



REPORT SEGNALAZIONI

ANNO 2019

Redazione:

Viola Recchia – Coordinamento Urp Aziendale

INDICE

PREMESSA	p. 3
1. L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI	p. 4
2. SEGNALAZIONI PER URP DI AFFERENZA	p. 10

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.

Il Report segnalazioni per l'anno 2019 viene tuttavia redatto in forma sintetica in quanto, fin dall'inizio della pandemia da COVID 19 (febbraio 2020), gli Uffici relazioni col Pubblico dell'Azienda sono stati interessati da un aumento esponenziale di contatti e sollecitazioni da parte dell'utenza, che ha richiesto un impegno esclusivo e costante da parte degli operatori per supportare i cittadini e i Servizi aziendali nel fronteggiare l'emergenza. Per tale ragione non è stato possibile condurre i consueti approfondimenti che, tuttavia, è sempre possibile richiedere rivolgendosi al proprio Urp distrettuale o al Coordinamento Aziendale degli Urp, facente capo all'Ufficio stampa, comunicazione e rapporti con l'utenza.

1: L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI

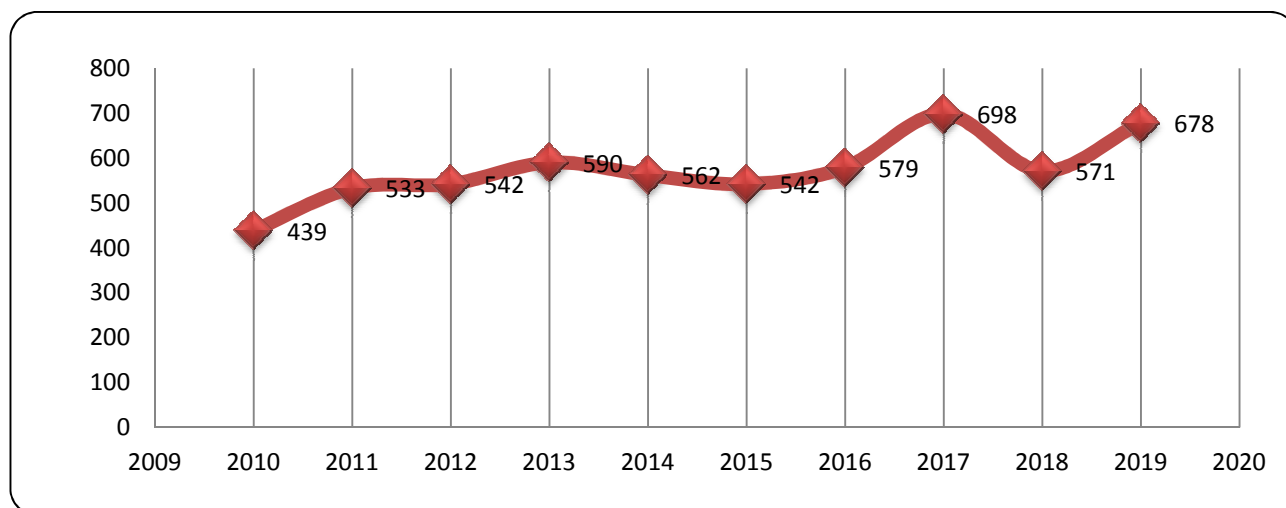
1.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

Nel 2019 i 4 Urp distrettuali hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 128 elogi (18,9%)
- 4 impropri (0,6%)
- 425 reclami (62,5%)
- 112 rilievi (16,5%)
- 9 suggerimenti (1,3%)

Per un totale di 678 segnalazioni, un dato in netto aumento rispetto al 2018 (+ 19%).

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dagli URP Distrettuali dal 2010 al 2019 (dati espressi in frequenze assolute).

