



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

# REPORT SEGNALAZIONI

## ANNO 2020

---

A cura degli Uffici relazioni col pubblico dei Distretti di Parma,  
Fidenza, Sud-Est e Valli Taro e Ceno e dell'Ufficio Stampa,  
Comunicazione e Rapporti con l'utenza

**Progettazione, coordinamento, elaborazione dati:**

Viola Recchia – Coordinamento Aziendale Urp distrettuali

**Redazione:**

Viola Recchia – URP Distretto di Parma, Coordinamento Urp Aziendale

Ornella Guareschi, Mery Begarani – URP Distretto di Fidenza

Angela De Luca – URP Distretto Sud-Est

Luigi Barbarese – URP Distretto Valli Taro e Ceno

**NOTA METODOLOGICA:** 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 2020 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.

## ***INDICE***

<b>PREMESSA</b>	<b>p. 5</b>
<b>1. AUSL PARMA: L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI</b>	<b>p. 7</b>
<b>2. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA</b>	<b>p. 14</b>
<b>3. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO E ALL'OSPEDALE DI FIDENZA</b>	<b>p. 24</b>
<b>4. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO SUD-EST</b>	<b>p. 34</b>
<b>5. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO VALLI TARO E CENO</b>	<b>p. 41</b>



## PREMESSA

Durante il 2020 il lavoro degli Uffici Relazioni col Pubblico è stato fortemente condizionato dall'emergenza pandemica, che ha interamente monopolizzato le attività degli Uffici, costantemente impegnati nel supporto ai cittadini da un lato, e ai Servizi aziendali dall'altro.

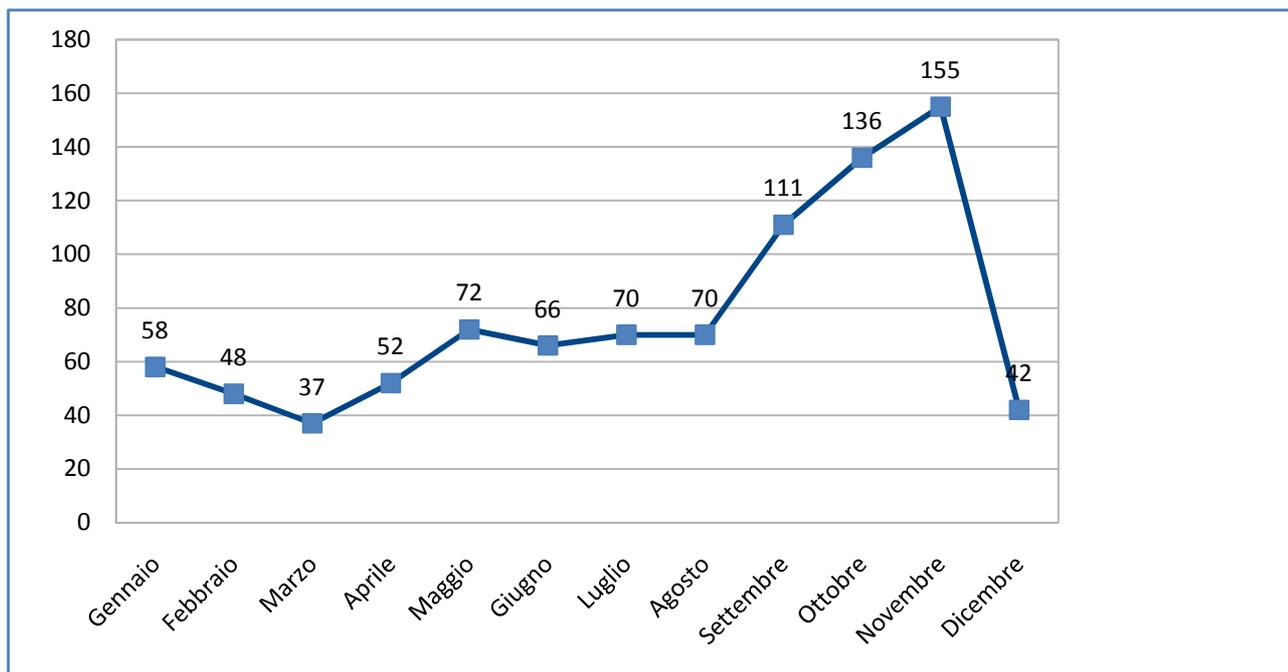
Nel corso dell'anno si è registrato un afflusso straordinario di contatti informativi e di richieste di aiuto, di cui sarebbe stato impossibile tenere traccia, che si somma all'impennata di segnalazioni formalmente acquisite e gestite dai 4 Urp distrettuali che, rispetto al 2019, crescono del 50% arrivando a un totale di 1020.

Nel periodo marzo-giugno 2020, al verificarsi della prima ondata, gli Urp distrettuali sono impegnati insieme alle altre articolazioni aziendali nell'affrontare l'emergenza. Mentre l'Azienda si riorganizza per far fronte alle nuove necessità dettate dalla pandemia (approntando nuovi servizi, nuove modalità organizzative, nuove prestazioni), gli Urp sostengono lo sforzo informativo verso l'esterno, assicurando telefonicamente e per e-mail un costante dialogo coi cittadini alla ricerca di informazioni, contatti, spiegazioni, soluzioni. Al contempo mantengono un raccordo costante con le articolazioni aziendali e con l'Ufficio comunicazione per presidiare la tempestività e la correttezza delle informazioni, sia rispetto al quadro normativo in continuo aggiornamento, sia a fronte dell'evoluzione dei Servizi aziendali e delle relative modalità di contatto, accesso ai percorsi e presa in carico degli utenti. Insieme al disorientamento dei cittadini per la sospensione delle attività sanitarie e la rimodulazione dei percorsi di accesso ai servizi, sugli Urp si scarica anche il malcontento generato dalla difficoltà di contatto e di riscontro con i Servizi preposti alle attività di diagnosi, sorveglianza, tracciamento e informazioni COVID.

Con la fine del primo *lockdown*, la graduale ripresa delle attività sanitarie e la successiva riapertura delle scuole (da giugno a ottobre 2020), oltre a presidiare le attività già assicurate durante la prima ondata, gli Urp coadiuvano le articolazioni aziendali nelle attività di ricollocazione delle prestazioni sospese (oltre 100mila prenotazioni) accogliendo e risolvendo un considerevole numero di segnalazioni di cittadini che lamentano il mancato contatto per la riprenotazione o l'impossibilità di effettuare le prestazioni necessitate. Parallelamente, con l'avvio dell'anno scolastico, si rende necessario presidiare anche l'informazione agli utenti e l'attività istruttoria sui reclami aventi per oggetto l'applicazione dei protocolli scuole.

Da ottobre a dicembre, con l'avvento della seconda ondata, il sistema di sorveglianza è a regime e diminuiscono le sollecitazioni sulle attività di tracciamento e tamponi, ma crescono quelle relative alle difficoltà di ottenere i referti e i certificati (tamponi, guarigioni, quarantene), insieme alla difficoltà di contattare i Servizi interessati. Il grande tema dell'autunno è tuttavia la vaccinazione antinfluenzale, che si riflette in un picco di segnalazioni nei mesi di ottobre e novembre, dovuto in gran parte all'impossibilità di prenotare il vaccino (sia presso il proprio Curante, sia negli Ambulatori vaccinali aziendali) a causa dei ritardi nelle forniture.

Grafico: numero di segnalazioni registrato dagli Urp aziendali su base mensile, anno 2020



La necessità di lavorare in emergenza, con l’obiettivo prioritario di accogliere tutte le segnalazioni ed evadere tutte le richieste dall’esterno, ha richiesto anche agli Urp (come avvenuto per altri servizi al pubblico) una capacità di adattamento rapidissima per assicurare efficienza ed efficacia nella risposta. Per forza di cose, quando possibile si è optato per una presa in carico “leggera” delle istanze non critiche, con conseguente risoluzione immediata delle problematiche segnalate. Per tale ragione, a fronte dell’aumento esponenziale delle sollecitazioni, i dati registrati nel software regionale per l’anno 2020 e qui riportati sono da considerarsi sottostimati rispetto al numero reale delle segnalazioni gestite dagli Urp, in quanto non è stato possibile per gli operatori mantenere il conteggio puntuale dei contatti.

Di contro, il 2020 ha reso evidente in tutta la sua potenza trasformativa la bidirezionalità della comunicazione tra cittadini e Azienda. Grazie alla moltiplicazione delle modalità di contatto (e-mail, linee telefoniche, social network, Scrivici), le segnalazioni su eventuali lacune e malfunzionamenti dei Servizi diventano tempestive, consentendo agli Urp di riportare altrettanto tempestivamente i disservizi ai centri di responsabilità aziendali e distrettuali per l’introduzione di correttivi, e all’Ufficio comunicazione per il conseguente aggiornamento dell’informazione all’utenza. Questo raccordo costante tra cittadini utenti finali, Uffici preposti alla relazione col pubblico e articolazioni aziendali ha per molti aspetti contribuito a mettere in atto una sorta di “miglioramento continuo” del servizio, attraverso un flusso incessante di informazioni, correttivi e nuove informazioni, dove gli Urp hanno giocato pienamente un ruolo di stimolo e al contempo di verifica sull’andamento dei servizi.

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

## 1.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

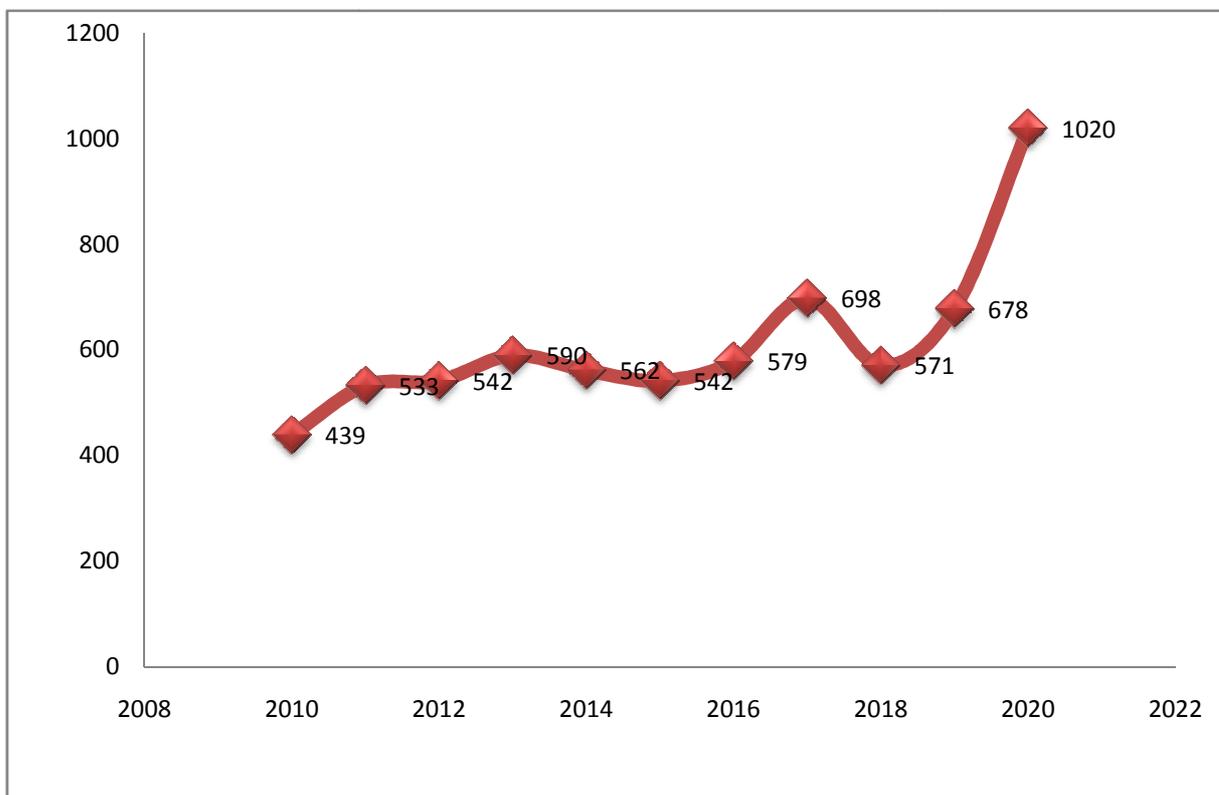
URP DISTRETTUALI	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Sugg.	Totale
URP Distretto di Fidenza	66	1	211	88	3	369
URP Distretto di Parma	23	0	214	288	0	525
URP Distretto Sud - Est	4	2	53	11	1	71
URP Distretto Valli Taro e Ceno	2	1	12	40	0	55
<b>Totale AUSLParma</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>490</b>	<b>427</b>	<b>4</b>	<b>1020</b>

Nel 2020 gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 95 elogi (9,31%)
- 17 impropri (0,39%)
- 490 reclami (48,04%)
- 422 rilievi (41,86%)
- 5 suggerimenti (0,39%)

Per un totale di 1020 segnalazioni.

