazioni di disservizio, 53 tra reclami e rilievi, pari al 58.88% dei disservizi totali.

Rispetto all'anno precedente le segnalazioni di disservizio sono diminuite del 13.7%: da 73 nel 2017 a 53 nel 2018.

La **Specialistica Ambulatoriale**, dal punto di vista numerico ha ricevuto il maggior numero di segnalazioni di criticità che sono aumentate da 21 nel 2017 a 30 nel 2018.

**Gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** raccolgono 9 segnalazioni relative alla disorganizzazione dell'ambulatorio che ha portato alla non effettuazione della prestazione per assenza dello specialista, per esaurimento del "materiale" per effettuare la terapia; all'impossibilità di scegliere lo specialista (tema che non risulta comunque fattibile e non rientra nei LEA); al dovere effettuare 3 sedute ambulatoriali per ottenere la prestazione.

Gli **aspetti tecnico professionali** raccolgono anch'essi 9 segnalazioni di disservizio, relative al non utilizzo dei presidi sanitari da parte del personale infermieristico; all'opportunità/adequazione della prestazione da parte del personale medico in riferimento a diagnosi /trattamento; alle modalità di erogazione complessiva dell'assistenza.

Sotto la categoria **tempi** ricadono 7 segnalazioni di disservizio dovute al ritardo dell'inizio dell'attività da parte dello specialista e al lungo tempo di attesa per riottenere una prestazione spostata per motivi aziendali

*Azione di miglioramento: relativamente agli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi è stato riorganizzato l'utilizzo dell'eliminacode per accedere all'ambulatorio medico.*

**Direzione Distretto**

Le segnalazioni assegnate al Distretto di Fidenza sono 20, di cui 16 disservizi (79,72%) e 4 elogi, (20.28%) delle segnalazioni totali.

Le segnalazioni relative agli aspetti organizzativi burocratici amministrativi (7) riguardano il mancato avviso dello spostamento di una prestazione specialistica e la mancata consegna di referti, in quanto non in possesso della copia del documento d'identità (questo per inadempimento del cittadino pur essendo presente, nel modulo rilasciato dall'Azienda, in modo chiaro le istruzioni per il ritiro referti) .

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri e confort le 5 segnalazioni sono attribuite alle pulizie degli ambienti e alla qualità del vitto.

*Azione di miglioramento: relativamente agli aspetti agli aspetti alberghieri e confort sono stati effettuati maggiori controlli sull'adequazione e congruità del vitto e delle pulizie.*

**Direzione Amministrativa Aziendale**

Alla Direzione Amministrativa Aziendale sono state attribuite 7 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.

### Direzione Sanitaria Aziendale

La Direzione Sanitaria Aziendale ha totalizzato 5 segnalazioni di disservizio, pari all'anno precedente; 4 sono relative all'informazione, in quanto i cittadini lamentano che sul FSE non sono visibili i referti degli esami effettuati. Tali problematiche però necessitano di soluzioni tecniche non fattibili al momento.

Relativamente ai tempi viene segnalato il mancato rispetto dei tempi per effettuare lo screening mammografico.

### Dipartimento di Sanità Pubblica

Il Dipartimento di Sanità Pubblica raccoglie 2 segnalazioni di disservizio.

Relativamente alla categoria tempi è stato evidenziato il tempo di attesa per effettuare la visita medico sportiva e il ritardo con cui il medico ha iniziato l'ambulatorio rispetto all'orario di prenotazione.

## 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.

**Tabella 7.** Elogi suddivisi per categoria

URP Distretto di Fidenza	Elogi	impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Risoluzione	0	0	18	10	0	28
Accoglimento richiesta di rimborso	0	0	0	0	0	0
Scuse	0		21	0	0	21
Assunzione di impegno	0	0	0	1	0	1
Chiarimento	0	1	24	5	0	30
Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	0	0	0	0	0	0
Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	0	0	2	0	0	2
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0	2	0	0	2
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	4	0	0	0	0	4
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	24	0	0	0	0	24
Pratica aperta	0	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	7	1	8
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>120</b>

Escludendo dagli esiti delle 120 segnalazioni i 38 esiti di risposta (tabelle colore verde e bianca) dati ai:

- 28 elogi: “ringraziamento scritto e verbale” agli elogi;
- 8 “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 82 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.
- 50 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)

### Le segnalazioni nel Distretto Sud Est Anno 2018

Si riportano di seguito i dati relativi alle segnalazioni pervenute all'URP del Distretto Sud Est, nell'anno 2018.