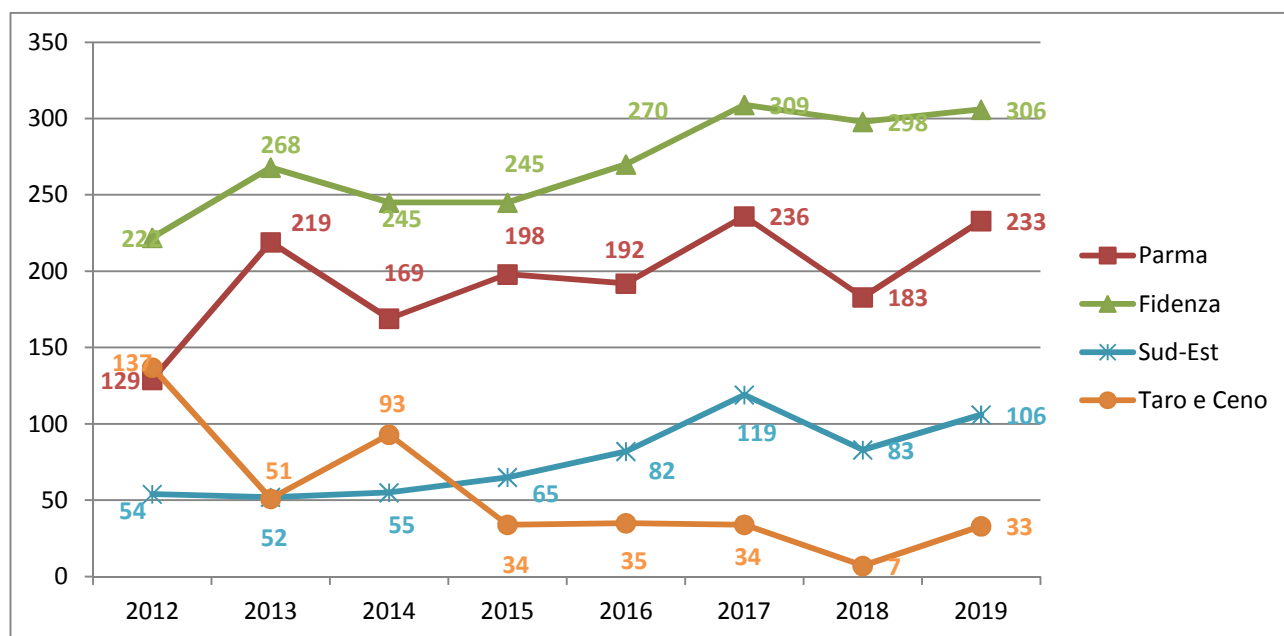


L'andamento delle segnalazioni 2019 suddivise per Distretto fornisce ulteriori dettagli sulla percezione dei Servizi a livello territoriale e sul volume delle segnalazioni pervenute agli Urp. In particolare, rispetto all'anno precedente, si nota come sul totale abbia inciso l'incremento delle segnalazioni presentate ai Distretti di Parma, Sud-Est e Valli Taro e Ceno, mentre il numero di quelle registrate dal Distretto di Fidenza resta sostanzialmente invariato.

Tabella 1. Numero di segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2011-2019

Distretto	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Parma	233	183	236	192	198	169	219	129
Fidenza	306	298	309	270	245	245	268	222
Sud-Est	106	83	119	82	65	55	52	54
Taro e Ceno	33	7	34	35	34	93	51	137

Grafico 2. Andamento segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2012-2019



1.2 Andamento delle segnalazioni 2019 segmentate per tipologia e categoria

Nella tabella successiva presentiamo le segnalazioni del 2019 suddivise per tipologia, in valore assoluto e percentuale, insieme al confronto col 2018 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 2018 per tipologia, variazione in percentuale per ciascuna tipologia di segnalazione

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	2019	2019%	2018	2018%	Variazione%
Elogi	128	18,88%	85	14,71%	+52,38%
Impropri	4	0,59%	5	0,88%	-20,00%
Reclami	425	62,68%	363	63,75%	+16,76%
Rilievi	112	16,52%	114	19,96%	-1,75%
Suggerimenti	9	1,33%	4	0,70%	+125,00%
TOT	678	100,00%	571	100,00%	+18,74%

Dai dati così scorpati si evince che l'aumento registrato è da attribuire principalmente a due variazioni: l'aumento delle segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi, 62 in più rispetto al 2018) e, insieme, di quelle di elogio (43 in più), che tornano a crescere dopo la contrazione degli ultimi anni, principalmente relative al Presidio Ospedaliero di Fidenza-Vaio.

Nella tabella successiva, una fotografia più dettagliata dei principali aspetti oggetto delle segnalazioni aiuterà a inquadrare meglio quanto fin qui emerso.