**Grafico 1.** Andamento delle segnalazioni registrate dagli URP Distrettuali dal 2010 al 2020 (dati espressi in frequenze assolute).

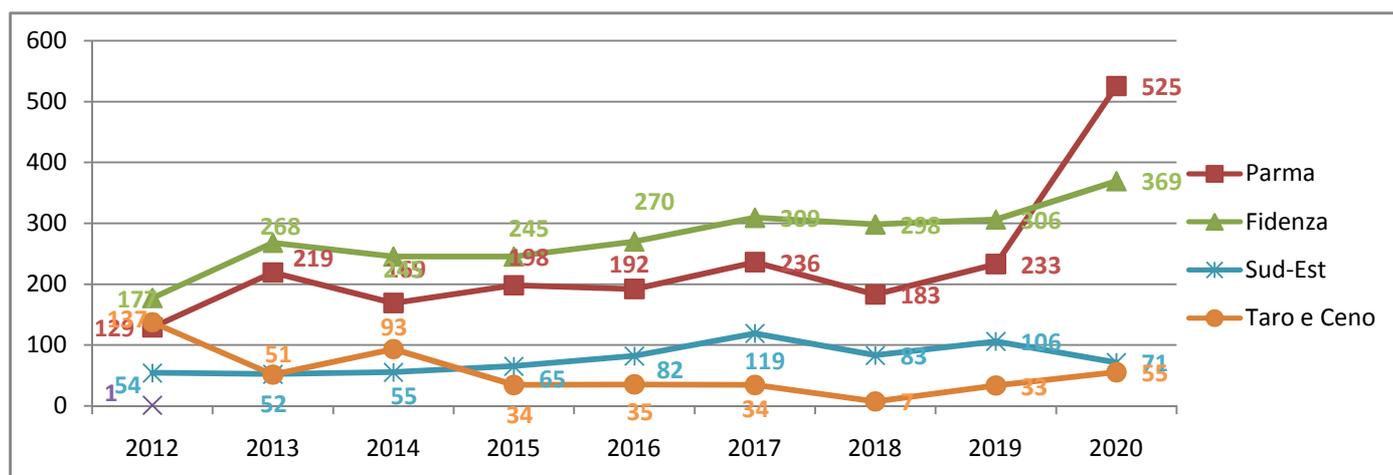


L'andamento delle segnalazioni 2020 suddivise per Distretto fornisce ulteriori dettagli sulla percezione dei Servizi a livello territoriale e sul volume delle segnalazioni pervenute ai 4 Urp distrettuali.

**Tabella 1.** Numero di segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2013-2020

Distretto	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Parma	525	233	183	236	192	198	169	219
Fidenza	369	306	298	309	270	245	245	268
Sud-Est	71	106	83	119	82	65	55	52
Taro Ceno	55	33	7	34	35	34	93	51

**Grafico 2.** Andamento segnalazioni totali suddivise per Urp distrettuali, anni 2012-2020



Dall'esame dei dati su base distrettuale risulta evidente l'incremento del numero di segnalazioni sui 3 Distretti di Fidenza, Valli Taro e Ceno e Parma, con quest'ultimo che registra un picco di 525 segnalazioni, equivalente al 49% del totale aziendale, un dato che risulta di fatto proporzionale alla distribuzione della popolazione sul territorio provinciale (al 01.01.2020, su 454.396 abitanti, 228.003 sono residenti nel Distretto di Parma). Le segnalazioni giunte all'Urp del Distretto Sud-Est registrano invece un calo del 30%, dato inferiore alla media e in controtendenza rispetto al trend aziendale, dovuto tuttavia a problematiche di carattere organizzativo insorte nell'avvicendamento tra operatori avvenuto nel maggio del 2020 in pieno lockdown.

## 1.2 Andamento delle segnalazioni 2020 segmentate per tipologia e categoria

Nella tabella successiva presentiamo le segnalazioni del 2020 suddivise per tipologia, in valore assoluto e percentuale, insieme al confronto col 2019 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	2020	2020%	2019	2019%	Variazione%
Elogi	95	9,31%	128	18,88%	-25,78%
Impropri	4	0,39%	4	0,59%	0,00%
Reclami	490	48,04%	425	62,68%	+15,29%
Rilievi	427	41,86%	112	16,52%	+281,25%
Suggerimenti	4	0,39%	9	1,33%	-55,56%
TOT	1020	100,00%	678	100,00%	+50,44%

Dai dati così scorpati si evince chiaramente che l'aumento delle segnalazioni è dovuto alla crescita esponenziale delle segnalazioni della tipologia "rilievi", il cui dato è quasi triplicato, seguito da un incremento più contenuto dei "reclami". Insieme, le due categorie che comprendono le segnalazioni di disservizio segnano un aumento del 70% rispetto al dato del 2019. 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 2019

CATEGORIA	TIPOLOGIA SEGNALAZIONE					TOT 2020	TOT 2019	VARIAZ %
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.			
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	5	0	260	274	1	540	196	175,50%
Aspetti tecnico-professionali	75	0	69	9	2	155	206	-24,80%
Tempi	0	0	45	73	0	118	50	136,00%
Umanizzazione e aspetti relazionali	12	0	36	9	0	57	69	-17,40%
Informazione	0	0	25	18	0	43	57	-24,60%
Aspetti economici	0	0	31	10	0	41	39	5,10%
Adeguamento alla normativa	0	0	11	25	0	36	19	89,50%
Altro	3	0	4	4	0	11	7	57,10%
Aspetti alberghieri e comfort	0	0	6	3	1	10	18	-44,40%
Privo di ccrq	0	4	0	1	0	5	4	25,00%
Aspetti strutturali	0	0	3	1	0	4	13	-69,20%
<b>TOTALE</b>	<b>95</b>	<b>4</b>	<b>490</b>	<b>427</b>	<b>4</b>	<b>1020</b>	<b>678</b>	<b>50,40%</b>

Nel 2020 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 agli anni precedenti, tuttavia, è proprio in questa categoria che si rileva il picco registrato sul dato assoluto, con un aumento del 175% del numero di segnalazioni di disservizio. Come emergerà dall'analisi

dei dati sui 4 Distretti, la ragione sta nel fatto che, nel corso del 2020, le maggiori difficoltà lamentate dai cittadini hanno riguardato l'accesso a percorsi, la disponibilità di prestazioni e l'impossibilità di contatto con servizi direttamente o indirettamente correlati all'emergenza Covid 19 (in particolare relativi alle attività di sorveglianza e tracciamento, ai numeri telefonici messi a disposizione dall'Azienda e, nella seconda fase, alle ricollocazioni seguite al riavvio delle attività sanitarie).

Com'è intuibile, la contrazione delle segnalazioni sugli 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 da attribuirsi invece, di riflesso, al numero molto minore di prestazioni sanitarie erogate nel corso del 2020.

Altra categoria fortemente influenzata dall'emergenza pandemica è quella dei tempi, che segna un incremento del 136%, dovuto in larga parte ai ritardi lamentati nella comunicazione dei provvedimenti di quarantena/fine quarantena, nella consegna dei referti dei tamponi e dei certificati di guarigione.

### 1.3 Tipologia di segnalazioni: disservizi ed elogi

Anche la serie storica delle segnalazioni di disservizio (reclami + rilievi) rappresentata nella tabella seguente fotografa tutta l'eccezionalità dell'anno 2020, con l'incremento dell'81% delle segnalazioni di disservizio. 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 2014-2020

AUSL Parma	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
URP Distretto di Fidenza	299	201	233	231	207	159	158
URP Distretto di Parma	502	194	162	202	154	149	112
URP Distretto Sud - Est	64	92	76	109	77	61	51
URP Distretto Valli Taro e Ceno	52	18	7	33	20	6	17
<b>Totale AUSLParma</b>	<b>917</b>	<b>505</b>	<b>478</b>	<b>575</b>	<b>458</b>	<b>375</b>	<b>338</b>

Per completezza riportiamo di seguito anche la serie storica degli elogi registrati su base aziendale, anche se, diversamente dalle altre segnalazioni che vengono registrate in maniera omogenea e puntuale dai 4 Urp, per tale tipologia risulta difficile analizzare il dato in quanto la maggior parte degli elogi vengono storicamente ricevuti e registrati dai due Distretti di Fidenza e Valli Taro e Ceno, e per la stragrande maggioranza rivolti ad attività e Servizi degli Ospedali di Vaio e Borgotaro.

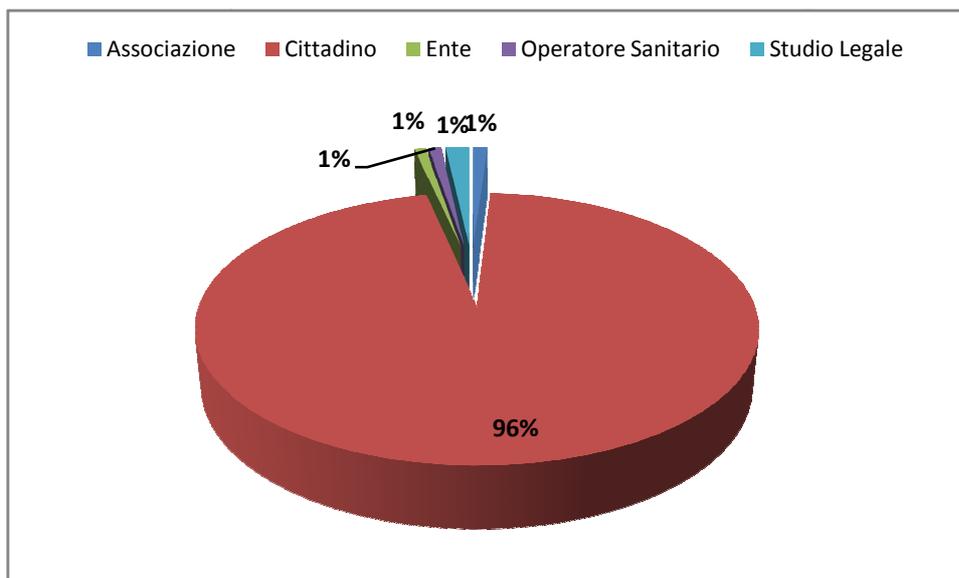
**Tabella 6.** Numero di segnalazioni di elogio registrate per Distretto/Presidio, serie temporale 2015-2020

AUSL Parma	2020	2019	2018	2017	2016	2015
ELOGI	95	128	85	108	107	154

## 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

A seguito del *lockdown* e per tutto il corso del 2020, gli Uffici relazioni col pubblico hanno sospeso per cause di forza maggiore il ricevimento dell’utenza, garantendo la presa in carico delle segnalazioni tramite tutte le altre modalità di presentazione. Il primo e principale effetto della chiusura è stato l’elevatissimo numero di segnalazioni presentate per posta elettronica (che già in passato si era affermato come canale più utilizzato dai cittadini), che ammontano al 74% del totale (il dato più alto in passato era stato raggiunto nel 2019 con il 45%), seguito dalla presentazione verbale/telefonica con il 13% delle segnalazioni. Se nel 2019 le segnalazioni presentate di persona ammontavano al 17%, nel 2020 si fermano al 5%.