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.

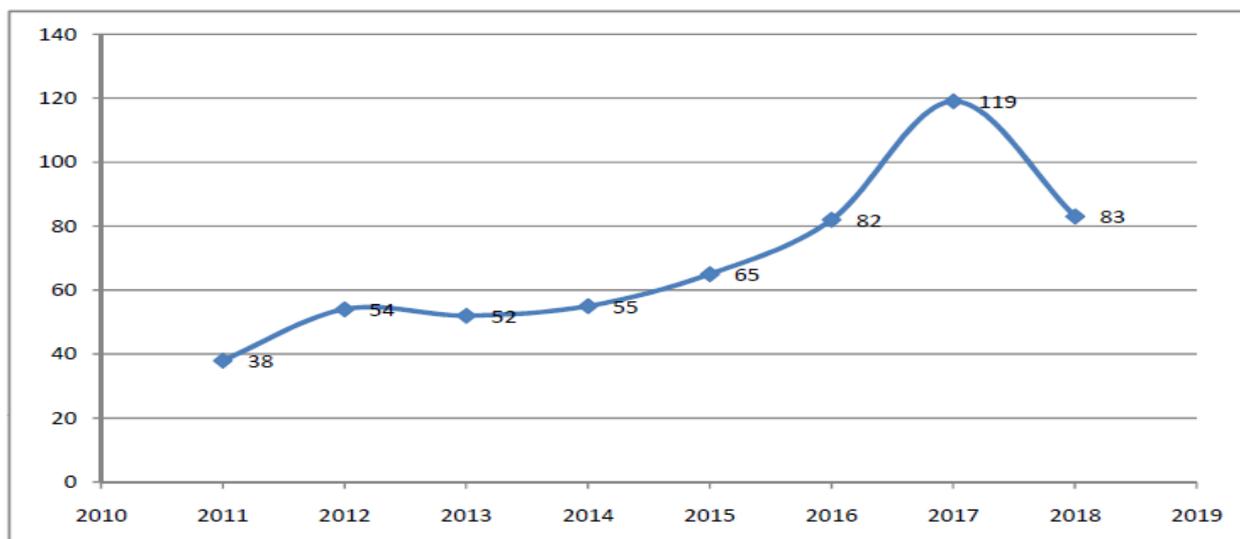
**Tabella 1 : Tipologia – Ambito 2018**

URP TIPOLOGIA Distretto Sud Est	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esteralizzati Contratti/Appalti	Strutture accreditate soggette a controllo	Totale	%
Elogi	0	7	0	0	7	8%
Reclami	0	60	1	0	61	73%
Rilievi	0	15	0	0	15	18%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>82</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>83</b>	

**Tabella 2 : Tipologia- Ambito 2017**

URP TIPOLOGIA Distretto Sud Est	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esteralizzati Contratti/Appalti	Strutture accreditate 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%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>103</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>119</b>	

**Tabella 3 Grafico Andamento segnalazioni dal 2011 al 2018**



Dalla comparazione con i report del 2017, si evince un decremento delle segnalazioni del 30%.

La tipologia reclami rimane la più rappresentata (61, pari al 73% delle segnalazioni), segue la tipologia dei rilievi (15, pari al 18 % delle segnalazioni).

Rimane contenuto il numero degli elogi (7, pari all'8% delle segnalazioni), da segnalare che 4 elogi sono riferiti alla categoria "Aspetti tecnici professionali, 2 elogi a "Umanizzazione e aspetti relazionali", 1 elogio agli "Aspetti organizzativi burocratici amministrativi".

Relativamente all'ambito, le segnalazioni interessano nel 99% l'ambito Aziendale e nel 1% dei casi le strutture private accreditate.

**Tabella 4 Report 2018 Modalità presentazione**

AUSLParma URP Distretto Sud - Est	Altro	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/Telefonica	Web	Totale
<b>Elogi</b>	0	0	2	0	1	0	4	0	0	7
<b>Reclami</b>	5	5	15	0	6	0	27	3	0	61
<b>Rilievi</b>	0	8	1	0	0	0	5	1	0	15
<b>Totale</b>	5	13	18	0	7	0	36	4	0	83
	6%	17%	22%		8%		43%	5%		

Nel 43% dei casi gli utenti del Distretto Sud Est scelgono come modalità di presentazione delle segnalazioni l'URP, il 22% scrive e-mail e il 17% sceglie le cassette dei reclami posizionate nelle sedi delle attività.