Tabella 3. Quadro sinottico delle segnalazioni per tipologia e raffronto con il 2018

CATEGORIA	TIPOLOGIA SEGNALAZIONE					TOT 2019	2019%	TOT 2018	Variaz %
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Sugg.				
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	0	155	34	6	196	28,91%	175	+12,00%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	103	0	97	6	0	206	30,38%	152	+35,53%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	23	0	39	7	0	69	10,18%	50	+38,00%
TEMPI	0	0	43	7	0	50	7,37%	39	+11,11%
ASPETTI ECONOMICI	0	0	27	12	0	39	5,75%	45	0,00%
INFORMAZIONE	0	0	32	25	0	57	8,41%	36	+58,33%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	0	0	6	11	1	18	2,65%	29	-37,93%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	0	14	5	0	19	2,80%	28	-32,14%
ASPETTI STRUTTURALI	0	0	8	2	3	13	1,92%	9	+44,44%
Privo di CCRQ	0	4	0	0	0	4	0,59%	5	-20,00%
ALTRO	1	0	4	1	1	7	1,03%	3	+133,33 %
Totale	128	4	425	112	9	678	100,00%	571	+18,74%

L'aumento in valore assoluto delle segnalazioni si distribuisce in modo piuttosto uniforme sui numeri registrati nelle singole categorie, con la sola eccezione degli aspetti relativi all'informazione all'utenza che, nel 2019, sono più che raddoppiate.

A totalizzare il numero più alto di segnalazioni di disservizio sono però sempre 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) che si riconfermano come prima causa di reclamo/rilievo agli Urp aziendali.

In crescita anche, in proporzione, 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.

È invece la categoria dell'informazione a registrare l'aumento più marcato rispetto al 2018, con 58 segnalazioni sulle 36 dell'anno precedente. Sul totale incidono particolarmente le 31 segnalazioni di disservizi relativi al Fascicolo sanitario elettronico, nella fattispecie l'impossibilità di prenotare diverse

prestazioni sul territorio di competenza e, in misura minore, la mancata pubblicazione di referti o documenti sul proprio FSE.

Aumentano in valore assoluto anche i reclami e rilievi attribuibili alla categoria dei Tempi d'attesa, soprattutto riguardo ai tempi tra la prenotazione e la prestazione, dove le segnalazioni passano da 17 del 2018 a 30 del 2019. Stessa tendenza anche per le segnalazioni sugli aspetti umani e relazionali del rapporto tra operatori/professionisti e utenza, dove a un incremento in valore assoluto delle segnalazioni corrisponde l'aumento sia degli elogi (da 14 a 23), sia dei reclami e rilievi (da 36 a 46)

Calano invece, dopo il significativo aumento del 2018, le contestazioni legate alle questioni normative sulle quali, negli anni passati, era pesata l'introduzione della Legge regionale sanzione mancata disdetta.

1.3 Tipologia di segnalazioni: disservizi ed elogi

Dalla serie storica delle segnalazioni di disservizio (reclami + rilievi) rappresentata nella tabella seguente, i valori del 2019 sembrano riallinearsi con quelli del 2017, dopo la flessione registrata nel 2018 dagli Urp dei Distretti di Parma e Sud-Est.

Tabella 5. Numero di segnalazioni di disservizio registrate per Distretto/Presidio, serie temporale 2013-2019

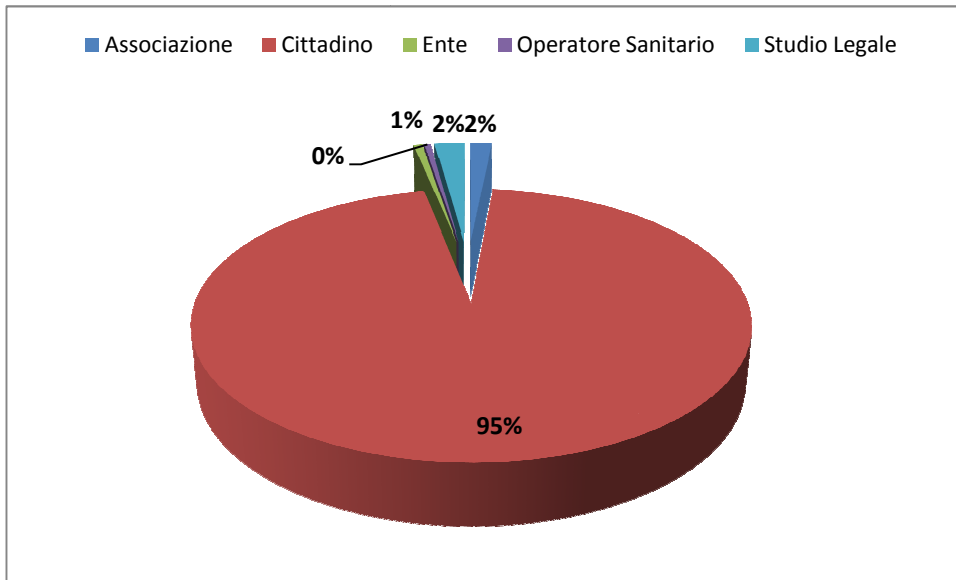
AUSLParma	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
URP Distretto di Fidenza	218	233	231	207	159	158	181
URP Distretto di Parma	207	162	202	154	149	112	181
URP Distretto Sud - Est	92	76	109	77	61	51	45
URP Distretto Valli Taro e Ceno	20	7	33	20	6	17	11
Totale AUSLParma	537	478	575	458	375	338	418

Da notare che la stessa tendenza si riscontra anche per gli elogi, che nel 2018 registravano una netta contrazione, con 85 segnalazioni, e nel 2019 ammontano a 128.