## 1.6 Esito delle segnalazioni

Anche nell’analisi degli esiti delle istruttorie, ottenuta mettendo a confronto esiti nettamente favorevoli all’Azienda (che ne confermano sostanzialmente l’operato) con quelli che invece indicano chiaramente che, al termine delle verifiche, si è avuta conferma dell’avvenuto disservizio (esitato in scuse, rimborso, risoluzione del problema o assunzione di impegno), nel 2020 la forbice si allarga notevolmente. Gli esiti

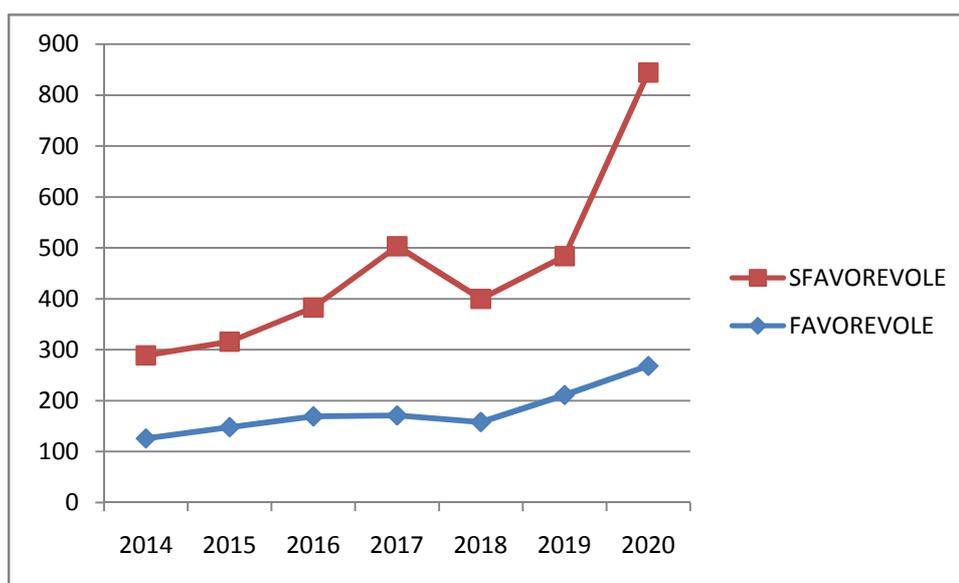
favorevoli all’Azienda si fermano a 268, contro i 582 esiti sfavorevoli, che dimostrano una reale corrispondenza tra la percezione negativa dell’utente che segnala e la conferma, dopo istruttoria, del disservizio segnalato (nel 68% dei casi).

**Tabella 7. Esiti delle segnalazioni anno 2020**

ESITI SFAVOREVOLI	Tot
Risoluzione	484
Accoglimento richiesta di rimborso	0
Scuse	82
Assunzione di impegno	16
<b>TOTALE SFAVOREVOLI</b>	<b>582</b>

ESITI FAVOREVOLI	Tot
Chiarimento	208
Conferma operato dell'azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida	30
Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	30
<b>TOTALE FAVOREVOLI</b>	<b>268</b>

**Grafico 5. Confronto esiti positivi e negativi 2014-2020**



### 1.7 Tempi di chiusura delle segnalazioni di disservizio

Il tempo impiegato mediamente dagli Urp per rispondere a una segnalazione nel 2020 è stato di 15 giorni, dato in diminuzione rispetto ai 17 giorni del 2019, ampiamente inferiore ai 30 giorni prescritti dalla normativa di riferimento.

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

Come anticipato in premessa, nel corso del 2020 sono stati innumerevoli i correttivi e le azioni di miglioramento poste in essere dall’Azienda per far fronte alle difficoltà determinate dall’emergenza. In

questo processo di miglioramento continuo, gli Urp hanno giocato un ruolo molto importante, insieme di stimolo e di verifica “sul campo” delle azioni intraprese, in particolare nella progressiva digitalizzazione dei servizi all’utenza e nella conformità alle disposizioni nazionali e regionali dei percorsi posti in essere.

## 2. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI PARMA

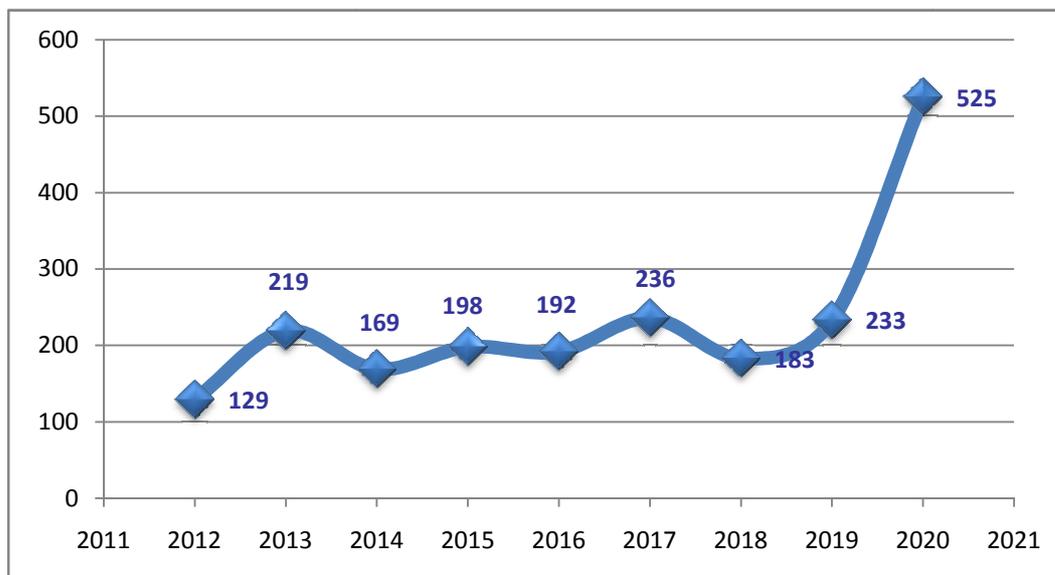
### 2.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Parma per tipologia

Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 23 elogi (4,4%)
- 0 impropri
- 214 reclami (40,8%)
- 288 rilievi (54,8%)
- 0 suggerimenti

Per un totale di 525 segnalazioni, equivalenti al 51% del totale aziendale.

**Grafico 1.** Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Parma, anni 2012-2020 (dati in frequenza assoluta)



Dai dati distrettuali del 2020 emerge nettamente l'impatto della pandemia da COVID-19 sull'andamento delle segnalazioni gestite dall'Urp del Distretto di Parma, con un dato più che raddoppiato rispetto all'anno precedente (525 segnalazioni contro le 233 del 2019). In proposito, infatti, sul totale delle segnalazioni, ben 296 sono riferite a Servizi e attività connessi all'emergenza COVID o disguidi insorti in relazione ad essa.

Il dato distrettuale risulta inoltre certamente parziale in quanto, con le risorse attualmente assegnate, non si è potuto tenere traccia delle segnalazioni pervenute all'Urp telefonicamente nel corso dell'anno, né si è ritenuto di includere oltre 400 rilievi giunti alla e-mail dell'Ufficio inerenti problemi di sovraccarico dello Sportello unico online e delle altre e-mail di servizio messe a disposizione dell'utenza.

Come già evidenziato dall'analisi del dato aziendale, anche per il Distretto di Parma non risulta possibile né utile approcciare l'analisi dell'anno 2020 in termini di confronto rispetto a quanto avvenuto in passato, in quanto l'emergenza pandemica ha giocoforza costretto i Servizi sanitari e gli Uffici amministrativi

distrettuali a riorganizzarsi costantemente, talvolta radicalmente, per far fronte alle urgenze e alle nuove necessità imposte di volta in volta dal contesto emergenziale, nonché a rimodulare periodicamente il proprio assetto in funzione delle disposizioni di legge e/o delle esigenze determinate dall'andamento della pandemia.

Un primo e significativo scostamento rispetto agli anni precedenti riguarda **l'aumento esponenziale dei disguidi di carattere organizzativo, burocratico e amministrativo**, che comprendono tutte le segnalazioni riportanti difficoltà di accesso ai Servizi, di contatto con gli Uffici, assenza di prestazioni e mancata risposta all'utente da parte di operatori o linee telefoniche dedicate. Aumento dovuto, com'è ragionevole affermare, all'incremento massivo del numero di utenti direttamente presi in carico dai Servizi e dalle Strutture territoriali coinvolti dall'emergenza, chiamati ad assicurare le attività di diagnosi, cura, sorveglianza e tracciamento dei casi Covid, la refertazione e certificazione di tamponi e guarigioni, l'applicazione dei protocolli di quarantena e isolamento per cittadini e scuole, la ricollocazione delle visite e degli esami sospesi nel periodo marzo-giugno 2020.

Un altro aumento significativo riguarda la categoria dei tempi che, oltre a raccogliere le segnalazioni sul mancato rispetto dei tempi d'attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale, include anche i disservizi relativi ai ritardi nell'invio di certificati e documentazione amministrativa e sanitaria.

**Tabella 1:** Numero di segnalazioni pervenute nel 2020 per tipologia

Tipologia	L.P	Azienda	Servizi est.	Strutture accreditate	Totale 2020	Totale 2019
Elogi	0	23	0	0	23	24
Impropri	0	0	0	0	0	2
Reclami	0	203	7	4	214	172
Rilievi	0	252	36	0	288	35
Suggerimenti	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>478</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>525</b>	<b>233</b>

Rispetto agli anni precedenti, è rilevante anche la netta crescita dei rilievi rispetto ai reclami, ovvero delle segnalazioni di disservizio che sono state prese in carico dall'Urp e risolte per le vie brevi (288), rispetto a quelle che hanno richiesto l'avvio di istruttoria formale (214). Anche questo dato rispecchia una modalità di lavoro resasi necessaria nel contesto emergenziale, laddove il maggior numero dei disservizi segnalati ha riguardato difficoltà di carattere burocratico/amministrativo che l'Urp, laddove possibile, per non gravare ulteriormente sui Servizi e per abbreviare i tempi di riscontro all'utente, ha provveduto a risolvere con il proprio intervento diretto in collaborazione con gli Uffici interessati.

## 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 motivo di insoddisfazione.

Tabella 2: Segnalazioni 2020 suddivise per categoria e tipologia

CATEGORIA	Elogi	Impr.	Reclami	Rilievi	Sugg.	tot 2020	%	tot 2019
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>								
Accessibilità esterna	0	0	1	1	0	1		
Aspetti strutturali - altro	0	0	1		0	1		
<b>Totale</b>	0	0	2	1	0	3	1.1%	2
<b>INFORMAZIONE</b>								
Informazione - altro	0	0	0	2	0	2		
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		
<b>Totale</b>	0	0	4	2	0	6	8.2%	26
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>								
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	15	1	0	16		
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	4	0	54	1	0	59		
Funzionalità organizzativa	0	0	28	172	0	200		
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	42	26	0	68		
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	3	0	0	3		
<b>Totale</b>	4	0	142	200	0	346	66,90%	83
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>								
Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	0	2	0	0	3		
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	0	9	0	0	9		
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	4	2	0	7		
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	8	0	8	0	0	16		
<b>Totale</b>	10	0	23	2	0	35	6,50%	55
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>								
Umanizzazione e aspetti relazionali – altro	1	0	4	0	0	5		
Cortesie e gentilezza	8		7	2		17		
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	0	1		
Rispetto della riservatezza	0	0	2	0	0	2		
Maltrattamenti			1	1		2		
<b>Totale</b>	9	0	15	3	0	27	5,10%	17
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>								
Pulizia e igiene	0	0	1	0	0	1		

CATEGORIA		Elogi	Impr.	Reclami	Rilievi	Sugg.	tot 2020	%	tot 2019
	<b>Totale</b>	0	0	1	0	0	1		1
<b>TEMPI</b>									
Tempi – altro		0	0	1	0	0	3		
Orari di apertura dei servizi				3	0	0	1		
Coda per la prenotazione		0	0	1	0	0	1		
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione		0	0	7	17	0	24		
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili		0	0	2	39	0	41		
	<b>Totale</b>	0	0	14	56	0	70	13,30%	31
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>									
Aspetti economici - Altro		0	0	1	0	0	1		
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie		0	0	3	1	0	4		
Richiesta di rimborsi		0	0	5	1	0	6		
	<b>Totale</b>	0	0	9	2	0	11	2%	6
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>									
Adeguamento alla normativa - altro		0	0	1	22	0	23		
Ticket		0	0	1	0	0	1		
L.E.A.		0	0	1	0	0	1		
	<b>Totale</b>	0	0	3	22	0	25	4,70%	8
<b>ALTRO</b>									
Altro		0	0	1	0	0	1		
	<b>Totale</b>	0	0	1	0	0	1		2
<b>Totale di URP Distretto di Parma</b>		<b>23</b>	<b>0</b>	<b>214</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>525</b>	<b>100%</b>	<b>233</b>

Nel prossimo paragrafo esamineremo nel dettaglio le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) pervenute nel 2020, suddivise per categoria e riconducibili a cause chiaramente individuabili.