Nella tabella 5, la classificazione delle segnalazioni per categoria, ossia i principali motivi di insoddisfazione dei cittadini.

**Tabella 5 Report Tipologia e Categoria**

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2018	
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>							
Accessibilità esterna	0	0	2	0		2	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>		<b>2</b>	<b>2%</b>
<b>INFORMAZIONE</b>							
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	4	3	0	7	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>8%</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>							
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	6	2	0	8	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	20	0	0	21	
Funzionalità organizzativa	0	0	1	0	0	1	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	3	0	0	3	
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>40%</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>							
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	2	0	0	2	

Opportunità/adequazione della prestazione	0	0	1	0	0	1	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	0	1	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	4	0	0	7	
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>13%</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>							
Umanizzazione e aspetti relazionali – Altro	1	0	0	1	0	2	
Cortesìa e gentilezza	1	0	5	1	0	7	
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>11%</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>							
Pulizia e igiene	0	0	1	1	0	2	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
<b>TEMPI</b>							
Tempi - Altro	0	0	0	1	0	1	
Coda per la prenotazione	0	0	4	6	0	10	
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	0	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>14%</b>
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>							
Aspetti economici - Altro	0	0	2	0	0	2	
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	2	0	0	2	
Richiesta di rimborsi	0	0	1	0	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6%</b>
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>							
Ticket	0	0	1	0	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>ALTRO</b>							
Altro	0	0	1	0	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>Totale di URP Distretto Sud – Est</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>83</b>	

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. Nella tabella 5, 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 (30 reclami, 2 rilievi e **1 elogio**, pari al 40% delle segnalazioni).

Seguono la macrocategoria "Tempi di attesa" (5 reclami e 7 rilievi, pari al 14% delle segnalazioni) e la macrocategoria "Aspetti tecnici professionali" (7 reclami e **4 elogi**, pari al 13% delle segnalazioni).

Al quarto posto la macrocategoria “Umanizzazione e aspetti relazionali” (5 reclami, 2 rilievi, **2 elogi**, pari al 11% delle segnalazioni).

Nella tabella 6 vengono messi in evidenza i disservizi (il numero dei reclami e dei rilievi), espressione delle situazioni in cui i cittadini rappresentano la loro insoddisfazione, con le macrocategorie sopra descritte.

**Tabella 6** Report e disservizi

Categoria disservizi Distretto Sud Est	Disservizi	%
ASPETTI STRUTTURALI	2	2%
INFORMAZIONE	7	8%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	32	38%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	7	8%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	7	8%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	2	2%
TEMPI	12	14%
ASPETTI ECONOMICI	5	6%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	1	1%
ALTRO	1	1%
<b>Totale di URP Distretto Sud - Est</b>	<b>76</b>	

Il 91% delle segnalazioni è un disservizio. I disservizi segnalati, interessano nel 38% gli aspetti organizzativi burocratici amministrativi, nel 14% i tempi, nell’8% parimenti gli aspetti informazione, gli aspetti tecnico professionali e umanizzazione e aspetti relazionali.

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 gli orari di apertura e/o necessità di appuntamento per accessi agli ambulatori dei MMG; 5 segnalazioni per difficoltà ad ottenere prescrizioni e certificazioni dal MMG; 2 segnalazioni per difficoltà nell’ottenimento di presidi e ausili; 2 le segnalazioni per difficoltà nella prenotazione di vaccinazioni; 3 per errori di prenotazione, 2 per chiusure sportelli unici/CUP.

#### **Tempi di attesa**

Di seguito alcuni esempi di categoria Tempi di attesa. In 9 segnalazioni è stato manifestato il disagio per la coda presso gli sportelli unici. In 2 casi per il tempo di attesa per ricevere referti di visite/esami; 1 per consegna presidi e o ausili.

