

# REPORT SEGNALAZIONI 2011

**Ufficio Qualità e Accreditamento  
in collaborazione con l'Ufficio  
Comunicazione Aziendale**



## Report Segnalazioni 2011

### PREMESSA

Dal 2003 è operativo in tutte le Aziende USL e Ospedaliere dell'Emilia-Romagna, un sistema informatizzato per la rilevazione e gestione delle segnalazioni (reclami, elogi, rilievi, impropri e suggerimenti) dei cittadini, che consente alle organizzazioni sanitarie di avere un riscontro sulle proprie attività e di acquisire dati e informazioni per migliorare i percorsi assistenziali, riconoscere i punti di forza e aumentare la fiducia del cittadino nei confronti del Sistema Sanitario (Agenzia Sanitaria Regionale).

Il sistema Qualità dell'Azienda USL di Parma, ritiene fondamentale che vengano rilevati interesse, gradimento e criticità emerse nell'anno 2011, attraverso l'analisi dei dati provenienti dal Sistema Informatizzato per la rilevazione e registrazione delle segnalazioni dei cittadini. Il sistema è operativo in tutte le Aziende Sanitarie dell'Emilia-Romagna e la registrazione avviene attraverso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP).

Le segnalazioni pervenute nell'anno oggetto d'indagine sono state analizzate distinguendole tra reclami, elogi, rilievi, impropri e suggerimenti. Ogni segnalazione, inoltre, è stata analizzata in base alla classificazione attribuita. In seguito, per ottimizzare il lavoro, abbiamo sviluppato delle tabelle di sintesi, nelle quali abbiamo analizzato l'oggetto delle segnalazioni frutto del computo di quelle risultate ricorrenti all'interno delle specifiche categorie. Motivo del nostro tentativo è stato quello di cercare di attribuire un' *etichetta* alle possibili cause delle segnalazioni registrate, a nostro parere questo rappresenta una delle possibili modalità utili per strutturare nuove azioni e obiettivi di miglioramento. Il nostro intento è infatti, quello di fornire spunti ai professionisti così da poterli aiutare a ragionare sulle possibili cause determinanti alcuni dei risultati emersi; infatti, una volta individuate alcune problematiche sarà più semplice riuscire a pianificare e realizzare nuove strategie e nuovi modi di operare. Naturalmente l'analisi dei contenuti è resa possibile solo quando le aree tematiche in oggetto risultano omogenee al loro interno.

Ai fini espositivi per facilitare l'analisi dei dati verranno individuati ed analizzati cinque specifici livelli di analisi:

- Distretto di Fidenza
- Ospedale di Fidenza- S. Secondo
- Distretto di Parma
- Distretto Sud- Est
- Distretto Valli Taro e Ceno/ Presidio Ospedaliero di Borgo Val di Taro

Di seguito si riportano i principali risultati delle segnalazioni dei cittadini riferite all'anno 2011, posti a confronto con l'anno precedente.

SEGNALAZIONI ANNO 2010 n. 439

SEGNALAZIONI ANNO 2011 n. 533

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- **310 reclami** (58.2%)
- **61 rilievi** (11.4%)
- **158 elogi** (29.6%)
- **3 suggerimenti** (0.6%)
- **1 impropri** (0.2%)

## Report Segnalazioni 2011

### REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

**Tabella 1. Confronto sulla numerosità di** segnalazioni pervenute registrate dagli URP dall'Azienda USL di Parma nel 2011, raffrontate al 2010. Le segnalazioni sono state segmentate in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2011	%	2010	%	Tot. riga
Aspetti strutturali	12	2,3	10	2,2	2 ↑
Informazione	33	6,2	16	3,7	17 ↑
Aspetto organizzativi	89	16,7	100	22,8	-11 ↓
Burocratici					
Amministrativi					
Aspetti tecnici-professionali	175	32,8	155	35,3	20 ↑
Umanizzazione e aspetti relazionali	100	18,8	47	10,8	53 ↑
Aspetti alberghieri e comfort	12	2,3	14	3,2	-2 ↓
Tempi	33	6,2	24	5,4	9 ↑
Aspetti economici	36	6,8	30	6,8	6 ↑
Adeguamento alla normativa	20	3,8	17	3,8	3 ↑
Altro	22	4,1	25	5,8	-3 ↓
Privo di CCRQ	1	0,2	1	0,2	-
TOTALE	533	100	439	100	
Media	46,45		39,90		
Deviazione Standard	53,26		46,53		
Coefficiente di Variazione	1,14		1,16		

Dal momento che il numero di segnalazioni è piuttosto differente nei due anni presi a riferimento (2011 vs 2010), per confrontare la loro variabilità si è ricorsi al coefficiente di variazione. L'analisi mostra che non ci sono grandi differenze in termini di variabilità tra i due anni in oggetto.

Rispetto al 2011 diminuisce il numero assoluto di segnalazioni nella categoria degli aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi, mentre aumenta il numero di segnalazioni all'interno di tutte le altre categorie. Le classi che rilevano il maggior trend di incremento riguardano: l'informazione, gli aspetti tecnici-professionali e soprattutto l'umanizzazione e aspetti relazionali.