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

Delle 502 segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) pervenute all'Urp del Distretto di Parma, ben 296 (il 59%) riguardano problematiche direttamente collegate con l'emergenza pandemica, e quasi esclusivamente attribuibili ai Servizi territoriali del Dipartimento di Igiene Pubblica e al Dipartimento Cure Primarie.

**Tabella 3: Disservizi segnalati per categoria, 2020**

CATEGORIA	TOTALE DISSERVIZI 2020	% SU TOT	TOTALE DISSERVIZI 2019	VARIAZ.
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	342	68,10%	83	312,00%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	25	5,00%	39	-35,90%
TEMPI	70	13,90%	31	125,80%
ASPETTI ECONOMICI	11	2,20%	6	83,30%
INFORMAZIONE	6	1,20%	26	-76,90%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	25	5,00%	8	212,50%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	18	3,60%	9	100,00%
ASPETTI STRUTTURALI	3	0,60%	2	50,00%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	1	0,20%	1	-
ALTRO	1	0,20%	2	-50,00%
<b>TOTALE</b>	<b>502</b>	<b>100,00%</b>	<b>207</b>	<b>142,50%</b>

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

**Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (68%):** sotto questa categoria ricadono disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà di contattare uffici e ottenere prestazioni che, nel 2020, riguardano quasi esclusivamente il Dipartimento di Sanità Pubblica, il Dipartimento di Cure Primarie e il Numero verde prenotazioni.

**Il Dipartimento di Sanità Pubblica**, sul territorio distrettuale, raccoglie 116 segnalazioni su disservizi organizzativi, di cui 44 per mancato contatto nell'ambito delle attività di sorveglianza sui casi di Covid-19, 45 per mancanza di disponibilità del vaccino antinfluenzale durante la campagna vaccinale dell'autunno scorso, 27 per l'impossibilità di contattare il Numero verde Covid attivato nel marzo del 2020 per rispondere all'utenza.

Sul **Dipartimento Cure Primarie** sono stati invece registrati 184 disservizi di carattere burocratico-amministrativo, di cui ben 134 riferiti all'attività di ricollocazione delle prestazioni a seguito della ripresa delle attività sanitarie. Le principali contestazioni riguardano il mancato contatto dell'utente da parte degli operatori addetti alla riprenotazione e, in misura minore, l'impossibilità di scegliere la struttura o lo specialista con cui recuperare la prestazione sospesa. Ai Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta sono state attribuite 30 segnalazioni di disservizio, di cui 14 per difficoltà nella prenotazione della vaccinazione antinfluenzale e 11 per difficoltà nel contattare il proprio curante o accedere allo Studio medico in seguito alla pandemia.

Per il **Numero verde prenotazioni e disdette** e numerazioni correlate (servizio esternalizzato affidato al Consorzio Teres) sono state registrate 41 segnalazioni di disservizio a causa dell'impossibilità di prendere contatto con il call center.

**Tempi (13 % delle segnalazioni di disservizio):** anche questa seconda categoria, pur in maniera nettamente minore rispetto a quella degli aspetti burocratico-amministrativi, ha registrato un aumento eccezionale rispetto agli anni precedenti, dovuto essenzialmente alle nuove sollecitazioni imposte dall'emergenza pandemica sui Servizi. In particolare, delle 70 segnalazioni, 41 riguardano il ritardo nell'invio dell'esito del tampone o della certificazione di fine quarantena da parte del Servizio di Igiene e Sanità pubblica, concentrate soprattutto nel periodo autunnale al verificarsi della seconda ondata. La seconda causa di disservizio nella categoria tempi riguarda invece il mancato rispetto dei tempi d'attesa, con 21 segnalazioni sul Dipartimento di Cure primarie (di cui 19 per mancato rispetto dei tempi per prestazioni in urgenza B).

**Adeguamento alla normativa (5% delle segnalazioni di disservizio):** anche questa categoria, per effetto della pandemia, registra un numero di segnalazioni in crescita: delle 25 pervenute, 22 costituiscono contestazioni all'applicazione dei protocolli di sorveglianza da parte del Servizio di igiene e sanità pubblica.

**Aspetti tecnici e professionali (5% delle segnalazioni di disservizio):** il vistoso calo delle segnalazioni sugli aspetti tecnico-professionali della prestazione, ancor più drastico se rapportato all'incremento eccezionale del totale delle segnalazioni, è da attribuirsi principalmente alla sospensione e successiva ripresa graduale delle attività sanitarie, che ha comportato l'erogazione di un numero molto minore di prestazioni nel corso del 2020.

## 2.4 Segnalazioni suddivise per centri di responsabilità: dati significativi

Nella tabella seguente si riportano le segnalazioni suddivise in base al Servizio o alla Struttura alla quale sono state attribuite.

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

CENTRI DI RESPONSABILITÀ	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Sugger.	Totale
<b>DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA AZIENDALE</b>						
<b>TOTALE DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA AZIENDALE</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI PARMA</b>						
ASSISTENZA PROTESICA E INTEGRATIVA	4	0	6	1	0	11
ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE	0	0	2	0	0	2
ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE	2	0	67	113	0	182
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI	0	0	2	0	0	2
GM E PUNTO BIANCO DISTRETTO DI PARMA	0	0	1	0	0	1
MMG E PLS - DISTRETTO DI PARMA	2	0	39	1	0	42
PEDIATRIA DI COMUNITÀ DISTRETTO DI PARMA	0	0	2	0	0	2
SALUTE DONNA DISTRETTO DI PARMA	1	0	1	0	0	2
SPORTELLO UNICO CUP DISTRETTO DI PARMA	1	0	13	2	0	16
<b>Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI PARMA</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>133</b>	<b>117</b>	<b>0</b>	<b>260</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE</b>						
UOC DIPENDENZE PATOLOGICHE	0	0	1	0	0	1
UOC NEUROPSICHIATRIA INFANZIA E ADOLESCENZA	0	0	2	0	0	2
UOC SALUTE MENTALE ADULTI	0	0	2	0	0	2
<b>Totale DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA</b>						

CENTRI DI RESPONSABILITÀ	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Sugger.	Totale
SERVIZIO DI MEDICINA DELLO SPORT	0	0	11	0	0	11
UO DISTRETTUALE IGIENE E SANITÀ PUBBLICA	3	0	27	132	0	162
<b>Totale DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>132</b>	<b>0</b>	<b>173</b>
<b>DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE</b>						
CUP NUMERO VERDE	0	0	6	35	0	41
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	0	0	6	2	0	8
<b>Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>49</b>
<b>DIREZIONE GENERALE AZIENDALE</b>						
<b>Totale DIREZIONE GENERALE AZIENDALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE</b>						
<b>Totale DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>DISTRETTO DI PARMA</b>						
DIREZIONE DISTRETTO DI PARMA	0	0	2	1	0	3
PROGRAMMA DI SCREENING COLON-RETTO	0	0	2	0	0	2
PROGRAMMA DI SCREENING MAMMOGRAFICO	0	0	8	1	0	9
PROGRAMMA DI SCREENING TUMORE COLLO UTERO	0	0	3	0	0	3
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	8	0	2	0	0	10
<b>Totale DISTRETTO DI PARMA</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
<b>Totale di URP Distretto di Parma</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>214</b>	<b>288</b>	<b>0</b>	<b>525</b>

Quanto già rilevato a proposito dei principali aspetti di insoddisfazione segnalati dagli utenti si riscontra, di rimando, nei dati riparametrati sui centri di responsabilità distrettuali e territoriali, in particolare quelli sui quali si sono concentrate le attività direttamente o indirettamente correlate all'emergenza pandemica.

## Dipartimento di cure primarie

Nel 2020 il totale delle segnalazioni attribuite alle varie articolazioni del DCP ammonta a 260, di cui 250 reclami e rilievi (erano 131 nel 2019), per la maggior parte attribuibili all'Attività di specialistica ambulatoriale (180), e ai Medici e Pediatri convenzionati (40).

Per la Specialistica ambulatoriale, oltre ai 134 disagi relativi all'attività di ricontatto/ricollocazione delle visite, principalmente pervenuti nei mesi da giugno a ottobre 2020, si segnalano 23 disservizi sul mancato rispetto dei tempi d'attesa (di cui 19 Urgenze B e 2 U), oltre a 10 rilievi di carattere tecnico-professionale in cui si lamenta insoddisfazione per la prestazione ricevuta.

Delle 40 segnalazioni di disservizio riguardanti MMG e PLS, 13 sono riferite all'indisponibilità del vaccino antinfluenzale per i pazienti aventi diritto, 8 all'impossibilità di contattare il proprio curante (o recarsi in ambulatorio), mentre le restanti riguardano aspetti tecnico-professionali della prestazione e scortesie o maleducazione, principalmente del personale di segreteria, nel rapporto con l'utenza.

Dei 15 disservizi registrati sullo Sportello Unico distrettuale, la maggior parte è costituita da contestazioni sulla mancanza di disponibilità di medici in fase di iscrizione e sul rilascio di esenzioni. In merito al primo punto, in particolare, si ritiene tuttavia rilevante evidenziare che, a fronte di un esiguo numero di segnalazioni formali, il tema della carenza di posti disponibili su MMG/PLS in alcune aree del Distretto (Parma e Comuni limitrofi) è oggetto di numerose segnalazioni telefoniche, unitamente a quello, strettamente correlato, dell'impossibilità di conoscere la reale disponibilità di un determinato Curante su esplicita richiesta.

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

*Come già accennato in precedenza, durante l'emergenza pandemica e nonostante il lockdown dei mesi di marzo, aprile e maggio 2020, molte strutture si sono adoperate per garantire le attività rivolte alla propria utenza senza interruzioni. Questa necessità ha comportato per molti Servizi la predisposizione di percorsi online, approntati in emergenza e in seguito perfezionati, fino a diventare parte integrante del servizio al pubblico. Tra i numerosi percorsi attivati ricordiamo:*

**SPORTELLO UNICO ONLINE:** *su impulso dello Sportello unico del Distretto di Parma è stata individuata, per ciascun Distretto, una casella di posta elettronica di riferimento alla quale gli utenti hanno potuto indirizzare la maggior parte delle pratiche di Sportello unico (iscrizioni, esenzioni, rilascio certificati, anagrafica, tessera sanitaria etc.) senza necessità di recarsi di persona allo Sportello; contestualmente sono stati predisposti i percorsi organizzativi/amministrativi e la relativa modulistica per le diverse pratiche online.*

**UFFICIO ASSISTENZA PROTESICA E SERVIZIO FARMACEUTICO:** *entrambi i Servizi hanno approntato nuove modalità on-line per le attività di rilascio di autorizzazioni e documentazione che, prima dell'emergenza, venivano svolte esclusivamente in presenza dell'utente. Grazie alla collaborazione di alcune associazioni di volontariato, inoltre, è stata assicurata la distribuzione di presidi e di farmaci anche agli utenti impossibilitati a spostarsi.*

**CORSI PRE-PARTO:** *il Servizio Salute Donna ha riorganizzato gli incontri dedicati alle future mamme utilizzando la modalità online e attivando una linea telefonica dedicata per consulenze.*

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

L'andamento delle segnalazioni sulle Strutture territoriali del DSP, come già accennato, registra un incremento esponenziale rispetto agli anni precedenti: nel 2020 le segnalazioni ammontano a 173, di cui 170 di disservizio, mentre in passato la media si attestava sulle 20 segnalazioni comprendendo anche gli elogi.