#### **Informazione**

Di seguito alcuni esempi di categoria Informazione. In 7 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

#### **Aspetti tecnici professionali**

Sono 7 i disservizi; le segnalazioni sono rappresentate da inadeguatezza della prestazione di MMG (2 segnalazioni), Medico di Continuità assistenziale (1 segnalazioni), di medici specialisti (4 segnalazioni).

### Umanizzazione e aspetti relazionali

Sono 7 i disservizi segnalati. Interessano aspetti relazionali con i MMG e GM (3 segnalazioni), 2 specialisti, 3 operatori di sportello unico/CUP.

### Aspetti economici

Sono 5 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 e per mancata presentazione di documentazione per esenzioni patologia/reddito.

**Tabella 7** Report Tipologia e Centri di responsabilità

URP Distretto Sud - Est	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
<b>DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO SUD EST</b>							
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	0	0	7	0	0	7	8%
SERVIZIO DI MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	1	1%
ASSISTENZA PROTESICA E INTEGRATIVA - DISTRETTO SUD-EST	0	0	7	1	0	8	10%
SALUTE DONNA	0	0	1	0	0	1	1%
MMG - PLS - GM - DISTRETTO SUD-EST	0	0	14	2	0	16	19%
PEDIATRIA DI COMUNITÀ DISTRETTO SUD-EST	1	0	0	0	0	1	1%
PROGRAMMA CURE DOMICILIARI	2	0	2	0	0	4	5%
HOSPICE LANGHIRANO	1	0	1	0	0	2	2%
SPORTELLI UNICI CUP- UFFICI AMMINISTRATIVI - DISTRETTO SUD EST	2	0	14	7	0	23	28%
<b>Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO SUD EST</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>76%</b>
<b>DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE</b>							
CUP NUMERO VERDE	0	0	1	0	0	1	1%
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	0	0	8	4	0	12	14%
<b>Totale DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>16%</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA</b>							
UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO SUD-EST	1	0	2	1	0	4	5%
MEDICINA DELLO SPORT DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	1	1%
<b>Totale UNITÀ OPERATIVA DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA DISTRETTO SUD-EST</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6%</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE</b>							
SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE DISTRETTO SUD-EST	0	0	2	0	0	2	2%
<b>Totale SALUTE MENTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
<b>TOTALE DISTRETTO SUD -EST</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>83</b>	

Il DCP (63, pari al 76% delle segnalazioni) è il centro di responsabilità cui afferiscono la maggior parte delle segnalazioni del Distretto. Seguono la Direzione Sanitaria Aziendale (13, pari al 16% delle segnalazioni), il DSP (5, pari al 6% delle segnalazioni), il DSM con 2 segnalazioni pari al 2%.

Nel DCP le sottocategorie maggiormente rappresentate sono:

la sottocategoria sportello unico CUP (23, pari al 28% 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 MMG, PLS e GM (16, pari al 19% 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). Due segnalazioni afferiscono alla Continuità Assistenziale;

la sottocategoria assistenza protesica e integrativa, (8 pari al 10% delle segnalazioni), riguardano ritardi e difficoltà incontrate per la consegna e il ritiro di ausili;

la sottocategoria specialistica ambulatoriale (7, pari al 8% delle segnalazioni). In questo ambito si osserva un decremento delle segnalazioni rispetto al 2017. La segnalazione riguarda principalmente i disagi per accedere alle visite medico sportive e endocrinologiche.

**Tabella 8 Report Tipologia e Esiti**

URP Distretto Sud – Est	Elogi	Reclami	Rilievi	Totale	
<b>Chiarimento</b>	1	16	3	<b>20</b>	<b>24%</b>
<b>Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida</b>	0	8	0	<b>8</b>	<b>7%</b>
<b>Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente</b>	0	3	0	<b>3</b>	<b>4%</b>
<b>Risoluzione</b>	0	13	4	<b>17</b>	<b>20%</b>
<b>Accoglimento richiesta di rimborso</b>	0	1	0	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>Scuse</b>	0	13	1	<b>14</b>	<b>17%</b>
<b>Assunzione di impegno</b>	0	6	0	<b>6</b>	<b>7%</b>
<b>Pratica aperta</b>	0	0	0	<b>0</b>	
<b>Ringraziamento scritto (elogio scritto)</b>	4	0	1	<b>5</b>	<b>6%</b>
<b>Altro</b>	2	1	6	<b>9</b>	<b>11%</b>
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>61</b>	<b>15</b>	<b>83</b>	

Nella classificazione della tipologia di segnalazione in relazione agli esiti, si rilevano: il chiarimento (20, pari al 24% delle segnalazioni); la risoluzione (17, pari al 20 % delle segnalazioni), le scuse (14, pari al 17% 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”, (11 segnalazioni), rappresenta il 13 % degli esiti.