## Report Segnalazioni 2011

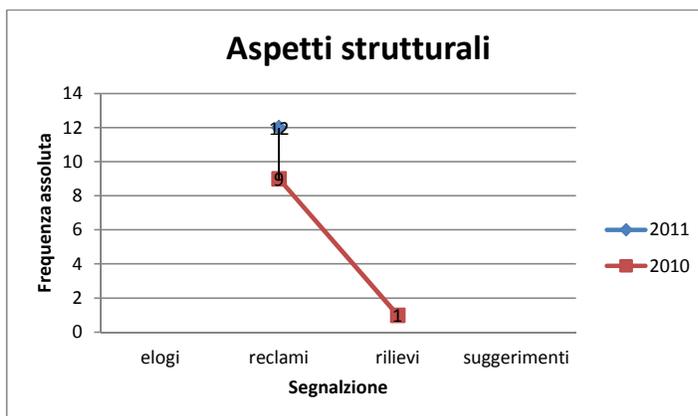
**Tabella 2.** Confronto sulla tipologia di segnalazioni pervenute e registrate dagli URP dall'Azienda USL di Parma nel 2011, raffrontate al 2010.

Tipologia segnalazioni	2011 (Frequenza assoluta)	2010 (Frequenza assoluta)	Differenza (D)
Reclami	310	258	52
Elogi	158	94	64
Rilievi	61	84	-23
Impropri	1	1	-
Suggerimenti	3	2	1
TOTALE	439	533	

Sono soprattutto i **reclami** e gli **elogi** che nel corso del 2011 subiscono un incremento. Di converso, rispetto al 2010 diminuiscono i rilievi. Impropri e suggerimenti mantengono un andamento costante.

### ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 1.** Comparazione Aspetti strutturali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma.



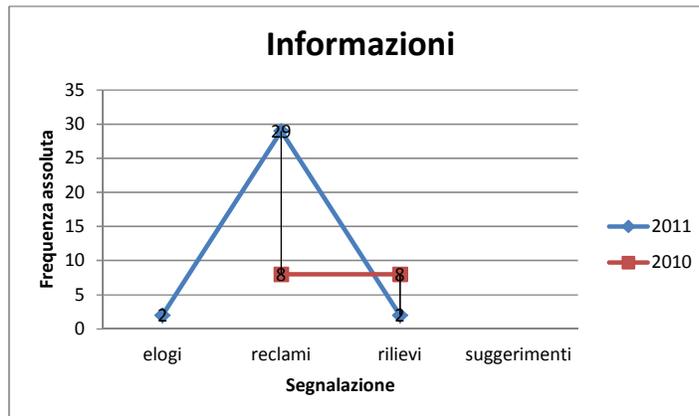
**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Rispetto al 2010 non si registrano sostanziali cambiamenti nel numero di segnalazioni per quanto concerne gli Aspetti Strutturali.

## Report Segnalazioni 2011

### INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 2.** Comparazione Informazione -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel corso del 2011 si registra un importante incremento nel numero di reclami per quanto riguarda gli aspetti informativi (pari al 72%). Di converso diminuisce la numerosità dei rilievi.

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 3.** Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma.  
Numero totale segnalazioni – aspetti organizzativi burocratici-amministrativi (2011) 89.



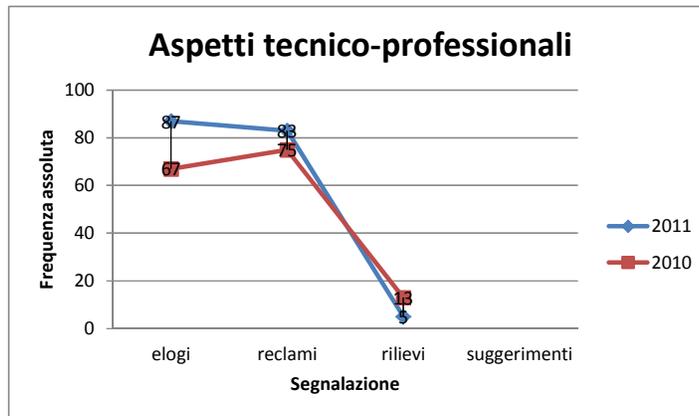
**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

L'andamento nel numero di segnalazioni pervenuto all'Azienda nel corso 2011, tende a ricalcare quanto avvenuto nel trascorso 2010. Anche se, nella categoria in oggetto si registra il 13% in meno di reclami.

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 4.** Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti tecnici-professionali (2011) 175.



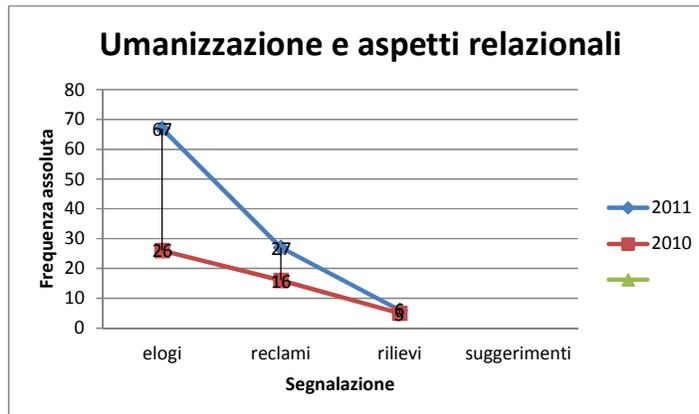
**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nell'anno oggetto di indagine, la variazione relativa al numero di elogi è aumentata del 23%. mentre 9.6% risulta essere la variazione relativa sul numero di reclami.