Di queste, 133 riguardano le attività di sorveglianza sanitaria in capo Servizio di igiene e sanità pubblica di Parma: 44 segnalazioni di utenti sottoposti a quarantena o isolamento che non sono stati ricontattati, 27 lamentele sulla mancata risposta del Centralino COVID, 41 per il mancato invio delle certificazioni di guarigione e dei referti di tampone, 22 contestazioni sulla corretta applicazione della normativa e dei protocolli di sorveglianza sanitaria.

Significativo è anche il numero di segnalazioni sul Servizio vaccinazioni “ordinarie”, che ammontano a 17 (per prime dosi o richiami, ma maggiormente per mancanza di disponibilità del vaccino antinfluenzale durante la campagna vaccinale dell’autunno), così come aumentano ulteriormente le lamentele sul Servizio di Medicina sportiva, a cui nel 2020 giungono 11 reclami per l’impossibilità di prenotare la visita di idoneità sportiva agonistica entro la scadenza del certificato.

### Funzioni aziendali (Numero verde prenotazioni, PagoPa, Fascicolo sanitario elettronico)

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

Il dato più significativo al riguardo è l’elevato numero di disservizi segnalati dagli utenti sul Numero verde 800 629444 che, dal riavvio delle attività sanitarie della primavera, ha registrato 41 reclami e rilievi, quasi tutti aventi oggetto l’impossibilità di prendere contatto con gli operatori. Di contro, mentre fino al 2019 il numero di segnalazioni inerenti il pagamento del ticket registrava una lenta ma costante crescita, nel 2020 è evidente il netto calo delle contestazioni, dovuto principalmente alla sospensione del *malus* (da marzo 2020) e alla sensibile riduzione delle attività sanitarie nel corso dell’anno.

### Centro screening mammografico e Programma screening collo utero

Permangono anche nel corso del 2020 alcune difficoltà di contatto con il Centro screening mammografico (9 segnalazioni), alle quali si aggiungono 3 segnalazioni su aspetti tecnico-professionali, tempi e umanizzazione per lo Screening collo-utero.

## 3. Esiti delle segnalazioni

Se il numero degli esiti sfavorevoli all’Azienda, negli anni passati, registrava una leggera ma costante crescita, nel 2020 la forbice si allarga notevolmente, con gli esiti favorevoli che si fermano a 122 contro i 365 esiti sfavorevoli, che dimostrano una reale corrispondenza tra la percezione negativa dell’utente che segnala e la conferma, dopo istruttoria, del disservizio segnalato.

Tabella 5: Esiti delle istruttorie anno 2020

Urp Distretto di Parma	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti
<b>Risoluzione</b>	0	0	82	244	0
<b>Accoglimento richiesta di rimborso</b>	0	0	0	0	0
<b>Scuse</b>	0	0	25	3	0
<b>Assunzione di impegno</b>	0	0	10	1	0

Urp Distretto di Parma	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti
<b>Chiarimento</b>	0	0	70	26	0
<b>Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida</b>	0	0	12	1	0
<b>Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente</b>	0	0	10	3	0
<b>Trasmissione al servizio legale per competenza</b>	0	0	3	0	0
<b>Ringraziamento verbale (elogio verbale)</b>	4		1	0	0
<b>Ringraziamento scritto (elogio scritto)</b>	19	0	0	0	
<b>Altro</b>	0	0	0	10	0
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>214</b>	<b>288</b>	<b>0</b>

### 3. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO DI FIDENZA E ALL'OSPEDALE DI FIDENZA

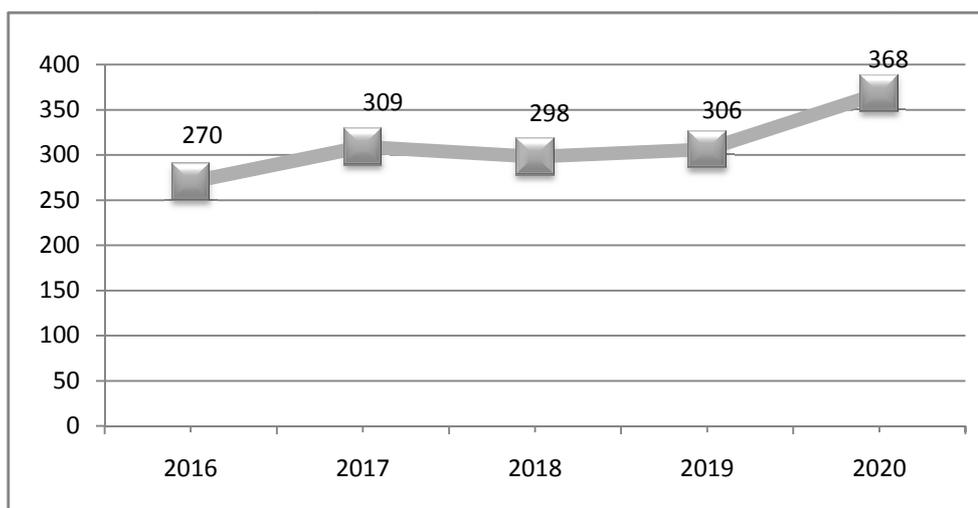
#### 3.1 Numero di segnalazioni pervenute all'Urp del Distretto di Fidenza, per tipologia.

Tabella 1. Segnalazioni suddivise per tipologia e ambito.

Tipologia	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/Appalti	Strutture accreditate soggette a controllo	Totale	%
Elogi	0	66	0	0	66	23.33%
Reclami	0	207	4	0	211	55.83%
Rilievi	0	87	0	1	88	19.16%
Suggerimenti	0	3	0	0	3	0.83%
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>363</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

Sono state registrate un totale 368 segnalazioni, di cui 363 attribuite all'Azienda, 4 a servizi esternalizzati ed 1 a strutture accreditate soggette a controllo.

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza, anni 2016 - 2020.



Nel 2020 l'URP del Distretto di Fidenza e dell'Ospedale di Fidenza ha registrato un incremento di segnalazioni pari al 20,26%, rispetto al 2019, dovuto essenzialmente alle problematiche riferibili all'emergenza Covid.

I contatti dei cittadini/utenti sono aumentati in modo esponenziale in quanto l'URP, in fase emergenziale, è stato il punto di riferimento per avere un contatto con i Servizi dell'Azienda USL, per ricevere informazioni e per segnalare disservizi o difficoltà di accesso nelle strutture Territoriali e nell'Ospedale, in quanto l'emergenza ha stravolto i percorsi, le priorità e le necessità dei cittadini.

Durante il periodo di *lockdown* (marzo e aprile), dove c'è stata la sospensione temporanea delle attività ambulatoriali, non in urgenza, e la conversione di tutti i posti letto di degenza specialistica dell'Ospedale in degenza Covid, le richieste di informazione e le segnalazioni dei cittadini si sono incentrate sui nuovi percorsi per accedere alle prestazioni e alle strutture e sui nuovi servizi attivati per far fronte al Covid.

Molti familiari, che avevano un congiunto ricoverato, avevano la necessità di contattare il medico e il personale del reparto, di sapere dove fosse stato trasferito il proprio familiare (da un Ospedale all'altro) o recuperare gli effetti personali di chi, purtroppo, era deceduto.

L'emergenza sanitaria e le conseguenti disposizioni di chiusura e/o sospensione dei Servizi ha portato ad una serie di situazioni impattanti sia per l'utenza (sospensione delle visite programmate, modifica dei percorsi e delle procedure per ottenere le prestazioni in urgenza ecc.) che per l'Azienda che, inizialmente, ha dovuto sospendere l'attività specialistica ambulatoriale e di degenza non urgente, e successivamente ricollocarla, e a livello organizzativo ha dovuto attivare nuovi servizi e nuove prestazioni sanitarie legate al Covid quali: tamponi molecolari, tamponi rapidi, richieste di sierologici, informazioni sui comportamenti da tenere in quarantena, certificazioni di guarigione e di malattia ecc...

L'analisi comparativa con l'anno 2019 non è stata effettuata in quanto non indicativa per le evidenti nuove necessità dei cittadini causate dalla pandemia.

Le segnalazioni, che i cittadini hanno formalizzato, comprendono criticità, elogi e suggerimenti, per cui è necessario analizzare i singoli dati per riuscire a comprendere quanto i cittadini hanno voluto comunicare all'Azienda USL 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 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 2020 suddivise per categoria CCRQ e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.	Totale
<b>INFORMAZIONE</b>						
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	2	0	3
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	6	0	0	6
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	8	0	0	8
Adeguatezza del portale web/social network	0	0	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	6	1	0	7
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	17	8	0	26
Funzionalità organizzativa	0	0	62	42	0	104
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	7	8	0	15
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	1	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>153</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>						

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.	Totale
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	1	0	0	1
Opportunità/adequatezza della prestazione	7	0	22	0	0	29
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	6	0	0	6
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	52	0	2	0	0	54
<b>Totale</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>95</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>						
Cortesia e gentilezza	3	0	15	4	0	22
Rispetto della riservatezza	0	0	1	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>						
Caratteristiche strutturali	0	0	2	2	1	5
Vitto	0	0	2	0	0	2
Condizioni ambientali	0	0	1	0	0	1
Servizi accessori	0	0	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>TEMPI</b>						
Tempi - Altro	0	0	2	0	0	2
Coda per la prestazione	0	0	6	6	0	12
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	2	0	0	2
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	11	3	0	14
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>						
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	12	4	0	16
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	9	0	0	9
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>25</b>
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>						
Adeguamento alla normativa - Altro	0	0	0	1	0	0
Ticket	0	0	8	1	0	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<b>ALTRO</b>						
Altro	0	0	1	1	0	2
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>PRIVO DI CCRQ</b>						
Privo di CCRQ	0	1	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale di URP Distretto di Fidenza</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>211</b>	<b>88</b>	<b>3</b>	<b>369</b>

In questo paragrafo sono esaminate nel dettaglio le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi), pervenute nel 2020, suddivise per categoria.

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

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

Categoria	Totale disservizi	% Disservizi
INFORMAZIONE	18	6%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	152	50.88%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	34	11.37%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	20	6.68%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	8	2.67%
TEMPI	30	10%
ASPETTI ECONOMICI	25	8.36%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	10	3.34%
ALTRO	2	0.66%
<b>Totale di URP Distretto di Fidenza</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>

Come si evince dai dati scorporati per categoria CCRQ, le segnalazioni di disservizio del Distretto di Fidenza e dell’Ospedale di Fidenza, nel 2020, sono in totale 299 (sommando reclami e rilievi).

La categoria a cui è stato attribuito il numero più elevato di segnalazioni è quella degli aspetti organizzativi burocratici amministrativi, che da sola raccoglie il 50.88% dei disservizi.

Le altre categorie che hanno registrato un numero maggiore di segnalazioni sono: gli aspetti tecnici professionali, pari all’11.37%, e la categoria tempi, pari al 10%.

Seguono gli aspetti economici 8.36%, l’umanizzazione e gli aspetti relazionali, 6.68% l’informazione, 6%, l’adeguamento alla normativa, 3.34%, gli aspetti alberghieri e comfort, 2.67%.

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.

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

**Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (50.88%):** ricadono sotto questa categoria i disservizi dovuti a disorganizzazione interna, disguidi burocratici, difficoltà a contattare i servizi e ottenere prestazioni.

La prima causa di insoddisfazione dell’utenza è relativa alla sottocategoria “funzionalità organizzativa”, 104 segnalazioni su 152: in questa sottocategoria vengono evidenziati disguidi e disservizi dovuti alla sospensione e ai successivi ricollocamenti di sedute specialistiche ambulatoriali, all’impossibilità di prenotare visite ed esami non in urgenza, impossibilità di comunicare telefonicamente con i servizi.

Seguono i “percorsi di accesso e di cura”, pari a 26 segnalazioni su 152, in cui il cittadino lamenta difficoltà ad ottenere una prestazione specialistica.

15 segnalazioni sono attribuite alla “non disponibilità di servizi e prestazioni”, nello specifico lamentano l’impossibilità di effettuare la vaccinazione antinfluenzale.

Gli “aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi – altro”, pari a 7 segnalazioni su 152, riguardano lo smarrimento degli effetti personali durante il ricovero nel reparto Covid e la stampa non corretta del modulo per il pagamento ticket con il PagoPA.