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.

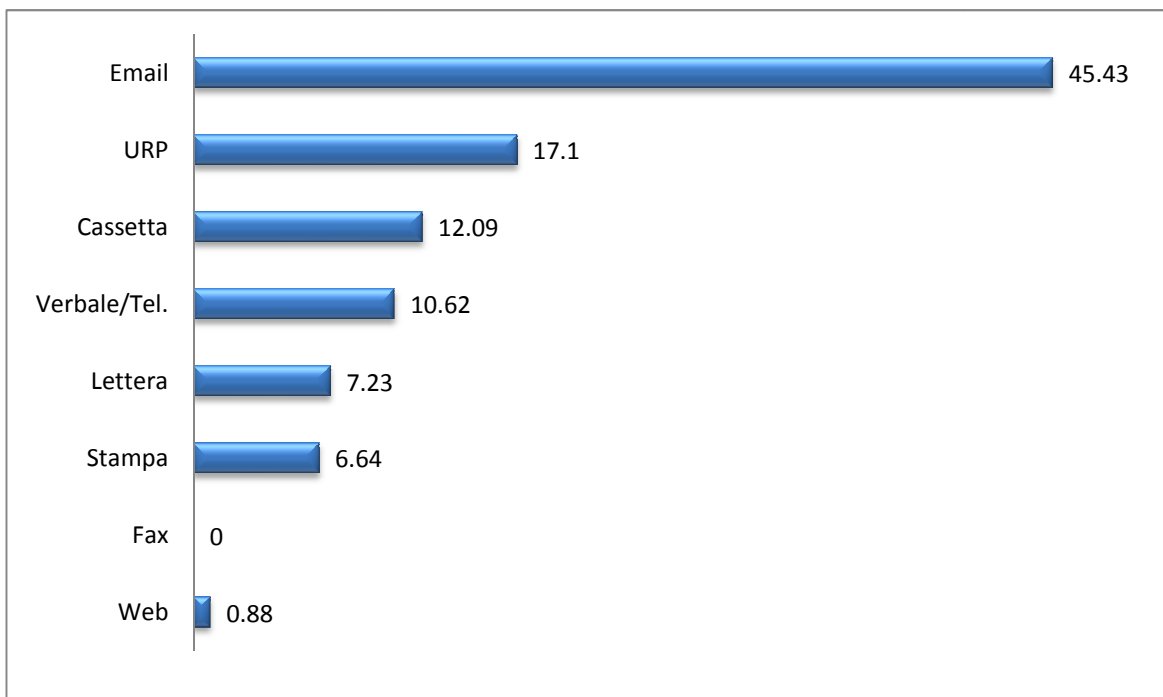
Grafico 3. Rappresentazione numerica del profilo dei presentatori delle segnalazioni



1.5 Modalità di presentazione delle segnalazioni

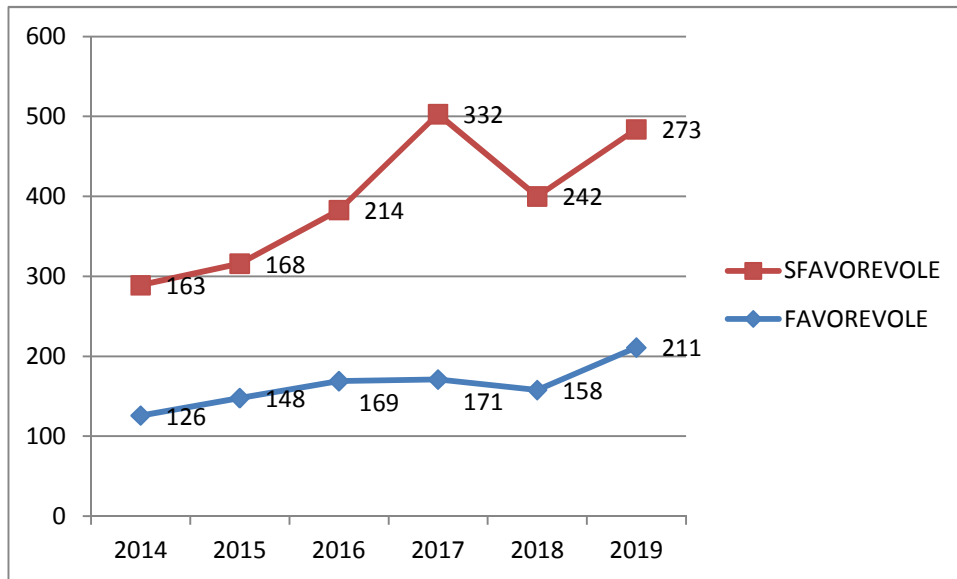
Tra le modalità di presentazione delle segnalazioni rese disponibili dall'azienda, l'e-mail si conferma di gran lunga il canale più utilizzato dai cittadini (il valore è costantemente in aumento), seguito dalla presentazione di persona presso gli Urp e dalle cassette di raccolta, ubicate in varie sedi distrettuali e aziendali.