**Le azioni di miglioramento**

Nel 2019 la Direzione ha disposto l’installazione di porte con apertura automatica nell’entrata principale della Casa della Salute di Langhirano, per rendere più agevole l’accesso ai cittadini

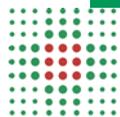
disabili. Sempre nella stessa CDS l'ambulatorio adibito alle visite della Commissione Invalidi, è stato spostato al piano terra per ovviare ai disagi dei cittadini trasportati in barella.

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

(Dati estratti dal software regionale Segnalazioni per l'anno 2018)

Nel corso del 2018 il Distretto Valli Taro e Ceno e l'Ospedale di Borgotaro non hanno potuto beneficiare di un'azione continuativa di rilevazione e catalogazione delle segnalazioni. Il numero delle segnalazioni registrate risulta quindi di molto inferiore a quello degli anni precedenti. Pertanto, non essendo possibile restituire un'analisi realistica del dato, viene riportato in questa sede solo il seguente prospetto.

Reclami	Sportello Unico CUP - Uffici amministrativi Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie Distretto Valli Taro e Ceno	errata prenotazione cup	Scuse	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Reclami	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie Distretto Valli Taro e Ceno	visita oculistica rinviata tre volte, di cui l'ultima volta con preavviso di 1 ora.	Chiarimento	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
Reclami	Punto di Primo Intervento Ospedaliero di Borgotaro	Punto di Primo Intervento Ospedaliero di Borgotaro	L'utente segnala un sollecito di pagamento ticket non dovuto, in quanto le prestazioni sono state eseguite presso PPIO dopo chiamata al 118, con invio sul posto di Elisoccorso, VVF e Carabinieri per incendio e sospetta intossicazione da CO	Risoluzione	Aspetti economici
Rilievi	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie Distretto Valli Taro e Ceno	L'utente lamenta il ripetuto mancato rispetto dei posti auto riservati ai diversamente abili nel parcheggio del poliambulatorio di Fornovo	Assunzione di impegno	Aspetti strutturali
Reclami	Unità Operativa Distrettuale di Igiene Pubblica Distretto Valli Taro e Ceno	Area Dipartimentale di Sanità Pubblica di Borgotaro	La moglie dell'utente lamenta che durante la visita collegiale sarebbero state ripetute più volte frasi o poste domande offensive della dignità dell'utente stesso.	Pratica aperta	Umanizzazione e aspetti relazionali
Reclami	Punto di Primo Intervento Ospedaliero di Borgotaro	Punto di Primo Intervento Ospedaliero di Borgotaro	L'utente segnala invio di richiesta pagamento ticket a domicilio dopo ingresso al PPIO. L'utente oltre ad avere esenzioni per patologia, è stata trasportata in urgenza per sospetta intossicazione (in seguito ad incendio del proprio condominio) e per richiesta dei Vigili del Fuoco intervenuti. Chiede pertanto annullamento della richiesta di pagamento	Risoluzione	Aspetti economici
Rilievi	Specialistica Ambulatoriale Distretto Valli Taro e Ceno	Dipartimento di Cure Primarie Distretto Valli Taro e Ceno	l'utente segnala mancanza di tempestiva comunicazione nello spostamento di visita otorinolaringoiatrica	Altro	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi



# **Gli altri servizi di relazione con i cittadini**

**(Allegato al Report segnalazioni URP)**

**ANNO 2018**

**A cura dell'Ufficio stampa, comunicazione  
e rapporti con l'utenza**

## ***INDICE***

<b>1. Il Numero Verde del Servizio Sanitario Regionale</b>	<b>p. 3</b>
<b>2. Servizio “Scrivici”</b>	<b>p. 4</b>
<b>3. Le interrogazioni</b>	<b>p. 5</b>