### **Aspetti tecnico professionali (11.37%)**

Le segnalazioni sugli aspetti tecnico professionali sono 34. Ricadono sotto questa categoria tutti i motivi di disservizio relativi all’adeguatezza della prestazione da parte di GM, MMG, specialisti, infermieri; sono relative all’opportunità e all’adeguatezza della prestazione 23 segnalazioni su 34; alla correttezza, precisione, accuratezza nell’erogazione della stessa 6 segnalazioni, mentre 4 riguardano l’attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale.

### **Tempi (10%)**

Le criticità registrate sotto questa categoria sono 30 e sono riferite al tempo di attesa per ottenere un nuovo appuntamento per visite /esami strumentali spostati per motivi aziendali, per effettuare intervento chirurgico, per il rilascio dei certificati di fine quarantena e degli esiti dei tamponi covid.

### **Aspetti alberghieri e comfort (2.67%)**

Le segnalazioni sugli aspetti alberghieri e comfort sono 8, riguardano la mancanza di carrozzine presso i poliambulatori, la scomodità delle sedute nelle sale d’attesa e la qualità del vitto.

### **Informazione (6%)**

Le segnalazioni di questa categoria sono 18 e sono relative a: criticità sull’accessibilità al FSE (8 su 18); informazione agli utenti e ai famigliari sui percorsi di cura(6), chiarezza dell’informazione sull’accesso ai servizi (3), adeguatezza del sito web (1).

### **Umanizzazione e aspetti relazionali (6.68%)**

Le 20 segnalazioni fanno riferimento alle criticità che si sono verificate nel rapporto “personale” tra utente/paziente e operatore sanitario (scortesia/scorrettezza, freddezza, mancanza di empatia) e sono relative al comportamento scortese e non adeguato dell’operatore.

## **AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

*Le azioni di miglioramento sono relative agli **aspetti organizzativi burocratici amministrativi**, seguono **l’informazione**, **gli aspetti alberghieri e comfort** e **i tempi**.*

*Relativamente agli **aspetti organizzativi, burocratici amministrativi** sono stati attivati: un nuovo percorso per la registrazione degli accessi al punto prelievi per i cittadini in TAO, una procedura per la tracciabilità degli esami isto-cito-patologici.*

Per quanto riguarda l'informazione, è stata rivalutata la lettera che viene inviata ai cittadini dall'Azienda quando cessa l'ambulatorio di un MMG, ed è stata individuata una fascia oraria in cui i familiari dei degenti possono contattare il medico di reparto.

Relativamente agli aspetti alberghieri e comfort sono state acquisite più carrozzine e presso la sala d'attesa dei pre-ricoveri è a disposizione delle persone fragili una poltrona, per le segnalazioni sulla qualità del vitto è stato effettuato un incontro con il responsabile della mensa per apporre i necessari correttivi.

Dall'analisi delle categorie, gli elogi (66) sono concentrati nell'area degli aspetti tecnico professionali (59 su 66).

Da una lettura del dato si può evidenziare che la persona, che ha ricevuto prestazioni ospedaliere e domiciliari legate al Covid, elogia il personale per la professionalità e gli sforzi profusi durante la pandemia. Gli elogi, specialmente nel periodo pandemia, sono stati importanti per sostenere il personale nel lavoro quotidiano in reparto e al domicilio dei cittadini.

#### 2.4.1 Segnalazioni suddivise per centri di responsabilità: DISTRETTO DI FIDENZA

Nella tabella seguente si riportano le segnalazioni suddivise in base al Servizio o alla Struttura alla quale sono state attribuite.

Tabella 7 Segnalazioni pervenute suddivise per "aree di riferimento"

DISTRETTO DI FIDENZA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerim.	Totale
<b>DISTRETTO DI FIDENZA</b>					
DIREZIONE DISTRETTO	1	9	6	0	16
DIREZIONE AMMINISTRATIVA Distretto di Fidenza	0	3	1	0	4
CURE INTERMEDIE CASA DELLA SALUTE SAN SECONDO P.SE	1	0	0	0	1
CONSULTORIO DISTURBI COGNITIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	0	1	0	0	1
<b>Totale DISTRETTO DI FIDENZA</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>22</b>
<b>DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA</b>					
ASSISTENZA SANITARIA DOMICILIARE DISTRETTO DI FIDENZA	3	1	0	0	4
MMG - PLS - GM - DISTRETTO DI FIDENZA	3	12	1	2	18
SALUTE DONNA	0	1	0	0	1
SERVIZIO MEDICINA RIABILITATIVA DISTRETTO DI FIDENZA	4	1	0	0	5
SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTO DI FIDENZA	3	25	29	0	57
SPORTELLO UNICO CUP- UFFICI AMMINISTRATIVI - DISTRETTO DI FIDENZA	2	16	5	0	23
<b>Totale DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE DISTRETTO DI FIDENZA</b>	<b>15</b>	<b>56</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>118</b>
<b>DIPARTIMENTO DI SANITA' PUBBLICA</b>					
IGIENE PUBBLICA	0	23	15	0	38
MEDICINA DEL LAVORO	0	1	0	0	1

DISTRETTO DI FIDENZA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerim.	Totale
MEDICINA DELLO SPORT	0	1	0	0	1
<b>Totale IGIENE PUBBLICA</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>SALUTE MENTALE</b>					
SALUTE MENTALE	1	2	0	0	3
<b>Totale SALUTE MENTALE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>SCREENING MAMMOGRAFICO</b>					
SCREENING MAMMOGRAFICO	0	2	1	0	3
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>DIPARTIMENTO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA</b>					
SERVIZIO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	1	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>98</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>177</b>

### Dipartimento Cure Primarie

Con **118 segnalazioni** il DCP totalizza il 66.66% delle segnalazioni totali attribuite ai servizi del Distretto di Fidenza, ricevendo il maggior numero sia di elogi 15, pari al 78.94% dei 19 elogi totali, sia di segnalazioni di disservizio, 101 tra reclami e rilievi, pari al 64.74% dei 156 disservizi totali.

La **Specialistica Ambulatoriale**, dal punto di vista numerico ha ricevuto il maggior numero di segnalazioni di criticità pari a 54.

Nello specifico **gli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** raccolgono la maggior parte dei disservizi (45) dovuti alla mancanza di riprogrammazione delle visite specialistiche o degli esami strumentali, temporaneamente sospesi per il Covid, e lo spostamento di sedute specialistiche effettuato più volte; si registra, inoltre, la difficoltà per le persone anziane a ritornare allo sportello CUP per registrare prelievi TAO e il mancato avviso dell'assenza dello specialista.

**L'aspetto umanizzazione e aspetti relazionali** raccoglie 3 segnalazioni di disservizio, relative alla maleducazione del personale infermieristico;

Sotto la categoria **tempi** ricadono 3 segnalazioni di disservizio dovute al tempo di attesa per effettuare un prelievo ematico.

### Direzione Distretto

Con **16 segnalazioni** la direzione del Distretto totalizza il 9% delle segnalazioni totali attribuite ai servizi del Distretto di Fidenza, di cui 1 elogio e 15 segnalazioni di disservizio, pari al 9.6% dei 156 disservizi totali.

Le segnalazioni relative agli **aspetti alberghieri e comfort** (3) riguardano la mancanza di carrozzine e la mancanza di wi-fi, nella nuova ala (corpo M) in cui sono ubicati gli ambulatori specialistici.

Le altre 11 segnalazioni riguardano singoli episodi non aggregabili, ma che sono stati singolarmente indagati e al cittadino è stato dato il dovuto riscontro.

## Il Dipartimento di Sanità Pubblica

Con **40 segnalazioni** il Dipartimento di Sanità Pubblica totalizza il 22.59% delle segnalazioni totali attribuite ai servizi del Distretto di Fidenza, pari al 25.69% dei 156 disservizi totali.

Le segnalazioni di disservizio sono state causate dalla mancanza di vaccini antinfluenzali, dalla difficoltà ad ottenere le certificazioni di guarigione dal Covid e di fine quarantena.

### Funzioni aziendali (Numero verde prenotazioni, PagoPa, Fascicolo sanitario elettronico)

**Tabella 8:** Segnalazioni su funzioni aziendali

FUNZIONI AZIENDALI					
CUP NUMERO VERDE	0	10	7	0	17
FSE	0	7		0	7
PagoPA	0	1	3	0	4
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

Le segnalazioni riportate nella tabella relativa alle funzioni aziendali riguardano:

- il Cup Numero Verde: difficoltà a prenotare prestazioni in urgenza;
- il FSE: referti caricati erroneamente; l'impossibilità di effettuare la scelta del MMG;
- il PagoPA: emissione di moduli che non venivano letti dal sistema di pagamento, pertanto i cittadini hanno dovuto utilizzare delle modalità di pagamento alternative (posta o macchinetta per il pagamento ticket)

### 2.4.2 Segnalazioni suddivise per centri di responsabilità: OSPEDALE DI FIDENZA

**Tabella 9:** Segnalazioni pervenute suddivise per "aree di riferimento"

OSPEDALE DI FIDENZA	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.	Totale
<b>DIPARTIMENTO DI CHIRURGICO</b>						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi	0		12	3		15
Aspetti tecnici professionali	19		14			33
Umanizzazione e aspetti relazionali	1		4	1		6
Aspetti alberghieri e comfort			1			1
Tempi			3	1		4
Aspetti economici			5			5
<b>Totale dipartimento chirurgico</b>	<b>20</b>		<b>39</b>	<b>5</b>		<b>64</b>
<b>DIPARTIMENTO DI EMERGENZA-URGENZA INTERAZIENDALE</b>						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi			3			3
Aspetti tecnici professionali	7		6	1		14

OSPEDALE DI FIDENZA	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerim.	Totale
Umanizzazione e aspetti relazionali			1	1		2
Aspetti economici			11	4		15
Adeguamento alla normativa			7			7
<b>Totale dipartimento emergenza-urgenza</b>	<b>7</b>		<b>28</b>	<b>6</b>		<b>41</b>
<b>DIPARTIMENTO MEDICO</b>						
Informazione			3			3
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi			4	3		7
Aspetti tecnici professionali	14		3	1		18
Umanizzazione e aspetti relazionali			3			3
Aspetti economici			3			3
Adeguamento alla normativa				1		1
<b>Totale</b>	<b>14</b>		<b>16</b>	<b>5</b>		<b>35</b>
<b>DIREZIONE OSPEDALE DI FIDENZA</b>						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi			8	3		11
Aspetti tecnici professionali	4		1			5
Aspetti alberghieri e comfort			2		1	3
Tempi			1	1		2
Altro	2					2
<b>Totale</b>	<b>6</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>23</b>
<b>Totale Ospedale di Fidenza</b>	<b>47</b>		<b>95</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>163</b>

Il **Dipartimento chirurgico** nel 2020 ha ricevuto il maggior numero di segnalazioni di criticità (44) ed il maggior numero di elogi (20). Gli **aspetti tecnico professionali** sono quelli che hanno avuto più elogi (19 su 20) in cui il cittadino ha riscontrato attenzione, da parte del personale, ai bisogni di assistenza e supporto alla persona, e più criticità in quanto il cittadino lamenta la non adeguatezza della prestazione.

Seguono gli aspetti organizzativi (15) in cui vengono rilevate criticità relativamente ai percorsi di cura e alla funzionalità organizzativa.

Il **Dipartimento di Emergenza-Urgenza** ha avuto 41 segnalazioni di cui 7 elogi e 34 disservizi. L'aspetto più critico è stato quello relativo alla contestazione del ticket di P.S. (22 segnalazioni) seguono i reclami sugli aspetti tecnico professionali in cui l'utente ritiene di non aver ricevuto una prestazione adeguata.

Il **Dipartimento Medico** ha ricevuto 14 elogi tutti riguardanti gli aspetti tecnico professionali, mentre dei 21 reclami 7 sono relativi alla funzionalità organizzativa, 4 agli aspetti tecnici professionali e 3 agli aspetti relazionali e agli aspetti economici.

In linea con i dati degli anni precedenti, per i Dipartimenti chirurgici e di emergenza si conferma un maggiore numero di segnalazioni rispetto al Dipartimento Medico.