Grafico 5. Strumenti e modi scelti dai cittadini per presentare le segnalazioni, espressi in valore percentuale



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 segna un'inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti, registrando un netto calo delle segnalazioni che si concludono con esito negativo per l'azienda (il 56,4% a fronte del 60,5% del 2018).



1.7 Tempi di chiusura delle segnalazioni di disservizio

Il numero di giorni impiegati dagli Urp per rispondere a una segnalazione resta invariato rispetto al 2018, con una media di 17 giorni, valore ampiamente inferiore ai 30 giorni prescritti dalla normativa di riferimento.

2: SEGNALAZIONI RIPARTITE PER URP DI AFFERENZA

Nelle seguenti tabelle si presenta una sintesi quantitativa delle segnalazioni pervenute a ciascuno dei 4 Urp distrettuali, suddivise per Dipartimenti e macroaree di afferenza.

2.1 Distretto di Parma

URP Distretto di Parma	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA AZIENDALE	0	0	0	1	0	1
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI PARMA	12	1	118	13	0	144
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	0	1	0	1
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	1	0	1	1	0	3
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	1	0	14	4	0	19
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	0	0	9	4	0	13
DIREZIONE GENERALE AZIENDALE	0	0	1	1	0	2
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	0	0	5	0	0	5
DISTRETTO DI PARMA	10	0	24	10	0	44
TOTALE DISTRETTO DI PARMA	24	1	172	35	0	232

2.2 Distretto e Ospedale di Fidenza

URP Distretto di Fidenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AZIENDA USL DI PARMA	0	0	1	0	0	1
CASA DI CURA VILLA IGEA-PR	1	0	3	0	0	4
DIPARTIMENTO CHIRURGICO - OSPEDALE FIDENZA	32	0	27	2	0	61
DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA AZIENDALE	0	0	1	0	0	1
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI FIDENZA	18	0	46	11	1	76
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	1	0	1	0	0	2
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	0	0	2	0	0	2
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE PROVINCIALE EMERGENZA-URGENZA -	8	0	28	11	0	47

OSPEDALE FIDENZA						
DIPARTIMENTO MEDICO E DELLA DIAGNOSTICA - OSPEDALE FIDENZA	16	0	22	2	0	40
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	0	0	3	0	0	3
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	0	0	3	0	0	3
DISTRETTO DI FIDENZA	5	0	24	9	3	41
OSPEDALE DI FIDENZA	1	0	10	12	1	24
TOTALE DISTRETTO E OSPEDALE FIDENZA	82	0	171	47	5	305

2.3 Distretto Sud-Est

URP Distretto Sud - Est	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA AZIENDALE	0	0	0	0	2	2
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI SUD-EST	10	0	45	13	0	68
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	0	0	6	2	0	8
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	0	0	9	2	2	13
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	0	0	1	13	0	14
DISTRETTO SUD-EST	0	0	1	0	0	1
TOTALE DISTRETTO SUD-EST	10	0	62	30	4	106

2.4 Distretto Valli Taro e Ceno e Ospedale di Borgo Val di Taro

URP Distretto Valli Taro e Ceno	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA OSPEDALE BORGOTARO	7	0	3	0	0	10
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	1	9	0	0	10
DIPARTIMENTO DI PATOLOGIA CLINICA	0	0	1	0	0	1
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	0	0	1	0	0	1
DIPARTIMENTO MEDICO OSPEDALE BORGOTARO	4	0	1	0	0	5
DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	1	0	0	1

OSPEDALE "SANTA MARIA" DI BORGOTARO	1	0	4	0	0	5
TOTALE DISTRETTO VTC E OSPEDALE BORG VAL DI TARO	12	1	20	0	0	33