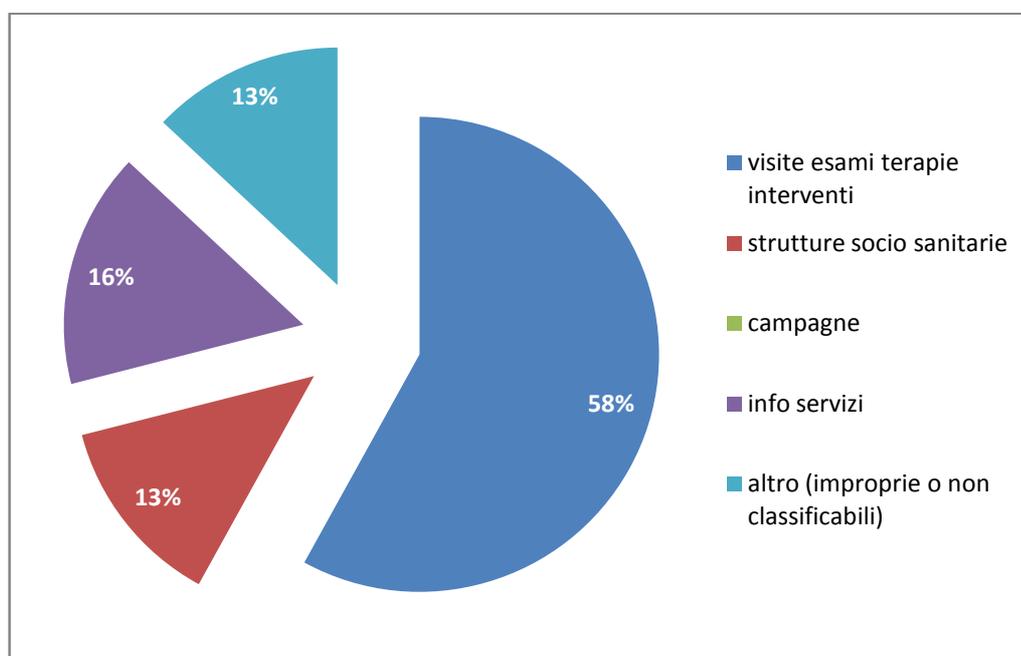
## 1. NUMERO VERDE DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

All'Ufficio stampa, comunicazione e rapporti con l'utenza compete la gestione del II° livello di risposta aziendale del Numero verde informativo 800 033 033 del Servizio sanitario regionale. Le chiamate al Numero verde relative all'Azienda USL di Parma sono poco meno di 5.000 l'anno, di poco sopra al 4% del totale delle chiamate. Di queste solo una minima parte viene passata al secondo livello aziendale, ovvero meno del 2 per cento.

**Tabella 1.** Numero di risposte al secondo livello aziendale, anni 2016-2018

ARGOMENTO	2018	2017	2016
Visite esami terapie interventi	49	82	86
Strutture socio sanitarie	11	6	17
Campagne	0	0	0
Info servizi	13	28	39
Altro (improprie o non classificabili)	11	33	29
<b>TOTALE</b>	<b>84</b>	<b>149</b>	<b>171</b>

Nella tabella a seguire, le risposte fornite nel 2018 dal II° livello aziendale sono state classificate secondo area tematica e suddivise in percentuale.