Per una corretta analisi dei numeri inseriti nella tabella, sopra riportata, ogni singola segnalazione è stata verificata dai Direttori e Coordinatori delle UU.OO. dell'Ospedale e sono state poste in essere, se necessario, le dovute azioni correttive.

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

### 3. 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 10. Elogi suddivisi per categoria**

URP Distretto di Fidenza	Elogi	impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Risoluzione	0	0	69	45	0	114
Scuse	0		37	5	0	42
Assunzione di impegno	0	0	1	1	12	3
Chiarimento	0	0	71	22	0	93
Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	0	0	8	1	0	9
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0	21	0	0	21
Ringraziamento elogio	46	0	0	0	0	46
Altro	20	1	3	14	2	40
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>211</b>	<b>88</b>	<b>3</b>	<b>369</b>

Escludendo dagli esiti delle 369 segnalazioni i 38 esiti di risposta (tabelle colore verde e bianca) dati ai:

- 46 elogi: "ringraziamento scritto e verbale";
- 40 "altro": relativi ai rilievi anonimi, 20 elogi, 2 suggerimento e 1 improprio ;
- 21 "trasmissione all'ufficio legale": reclami con richiesta di risarcimento danni gestiti dall'Ufficio legale;

possiamo analizzare le 261 risposte che abbiamo dato alle segnalazioni di disservizio evidenziate dai cittadini:

- 102 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.
- 159 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 SUD EST

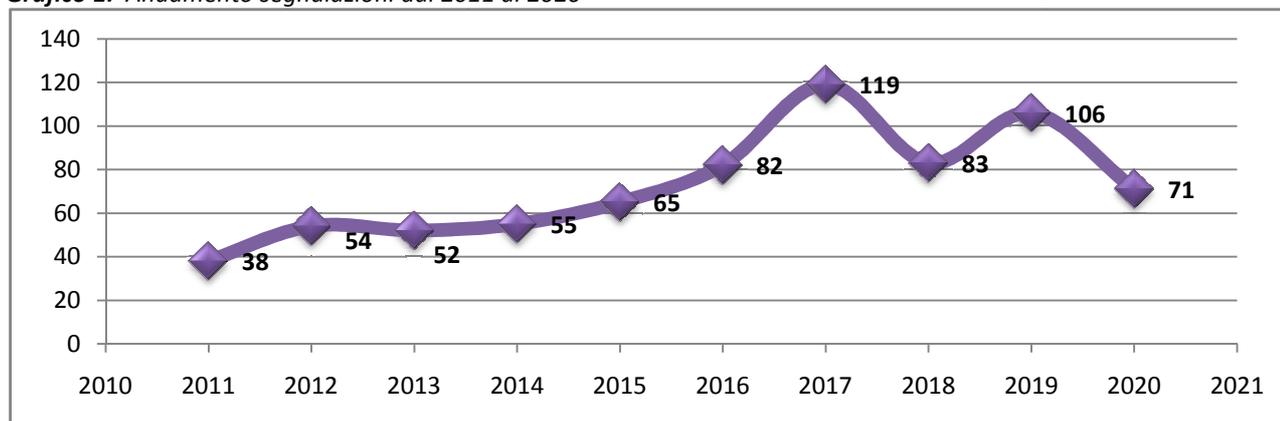
### 4.1 Numero di segnalazioni pervenute al Distretto di Parma per tipologia

L'Urp del Distretto Sud-Est ha registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 4 elogi (6%)
- 2 impropri (3%)
- 53 reclami (74%)
- 11 rilievi (15%)
- 1 suggerimento (1%)
- 

Per un totale di 71 segnalazioni

**Grafico 1:** Andamento segnalazioni dal 2011 al 2020



Dalla comparazione con i report del 2019, si evince un decremento delle segnalazioni del 33%.

La tipologia reclami rimane la più rappresentata (53, pari al 74% delle segnalazioni), segue la tipologia dei rilievi (11, pari al 15% delle segnalazioni). Resta contenuto il numero degli elogi (4, pari al 6% delle segnalazioni), da segnalare che tutti gli elogi sono riferiti alla categoria "Aspetti tecnici professionali".

Relativamente all'ambito, le segnalazioni interessano nell'82% dei casi l'Azienda, nell'11% dei casi i servizi esternalizzati e nell'8% dei casi le strutture private accreditate. In ambito servizi esternalizzati la maggioranza delle segnalazioni è riferita al numero verde per le prenotazioni, tutte pervenute tra maggio e giugno 2020, momento nel quale stava riprendendo progressivamente la normale attività dopo la sospensione dovuta al covid19.

Da segnalare infine l'incremento delle segnalazioni nell'ambito strutture accreditate, su cui hanno influito le misure anti-covid in vigore nelle strutture di residenza per anziani che hanno comportato lamentele da parte delle famiglie degli ospiti.

## 4.2 Classificazione delle segnalazioni per categoria

Nella tabella seguente si riporta la classificazione delle segnalazioni per categoria.

**Tabella1:** Segnalazioni anno 2020 suddivise per categoria e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2020	%
<b>INFORMAZIONE</b>							
Informazione - Altro	0	0	1	0	0	1	
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	3	0	0	3	
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	0	1	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>7%</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>							
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	3	1	0	4	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	5	1	0	6	
Funzionalità organizzativa	0	0	9	1	0	10	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	6	2	1	9	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>41%</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>							
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	0	1	0	1	
Opportunità/adequazione della prestazione	0	0	5	0	0	5	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	4	0	0	4	
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	2	0	0	6	
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	1	0	0	1	
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>24%</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>							
Cortesia e gentilezza	0	0	0	1	0	1	
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	0	1	
Maltrattamenti	0	0	2	1	0	3	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7%</b>
<b>TEMPI</b>							
Tempi - Altro	0	0	1	0	0	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	3	0	0	3	
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	4	0	0	4	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>11%</b>
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>							
Richiesta di rimborsi	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	2	2	0	4	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6%</b>
<b>PRIVO DI CCRQ</b>							
Privo di CCRQ	0	2	0	0	0	2	

Totale	0	2	0	0	0	2	3%
Totale di URP Distretto Sud – Est	4	2	53	11	1	71	

Tutti gli aspetti oggetto di segnalazione sono raggruppati in macrocategorie tematiche, in particolare: informazione, aspetti organizzativi/burocratici/amministrativi, aspetti tecnici professionali, umanizzazione e aspetti relazionali, tempi, aspetti economici, altro e privi di CCRQ. Nella tabella, 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 (23 reclami, 5 rilievi e 1 suggerimento, pari al 41% delle segnalazioni). Seguono la macrocategoria "Aspetti tecnici professionali" (12 reclami, 1 rilievo e 4 elogi pari al 24% delle segnalazioni) e la macrocategoria "tempi" (8 reclami, pari all'11% delle segnalazioni). Al quarto posto la macrocategoria "Umanizzazione e aspetti relazionali" (3 reclami e 2 rilievi pari al 7% delle segnalazioni).

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

Nella tabella seguente 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.

**Tabella2:** disservizi segnalati per categoria, anno 2020

Categoria disservizi Distretto Sud Est	Disservizi	%
INFORMAZIONE	5	8%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	28	44%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	13	20%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	5	8%
TEMPI	8	12%
ASPETTI ECONOMICI	1	2%
ALTRO	4	6%
Totale di URP Distretto Sud - Est	64	

Il 90% delle segnalazioni è un disservizio. I disservizi segnalati, interessano nel 44% gli aspetti organizzativi burocratici amministrativi, nel 20% gli aspetti tecnici professionali, nel 13% i tempi, nell'8% parimenti gli aspetti informazione e umanizzazione e aspetti relazionali.

Di seguito alcuni esempi delle varie categorie:

**Aspetti organizzativi/burocratici amministrativi:** sono 6 le segnalazioni relative a difficoltà nell'ottenimento di prestazioni da parte di MMG, 5 le segnalazioni che rilevano l'impossibilità di entrare in

contatto con il numero verde, 2 le segnalazioni sull'assenza di emettitrice automatica, 2 le segnalazioni sull'assenza di vaccini anti influenzali.

**Aspetti tecnici professionali:** sono 3 le segnalazioni sull'inadeguatezza della prestazione di MMG, 3 sull'inadeguatezza della prestazione di medici specialisti. In una segnalazione si lamenta l'indisponibilità del MMG di effettuare una prestazione nel weekend. Una segnalazione si riferisce alla carenza di adeguata assistenza degli ospiti di una RSA, un'altra segnalazione lamenta la stessa carenza nell'hospice di Langhirano.

**Tempi di attesa:** in 4 segnalazioni è stato manifestato il disagio per ritardi nella comunicazione della conclusione della quarantena/nella comunicazione dell'esito di tampone. In 3 casi le tempistiche di priorità della prescrizione del medico per visite ed esami non vengono rispettate

**Informazione:** in una segnalazione si rileva la mancata comunicazione del pensionamento di un medico di medicina generale. Una segnalazione lamenta che non siano state fornite dal CUP le informazioni relative alla preparazione di una prestazione. Una segnalazione lamenta le difficoltà riscontrate nei pagamenti online.

**Umanizzazione e aspetti relazionali:** 2 segnalazioni lamentano l'aggressività di specialisti, 1 la scortesia di una segreteria di una medicina di gruppo, 1 la carenza nelle cure prestate ad un'ospite dell'Hospice.

#### 4.4 Segnalazioni suddivise per centri di responsabilità: dati significativi

**Tabella3:** segnalazioni pervenute al Distretto Sud-Est suddivise per centro di responsabilità

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2020	%
<b>INFORMAZIONE</b>							
Informazione - Altro	0	0	1	0	0	1	
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	3	0	0	3	
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	0	1	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>7%</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>							
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	3	1	0	4	
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	5	1	0	6	
Funzionalità organizzativa	0	0	9	1	0	10	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	6	2	1	9	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>41%</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>							
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	0	1	0	1	
Opportunità/adequazione della prestazione	0	0	5	0	0	5	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	4	0	0	4	

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2020	%
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	2	0	0	6	
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	1	0		1	
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>24%</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>							
Cortesìa e gentilezza	0	0	0	1	0	1	
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	0	1	
Maltrattamenti	0	0	2	1	0	3	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>7%</b>
<b>TEMPI</b>							
Tempi - Altro	0	0	1	0	0	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	3	0	0	3	
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	4	0	0	4	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>11%</b>
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>							
Richiesta di rimborsi	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	2	2	0	4	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6%</b>
<b>PRIVO DI CCRQ</b>							
Privo di CCRQ	0	2	0	0	0	2	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3%</b>
<b>Totale di URP Distretto Sud – Est</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>71</b>	

Il **Dipartimento Cure primarie** è il centro di responsabilità cui afferiscono la maggior parte delle segnalazioni del Distretto (46, pari al 67% delle segnalazioni). Seguono il Dipartimento di Sanità pubblica (12, pari al 17% delle segnalazioni) e la Direzione amministrativa (8, pari al 12%).

Nel DCP le sottocategorie maggiormente rappresentate sono:

**la sottocategoria “specialistica ambulatoriale”** (16, pari al 23% delle segnalazioni). In questo ambito si osserva in particolare la frequenza di lamentele relative all’accesso alle prestazioni, su cui ha influito l’emergenza covid19: tempi d’attesa che non rispettano l’indicazione di priorità indicata sulla prescrizione del medico oppure assenza di date disponibili (5 segnalazioni). Sono invece 3 le segnalazioni in merito all’adeguatezza della prestazione.

**la sottocategoria “MMG, PLS e GM”** (15, pari al 22% delle segnalazioni). Si rileva un incremento delle segnalazioni rispetto al 2019 (10, pari al 9% delle segnalazioni). In questo ambito si osserva che sono stati manifestati disagi per difficoltà comunicative con le segreterie delle medicine di gruppo o con i MMG (4 segnalazioni), e lamentele sull’adeguatezza e professionalità dei medici (3 segnalazioni). Sono 5 le segnalazioni legate al covid19, 2 delle quali relative all’emissione dei certificati di quarantena per l’assenza dal lavoro.