## Report Segnalazioni 2011

### UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 5.** Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2011) 100.

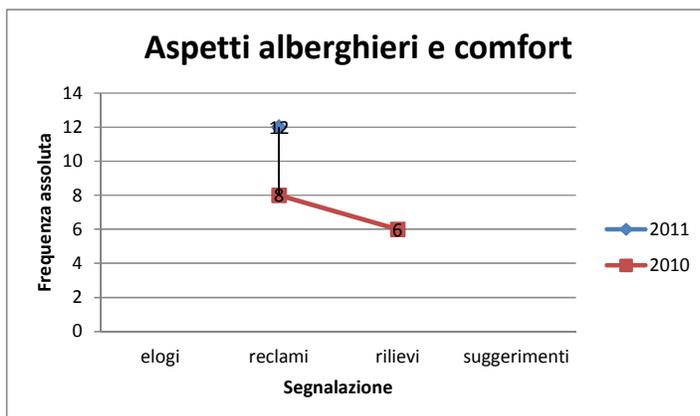


**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Le segnalazioni riferite alla categoria Umanizzazione e aspetti relazionali presentano un picco interessante rispetto a quanto evinto nello scorso 2010, infatti, si osserva una variazione relativa, pari al 61.1% per quanto riguarda gli elogi. 9 il numero di unità in più e indicizzate come reclamo. Tendono a sovrapporsi il numero di rilievi.

### ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 6.** Comparazione Aspetti alberghieri e comfort -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti alberghieri e comfort (2011) 12.



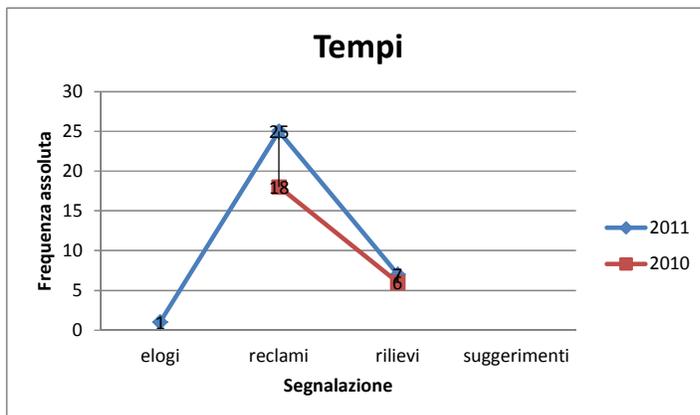
**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri e comfort, le segnalazioni del 2011 si mantengono pressoché in linea con quelle registrate durante il 2010. Volendo essere peculiari, si osserva un lieve mutamento nella modalità di effettuare le segnalazioni, infatti, si constata un sottile incremento nel numero di rilievi, non presente tra le segnalazioni del 2011.

## Report Segnalazioni 2011

### TEMPI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 7.** Comparazione Tempi -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – tempi (2011) 33.

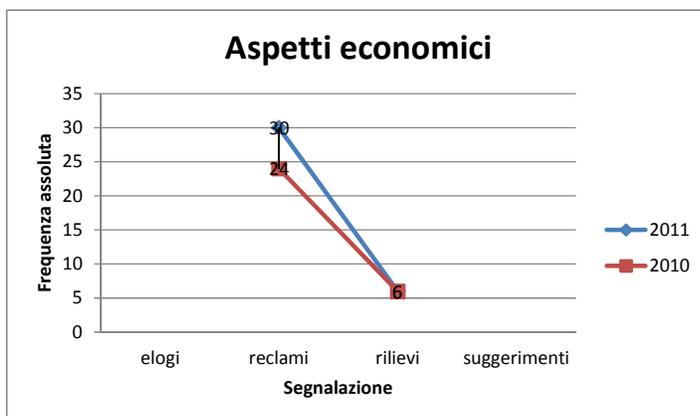


**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Il 2011 si caratterizza per un debole incremento nel numero di reclami, 7 le unità in più rispetto al 2010.

### ASPETTI ECONOMICI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 8.** Comparazione Aspetti economici -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti economici (2011) 36.



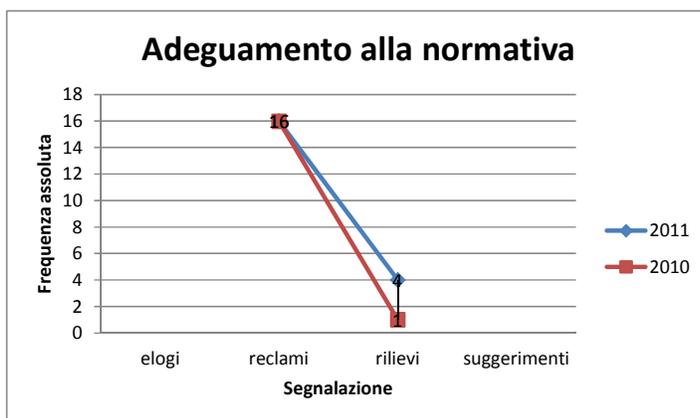
## Report Segnalazioni 2011

**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Il trend nelle segnalazioni per quanto riguarda gli aspetti economici tende a ricalcare l'andamento del trascorso 2010. La variazione relativa sul numero di reclami è pari al 20%.

### ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 9.** Comparazione Adeguamento alla normativa -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – adeguamento alla normativa (2011) 20.



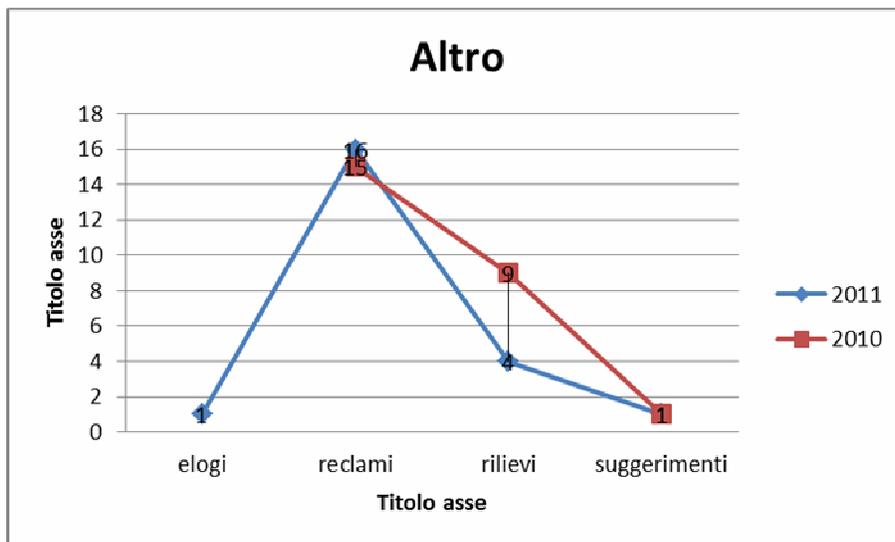
**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Il 2011 si caratterizza per la perfetta incidenza del numero di reclami. Di poco differente il numero di rilievi rispetto al 2010 (3).

## Report Segnalazioni 2011

### ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 10.** Comparazione Altro -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – Altro (2011) 22.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Non compaiono differenze marcate rispetto al 2010, nell'andamento delle segnalazioni riguardanti la categoria definita "Altro". L'aspetto più pronunciato è il decremento nel numero di rilievi rispetto al passato 2010.

### PRIVO DI CCRQ – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

Nel 2011 il numero di segnalazioni riguardante la categoria regionale "Privo di CCRQ", si sovrappone perfettamente al numero di segnalazioni pervenute all'Azienda nel 2010 (1 improprio vs 1 improprio).

#### Gli attori dei reclami

Dall'analisi dell'identità riguardante **chi** presenta le segnalazioni emerge in modo netto che è il cittadino l'attore principale che maggiormente si attiva (71.7% del totale). Subito seguito dalla categoria: Familiari che rappresenta l'11.8% del totale; a seguire le voci: Cliente, Associato, Minore, Conoscente e infine, dalla categoria "Altro", tutte quante presentano percentuali molto inferiori (rispettivamente 10.3%, 5.3%, 0.4% e 0.2%).

#### Modalità di presentazione

Tra le diverse modalità di presentazione l'URP rappresenta la scelta elettiva del cittadino (39.2%); mentre, la lettera è risultata la seconda opzione di scelta (27.8%). L'11.3% degli stessi utilizza il mezzo comunicativo della stampa, seguito poi dalla posta elettronica, e-mail, 7.5%, dal contatto

### **Report Segnalazioni 2011**

telefonico 5.3%, poi dall'inserimento della segnalazione nell'apposita cassetta (4.9%). 3.4% i cittadini che comunicano attraverso l'uso del fax e per finire 0.8 per coloro che optano per il Web.

## Report Segnalazioni 2011

### DISTRETTO DI PARMA

SEGNALAZIONI ANNO 2008 n. 256

SEGNALAZIONI ANNO 2009 n. 208

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- 186 reclami (89.4%)
- 19 elogi (9.1%)
- 3 impropri (1,4%)

### REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

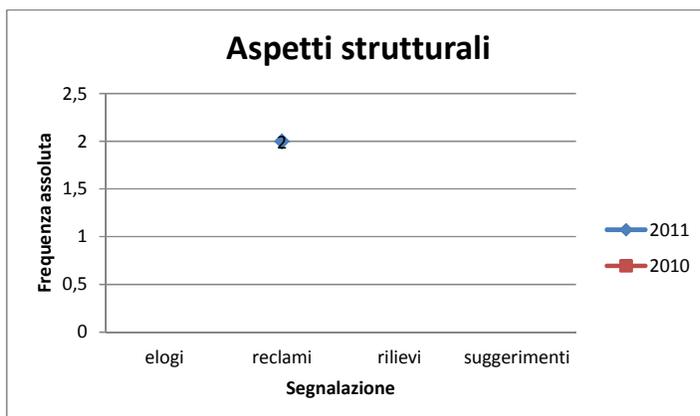
**Tabella 2.** Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP del Distretto di Parma nel 2011, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2011	%	2010	%	-/+D
Aspetti strutturali	2	1.3	11	1,4	-9 ↓
Informazione	27	17.8	9	6.2	18 ↑
Aspetto organizzativi	38	25	40	27.4	-2 ↓
Burocratici					
Amministrativi					
Aspetti tecnici-professionali	19	12.5	23	15.8	-4 ↓
Umanizzazione e aspetti relazionali	27	17.8	27	18.5	-
Aspetti alberghieri e comfort	2	1.3	10	6.8	-8 ↓
Tempi	11	7.2	14	9.6	-3 ↓
Aspetti economici	8	5.3	8	5.5	-
Adeguamento alla normativa	12	7.9	7	4.8	5 ↑
Altro	5	3.3	8	5.5	-3 ↓
Privo di CCRQ	1	0.7	1	1,4	-
TOTALE	152	100	146	100	

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 11.** Comparazione Aspetti strutturali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – Aspetti strutturali (2011) 2.

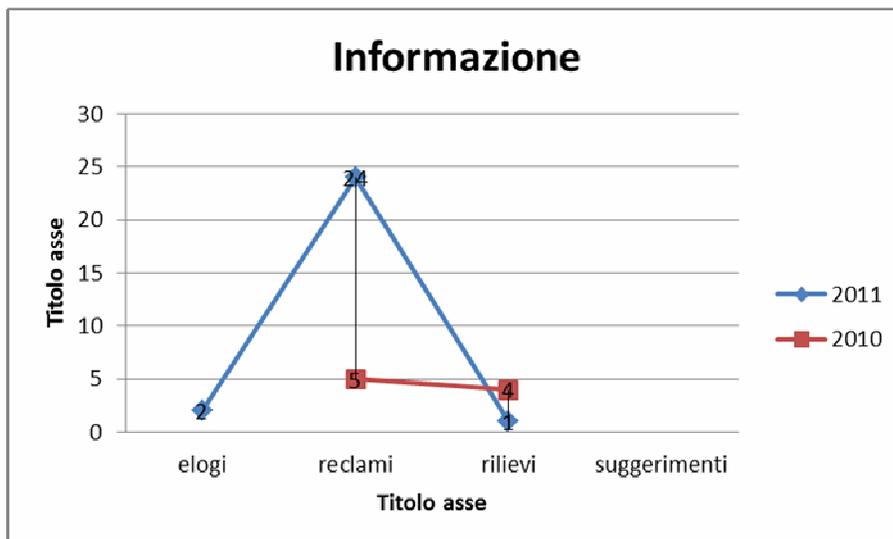


**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Si registra un numero esiguo di segnalazioni (2) per quanto concerne gli aspetti strutturali.

### INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 12.** Comparazione Informazione -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – informazione (2011) 25.



## Report Segnalazioni 2011

**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Al contrario, per quanto riguarda la categoria Informazioni, si registra un interessante incremento nel numero di reclami, questi ultimi si quintuplicano rispetto al trascorso 2010. Di converso decresce il numero di rilievi.

ANALIZZANDO PIÙ NEL DETTAGLIO LA NATURA DEI RECLAMI SI OSSERVA CHE IL 71% DELLE STESSE RIGUARDA L'IMPOSSIBILITÀ DEI CITTADINI DI METTERSI IN CONTATTO TELEFONICO CON I SERVIZI PER LO SCREENING MAMMOGRAFICO E DEL PAP-TEST.

### ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 13.** Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti organizzativi burocratici-amministrativi (2011) 38.

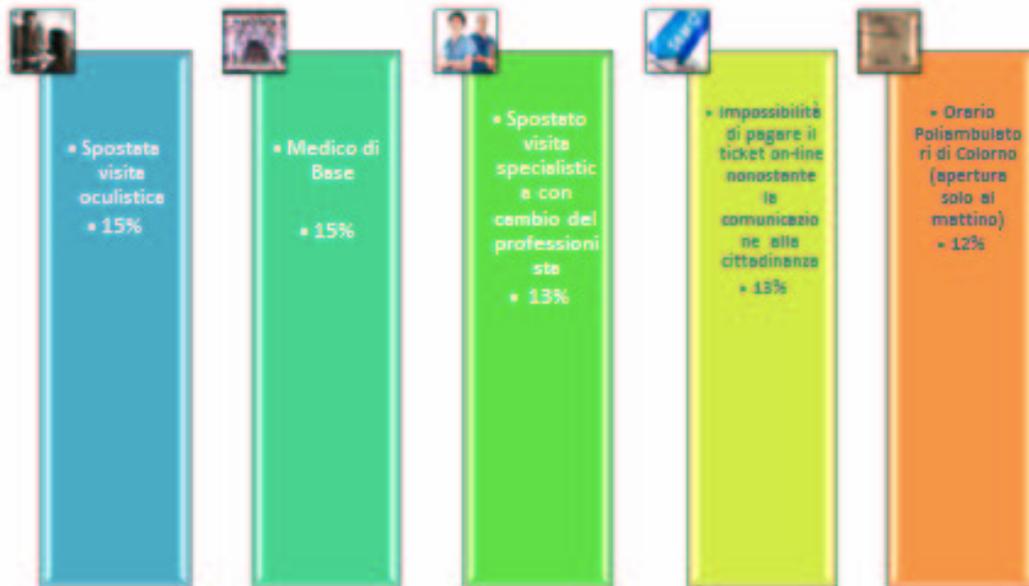


**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Tendenzialmente il numero di reclami nell'anno oggetto di indagine tende diminuire, 6 le unità in meno pervenute nell'arco del 2011. Si segnala l'arrivo di un suggerimento.