**Grafico 1.1.** Ripartizione % per area tematica delle risposte al II° livello aziendale, anno 2018

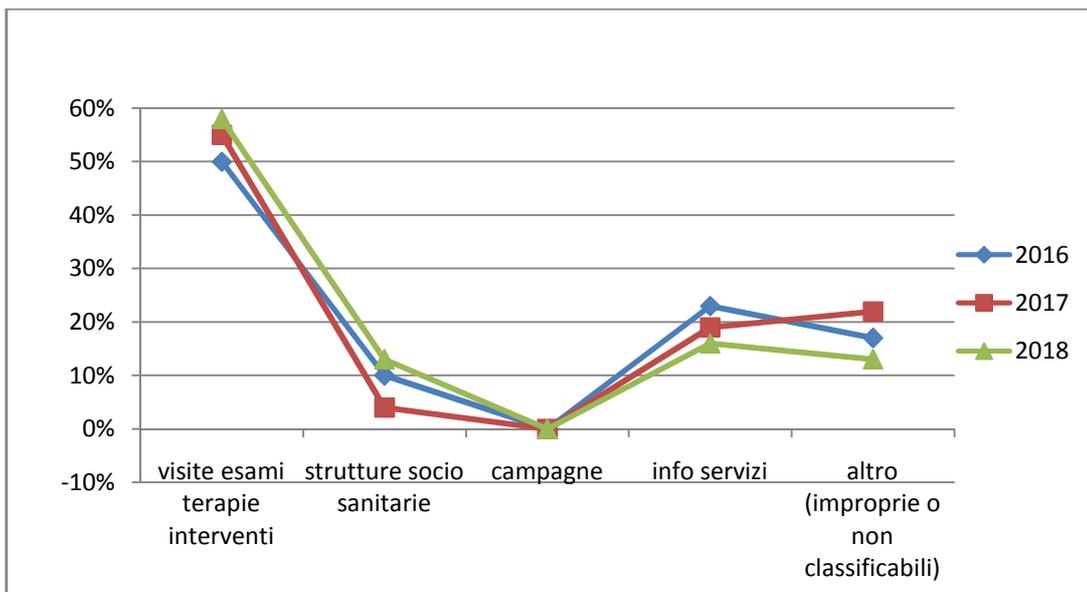


Grafico 1.2. Risposte al secondo livello aziendale con suddivisione % per area tematica, anni 2016-2018

## 2. SERVIZIO “SCRIVICI”

Uno strumento informativo, molto utilizzato dai cittadini, è il servizio “Scrivici, accessibile dalla home page del sito Internet aziendale, che fornisce informazioni sui servizi e sulle attività dell’Azienda all’indirizzo e-mail del richiedente. Il grafico a seguire evidenzia il numero di risposte e la classificazione per area tematica nel 2017 e 2018.

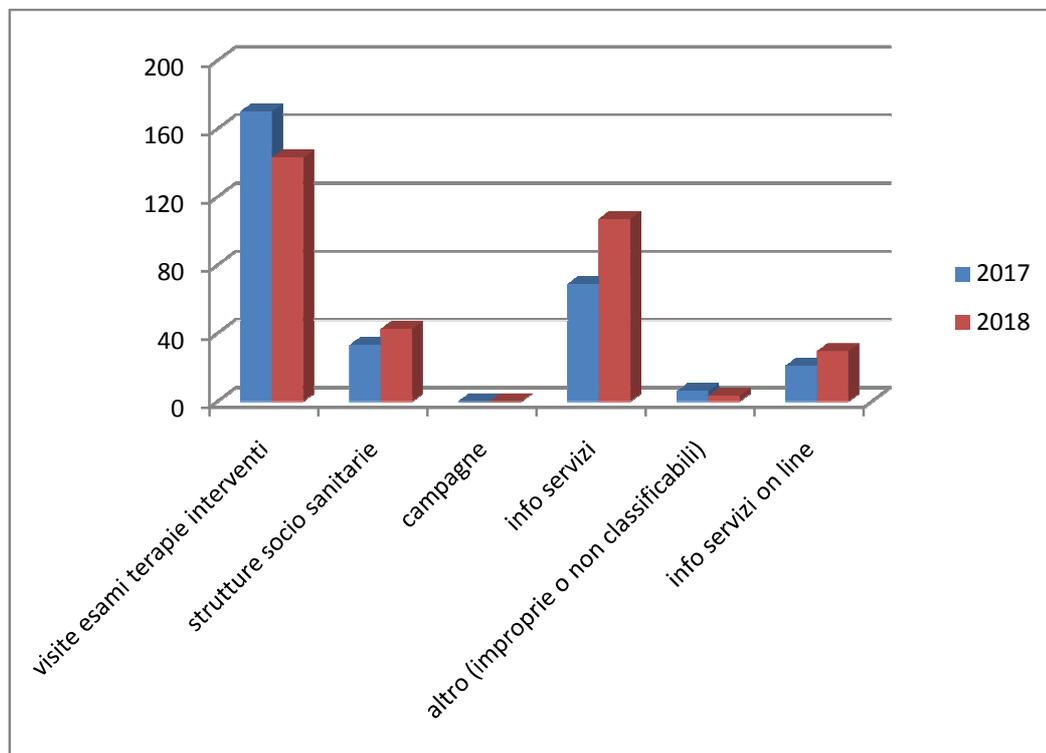
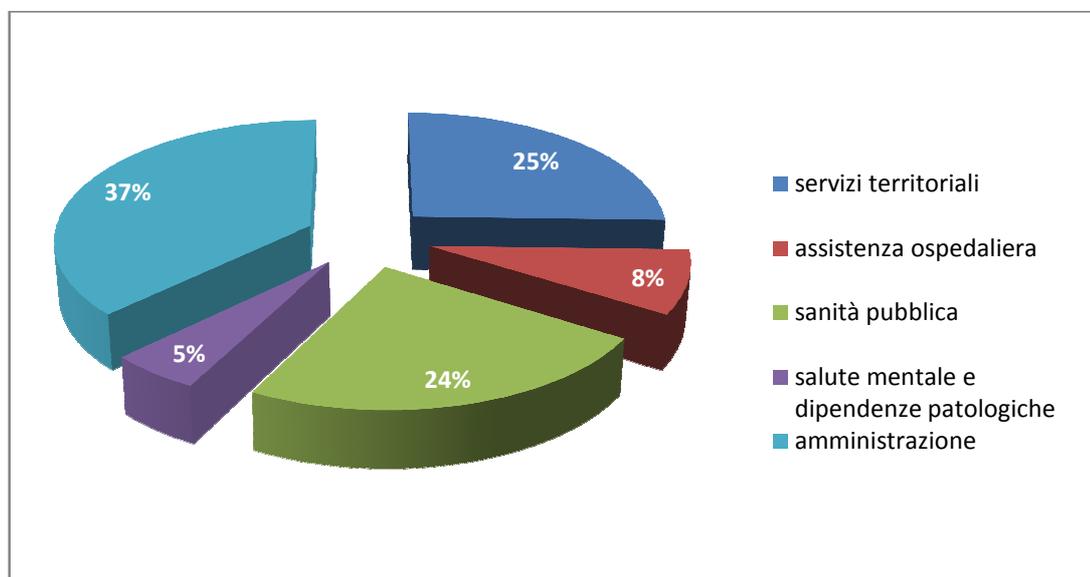