**la sottocategoria “sportello unico CUP”** (9, pari al 13% delle segnalazioni). In questo ambito si osserva un decremento delle segnalazioni rispetto al 2019 (23, pari al 22% delle segnalazioni), in particolare imputabile

alla chiusura degli sportelli durante le prime fasi di emergenza, alla proroga delle esenzioni e alla momentanea sospensione delle prenotazioni di visite specialistiche ed esami.

**Il Dipartimento di Sanità pubblica** è stato oggetto di 12 segnalazioni, pari al 17% del totale, tutte afferenti all'unità operativa di Igiene e Sanità Pubblica, contro nessuna segnalazione nell'anno precedente. Le segnalazioni riguardanti il covid19 sono 7, di cui 4 in particolare riguardanti ritardi nella chiusura delle quarantene o nella refertazioni degli esiti dei tamponi. Sono due le segnalazioni riguardanti invece l'assenza di vaccini anti-influenzali.

Per quanto concerne la **Direzione amministrativa** (8, pari al 12% delle segnalazioni), si rileva invece un cambiamento rispetto al 2019. Nonostante la percentuale di segnalazioni afferenti alla Direzione amministrativa rimanga stabile al 12%, nel 2019 la totalità delle segnalazioni era riferita al tema dei pagamenti. Al contrario, nel 2020 la maggioranza delle segnalazioni riguarda il numero verde per le prenotazioni, che invece non è mai stato oggetto di segnalazione nel 2019. Ciò è imputabile alla chiusura, nel 2020, degli sportelli unici CUP e dei punti CUP delle farmacie durante la prima fase di emergenza con conseguente ricaduta sul numero verde della maggioranza delle richieste di prenotazione. La diminuzione delle segnalazioni sui pagamenti è imputabile invece alle novità introdotte nel 2020 in merito alla semplificazione delle modalità di pagamento, alla sospensione delle sanzioni per mancata disdetta e alla radicale diminuzione delle prestazioni erogate, che ha comportato una diminuzione nei pagamenti.

La **Direzione sanitaria** nel 2019 è stata oggetto di 14 segnalazioni, 13% del totale, pertanto il 2020 ha visto un decremento delle segnalazioni (2, pari al 3% delle segnalazioni). La totalità delle segnalazioni nel 2019 era in merito al tema del Fascicolo Sanitario Elettronico, quindi si presume il decremento sia imputabile ad un miglioramento della funzionalità del servizio.

#### 4.5 Esiti delle segnalazioni

**Tabella 4: Esiti delle segnalazioni**

URP Distretto Sud – Est	Elogi	Impro pri	Recla mi	Riliev i	Suggerime nti	Total e	
<b>Chiarimento</b>	0	2	8	1	1	12	17%
<b>Conferma operato dell'azienda operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida</b>	0	0	10	0	0	10	14%
<b>Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente</b>	0	0	3	0	0	3	4%
<b>Risoluzione</b>	0	0	18	5	0	23	33%
<b>Scuse</b>	0	0	6	5	0	11	16%
<b>Pratica aperta</b>	0				0	5	7%

		0	5	0			
<b>Ringraziamento scritto (elogio scritto)</b>	2	0	0	0	0	2	3%
<b>Altro</b>	1	0	3	0	0	4	6%
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>70</b>	

Nella classificazione della tipologia di segnalazione in relazione agli esiti, si rilevano: la risoluzione (23, pari al 33% delle segnalazioni); il chiarimento (12, pari al 17 % delle segnalazioni), le scuse (11, pari al 16% delle segnalazioni, la conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida (10, pari al 14% delle segnalazioni).

**Dati di rilievo:** le segnalazioni con esito favorevole, pertanto 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”, e “chiarimento” rappresenta il 35 % degli esiti. Mentre le segnalazioni con esito sfavorevole, pertanto la somma delle segnalazioni che hanno avuto come esito “risoluzione” con le segnalazioni che hanno avuto come esito “scuse” rappresenta il 49% degli esiti. Nel 2019 le segnalazioni con esito favorevole rappresentavano il 34% del totale degli esiti, e le segnalazioni con esito sfavorevole rappresentavano il 43% del totale degli esiti.

#### **Azioni di miglioramento**

Nel 2020 è stato aumentato il personale di segreteria della medicina di gruppo di Traversetolo.

Aumentato nel 2020 anche il personale del numero verde per le prenotazioni

Segnalata carenza nel FSE che non permette di segnalare la necessità di erogare una prestazione presso l'ambulatorio di malattie sessualmente trasmissibili

## 5. LE SEGNALAZIONI AL DISTRETTO VALLI TARO E CENO

### 5.1 Le segnalazioni pervenute all'Urp del Distretto Valli Taro e Ceno

L'anno 2020 è stato per l'Urp del Distretto "Valli Taro e Ceno"/ Ospedale di Borgotaro il primo interamente presidiato da un operatore dedicato. Un confronto con i dati degli anni precedenti, pertanto, non può essere completamente esplicativo dell'evoluzione in tema di segnalazioni.

L'Ufficio ha registrato complessivamente 55 segnalazioni, suddivise nelle seguenti categorie:

- 12 reclami
- 40 rilievi
- 2 elogi
- 1 improprio

Un numero complessivo che, a causa di quanto accennato, registra ad ogni modo un **sensibile aumento** rispetto alle segnalazioni degli anni precedenti.

Per meglio comprendere l'andamento e la dinamica delle segnalazioni registrate, che ovviamente hanno risentito – dal mese di febbraio e per tutto l'anno – della **pandemia di covid19**, è necessario esaminare le segnalazioni per singola categoria.

### 5.2 Classificazione delle segnalazioni per categorie

**Tabella 1:** Segnalazioni anno 2020 suddivise per categoria CCRQ e tipologia

Categoria	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2020	
<b>INFORMAZIONE</b>							
Informazione - Altro	0	0	0	0	1	1	
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità ad incontrarli	0	0	0	2	5	7	
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	0	0	0	1	1	
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	0	1	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>							
Percorsi di accesso e cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	0	1	8	9	
Funzionalità organizzativa	0	0	0	1	0	1	
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	0	0	1	1	
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	0	0	1	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	
<b>ACCESSIBILITA'</b>							
Accessibilità interna							
<b>Totale</b>							
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>							

Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	1	0	0	0	1	
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	3	2	6	
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	0	0	1	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>							
Cortesìa e gentilezza	0	0	0	2	0	2	
<b>TEMPI</b>							
Tempi – altro	0	0	0	0	1	1	
Coda per la prenotazione	0	0	0	1	1	1	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	0	0	3	3	
Coda per la prestazione	0	0	0	0	0	1	
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	0	0	3	3	
Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni	0	0	0	1	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>							
Aspetti economici - altro	0	0	0	2	0	2	
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	0	1	0	1	
Richiesta di rimborsi	0	0	0	1	0	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>							
Altro	0	0	0	0	1	1	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>PRIVO DI CCRQ</b>							
Altro	0	0	1	0	1	2	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>TOTALE URP DISTRETTO VALLI TARO E CENO</b>							
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>55</b>	

Come si evince dai dati scorpati per categoria CCRQ, le segnalazioni di disservizio per Ospedale/Distretto riguardano principalmente l'Informazione (14 segnalazioni) e Aspetti Organizzativi burocratici e amministrativi (12 segnalazioni): tale dato è senza dubbio da ricondurre al **grande sforzo, compiuto dall'Azienda** a tutti i livelli, per **affrontare la situazione pandemica** ed adeguare servizi, strutture e personale alla **mutata situazione sanitaria, economica e sociale**. In tale contesto, da parte dell'utenza è stata fisiologica una fase di timore ed incertezza rispetto alle prestazioni sanitarie, in particolare quelle strettamente connesse alla pandemia, e relativa mancanza dei "soliti" punti di riferimento. Tale

interpretazione è applicabile anche per la categoria relativa ai **Tempi di attesa**, che registrano 10 segnalazioni, spesso legate al covid. A seguire le categorie **Aspetti tecnici professionali** (8), **Aspetti economici** (4), **Umanizzazione e aspetti relazionali** (2), **Adeguamento alla normativa** (1) e **Aspetti relazionali** (1).

In tale contesto, il **totale dei disservizi** (comprensivo di reclami e rilievi) raggiunge pressochè la quasi totalità delle segnalazioni: **52 su 55**.

### 5.3 Segnalazioni suddivise per centri di responsabilità

Le segnalazioni pervenute all'Urp interessano soprattutto **servizi territoriali**, che nella prima ondata della pandemia sono stati quelli con il maggior numero di segnalazioni.

**Tabella 2:** Segnalazioni pervenute suddivise per centro di responsabilità

Articolazione	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale 2020
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA OSPEDALE BORGOTARO	1	0	0	2	3
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO DI PARMA	0	0	0	1	1
DIPARTIMENTO DI CURE PRIMARIE - DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	7	15	22
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA- URGENZA E DELLA DIAGNOSTICA OSPEDALE DI BORGOTARO	0	0	1	2	3
DIPARTIMENTO DI PATOLOGIA CLINICA	0	0	0	3	3
DIPARTIMENTO DI SANITA' PUBBLICA	0	0	2	10	12
DIPARTIMENTO MEDICO OSPEDALE BORGOTARO	0	0	1	2	3
DISTRETTO VALLI TARO E CENO	0	0	0	4	4
OSPEDALE "SANTA MARIA" DI BORGOTARO	1	0	1	1	3
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>54</b>

Il dato risente anche della **conversione a Covid Hospital dell'Ospedale Santa Maria** e della **sospensione della specialistica ambulatoriale non-urgente**.

I dipartimenti a registrare le **variazioni più significative** (tenendo sempre conto del dato non completo riferito agli anni passati) sono il **Dipartimento di Cure Primarie** ed il **Dipartimento di Sanità Pubblica**. Nello specifico, gli ambiti che hanno avuto il numero più consistente sono stati quelli burocratici ed amministrativi rispetto alla **mutata situazione sociale** (servizio di scelta/revoca MMG/PLS, tessera sanitaria,

continuità assistenziale) e le procedure di screening (tamponi, comunicazione di isolamento, quarantena, guarigione ecc.) in particolare nei primi tempi di pandemia.

Oltre alle segnalazioni, **il rapporto con l'utenza è stato spesso gestito tramite contatto telefonico con numeri di molto superiori agli anni precedenti**, fornendo numerose informazioni ed indirizzando i cittadini verso i servizi più adeguati rispetto alle proprie esigenze. Molte informazioni, inoltre, sono state fornite attraverso la **posta elettronica** (il cui utilizzo ha visto un notevole aumento). In assoluto, il massimo carico di lavoro è stato registrato nei mesi di marzo e aprile, in coincidenza con la cosiddetta "prima ondata"; a questo periodo, si aggiungono altri momenti di grande afflusso nel mese di agosto (in coincidenza con le modalità di screening per i rientri dall'estero/località di villeggiatura) e con la partenza dell'anno scolastico (metà settembre).

Un **ruolo**, quello dell'Urp, che durante il primo anno di pandemia ha visto **umentare notevolmente il carico di lavoro**, sia sotto il profilo quantitativo che qualitativo: per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, in particolare, grande importanza ha avuto il **lavoro in rete**, in collaborazione soprattutto con l'Ufficio Comunicazione Aziendale, che ha permesso di **identificare alcune aree di priorità comuni a tutti i distretti, gestendo così il flusso di informazioni** (in particolare sul sito internet aziendale e sui social media) in maniera esaustiva, puntuale e chiara. Sempre a causa della pandemia, e con la **sospensione del ricevimento direttamente in ufficio**, le attività di supporto e informazione alla popolazione, unita alla gestione delle segnalazioni, ha evidenziato come il lavoro complessivo dell'Ufficio non sia diminuito ma, anzi, abbia segnalato un aumento di attività, prediligendo – per le segnalazioni – la posta elettronica. L'attivazione, infine, di **percorsi specifici** per alcune attività (es. numero informazioni covid, servizio e-mail di scelta revoca, forte incentivazione dell'attivazione FSE), hanno aiutato sia gli utenti che gli operatori a indirizzare l'utenza verso una presa in carico puntuale e capace di risolvere problemi e necessità. Tali percorsi, nati o fortemente potenziati con l'arrivo del coronavirus, hanno tuttavia dimostrato la loro grande utilità anche in situazioni non necessariamente connesse alla pandemia.