Da un'analisi dei contenuti evinti in seguito alla lettura delle segnalazioni relative alla categoria di interesse abbiamo categorizzato i temi dominanti. Questo i risultati:

## Aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi

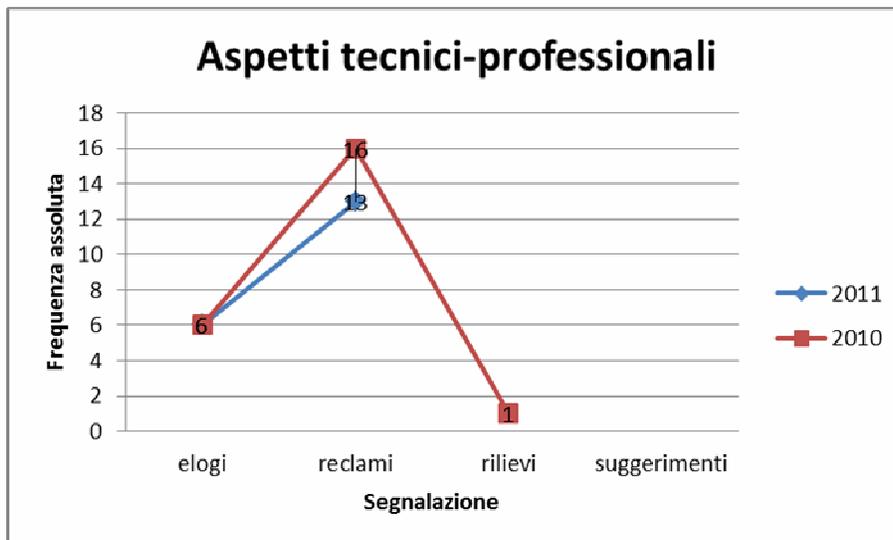


*\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni ricorrenti.*

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 14.** Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti tecnici-professionali (2011) 19.

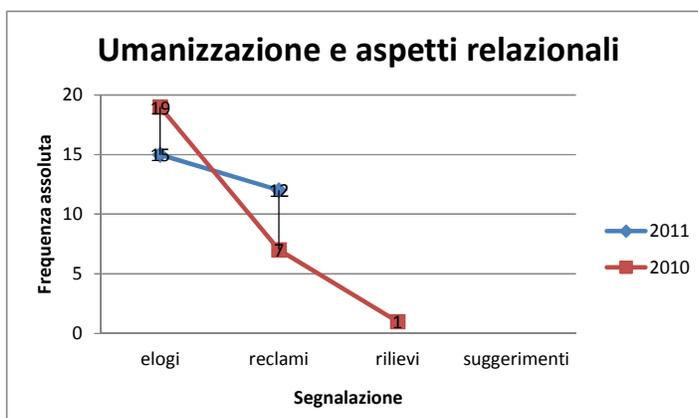


**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel 2011 si registra un debole decremento nel numero di reclami. 9 le unità in meno. Il numero di elogi è pressochè invariato.

### UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 15.** Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2011) 27.



## Report Segnalazioni 2011

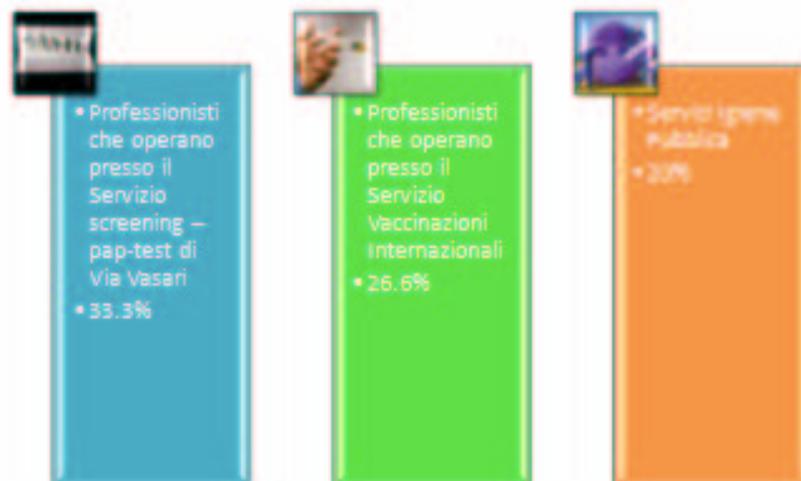
**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel 2011 si osserva un incremento nel numero di reclami riguardante l'ambito relazionale, di converso diminuisce il numero di elogi. Nel dettaglio si osserva che:

- Variazione relativa pari al 21% nel decremento del numero di elogi;
- Variazione relativa pari al 40% in termini crescenti nel numero di reclami;

L'analisi effettuata sul contenuto tematico degli elogi mostra il seguente andamento:

### Umanizzazione e aspetti relazionali- elogi

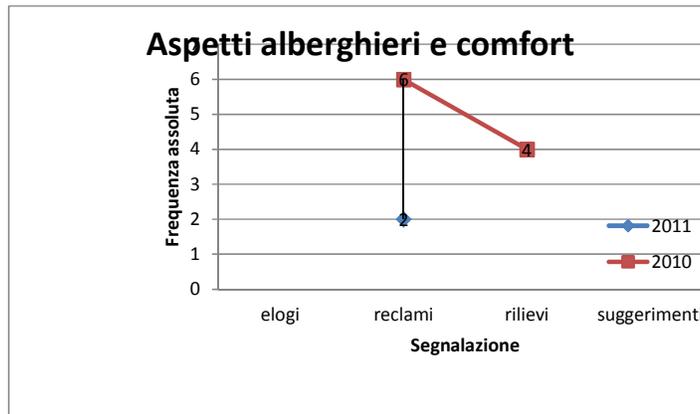


*\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni ricorrenti.*

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 16.** Comparazione Aspetti alberghieri e comfort -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti alberghieri e comfort (2011) 2.

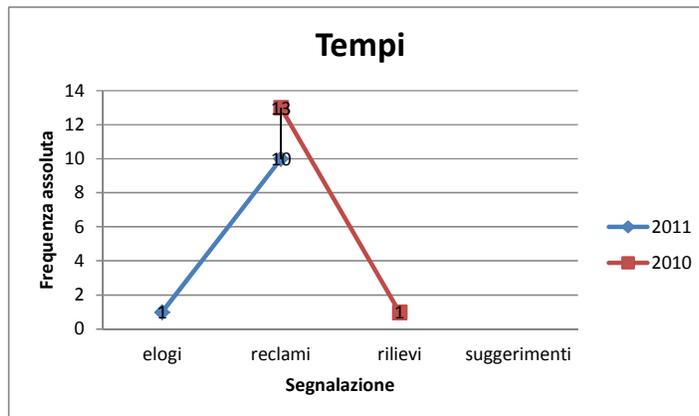


**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel corso del 2011 si è verificato un decremento nel numero di reclami pari a 4 unità.

**Report Segnalazioni 2011**  
**TEMPI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010**

**Grafico 17.** Comparazione Tempi -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – tempi (2011) 11.

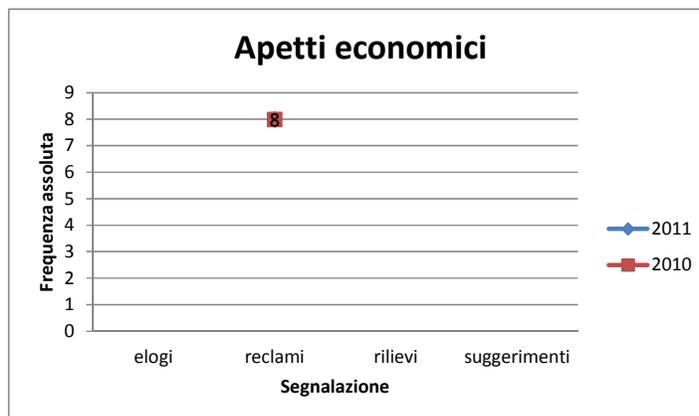


**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Per quanto riguarda i tempi d’attesa, si segnala un debole decremento nel numero di reclami. Si registra 1 elogio.

**ASPETTI ECONOMICI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010**

**Grafico 18.** Comparazione Aspetti economici -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti economici (2011) 8.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

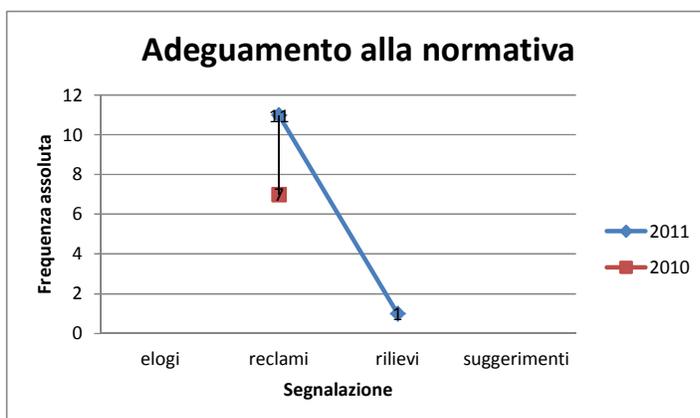
## Report Segnalazioni 2011

Perfetta sovrapposizione nel numero di reclami per quanto concerne gli Aspetti Economici.

**DALL' ANALISI DEI CONTENUTI TEMATICI EMERGE CHE CIRCA METÀ DELLE SEGNALAZIONI È ATTRIBUITA A PRESUNTE RICHIESTE DI RIMBORSO PER ESENZIONE, DA PARTE DEI CITTADINI, CAUSATE DA UNA NON CORRETTA COMPILAZIONE DELLA RICHIESTA.**

### ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 19.** Comparazione Adeguamento alla normativa -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – Adeguamento alla Normativa (2011) 12.