Grafico 2.1. Numero risposte servizio “Scrivici” per area tematica , anni 2017-2018

### 3. LE INTERROGAZIONI

L'Ufficio stampa, comunicazione e rapporti con l'utenza assicura la predisposizione, per conto della Direzione generale, delle note di riscontro alle interrogazioni (comunali, provinciali, regionali e parlamentari) e alle richieste "ex art. 30" dell'Assemblea legislativa regionale. In particolare, l'Ufficio segue l'istruttoria, quindi la raccolta di ogni utile informazione in qualità di responsabile del procedimento e redige la risposta, che viene sottoposta ai pareri di direttore amministrativo e direttore sanitario, quindi alla firma del direttore generale. Nel 2018 le richieste di note di riscontro ricevute sono state 59 (erano 61 nel 2017), su tematiche ripartite in percentuale come evidenziato nel grafico qui sotto.



**Grafico 3.1.** Ripartizione % delle interrogazioni per area tematica, anno 2018

A titolo esemplificativo, in merito alla classificazione per area tematica rappresentata nel grafico, si precisa che:

- nell'area "Servizi territoriali" sono compresi riscontri quesiti relativi a tempi attesa per l'accesso a servizi di specialistica ambulatoriale, servizio dialisi, organizzazione del servizio di 118 e MET – medici dell'emergenza territoriale, ecc;
- nell'area "Assistenza ospedaliera" le richieste riguardano i tempi di attesa per interventi chirurgici, l'organizzazione del Punto di Primo Intervento di Borgotaro e del Pronto soccorso dell'Ospedale di Vaio;

- nell'area "Sanità Pubblica" gli argomenti spaziano dal rischio amianto all'attività del servizio veterinario, dalle vaccinazioni pediatriche alla "vicenda Laminam", dai controlli sul latte ai dati del registro tumori;
- nell'area "Salute mentale e dipendenze patologiche" le richieste riguardano gli accessi al pronto soccorso di soggetti sotto l'effetto di alcol e droga e più in generale la dipendenza da droga;
- nell'area "Amministrazione" sono ricomprese richieste relative a concorsi espletati, patrocini riconosciuti, sicurezza nei luoghi di lavoro, corsi di formazioni organizzati, convenzioni sottoscritte.