**\*i dati sono espressi in frequenze assoluto**

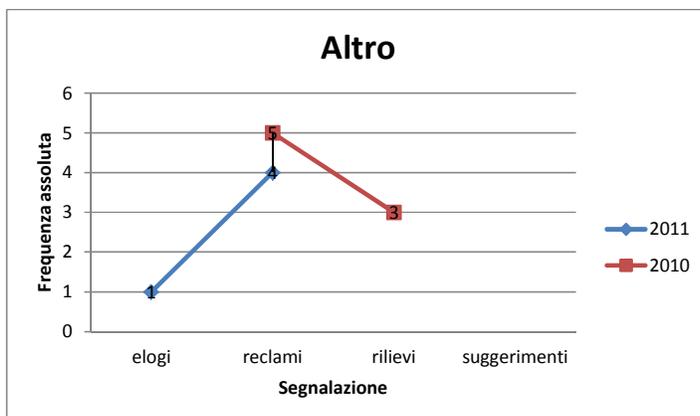
Accresciuto di 5 unità il numero di reclami relativi all'Adeguamento alla Normativa.

**LA METÀ DEI RECLAMI RIGUARDA LA RICHIESTA DI RIMBORSO DI TICKET DOVUTI AD EVENTUALI ESENZIONI OPPURE PER IMPORTI CONSIDERATI NON DOVUTI DA PARTE DEL CITTADINO.**

## Report Segnalazioni 2011

### ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 20.** Comparazione Altro -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – Altro (2011) 5.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Non si evidenziano importanti cambiamenti nella numerosità delle segnalazioni.

### PRIVO DI CCRQ – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

Si registra perfetta e totale sovrapposizione nel numero e nella tipologia dei reclami.

### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Dip. Amministrativo Az.le	0	1	0	0	0	1
Dip. Cure Primarie	8	0	91	5	1	105
Programma Screening Mammografico Distretto	1	0	18	0	0	19
Servizio Igiene degli Alimenti	2	0	0	0	0	2
URP	2	0	0	0	0	2
U.O. Igiene e Sanità Pub.	12	0	10	0	0	22

## Report Segnalazioni 2011

### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Assistenza Base	1	0	51	2	1	55
Assistenza Specialistica Amb.	2	0	32	2	0	36
Dip. Amm.vo Az.le	0	0	0	1	0	1
Medicina Riabilitativa	1	0	0	0	0	1
Programma Screening Mamm.	1	0	18	0	0	19
Salute Donna	4	0	8	1	0	13
Igiene Alimenti	2	0	0	0	0	2
URP	2	0	0	0	0	2
Igiene e Sanità Pubblica	12	0	10	0	0	22

## Report Segnalazioni 2011

### DISTRETTO DI FIDENZA

SEGNALAZIONI ANNO 2011 n. 91

SEGNALAZIONI ANNO 2010 n. 76

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- ➡ 57 reclami (62.6%)
- ➡ 23 rilievi (25.2%)
- ➡ 10 elogi (11%)
- ➡ 1 suggerimenti (1.1%)
- ➡ - impropri -

### REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

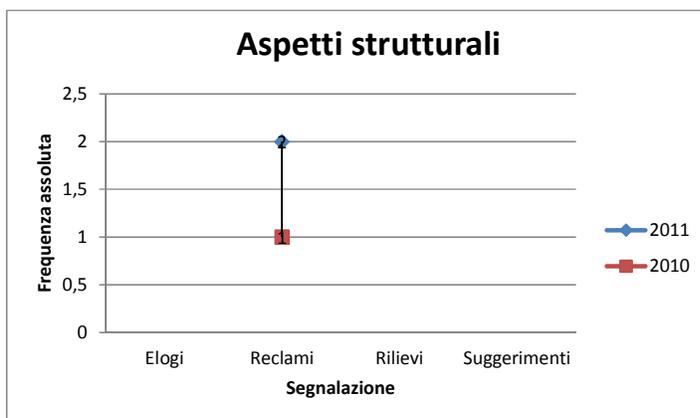
**Tabella 3.** Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP del Distretto di Fidenza nel 2011, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2011	%	2010	%	-/+D
Aspetti strutturali	2	2,4	-	-	2 ↑
Informazione	2	2,2	3	3,3	-1 ↓
Aspetto organizzativi	24	26,4	21	23,1	3 ↑
Burocratici					
Amministrativi					
Aspetti tecnici-professionali	31	34,1	22	24,2	-9 ↓
Umanizzazione e aspetti relazionali	11	12,1	11	12,1	-
Aspetti alberghieri e comfort	3	3,3	3	3,3	-
Tempi	6	6,6	6	6,6	-
Aspetti economici	5	5,5	2	2,2	3 ↑
Adeguamento alla normativa	5	6,1	5	5,5	-
Altro	7	7,7	3	3,3	4 ↑
Privo di CCRQ	-	-	2	2,4	-2 ↓
TOTALE	91	100	76	100	

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

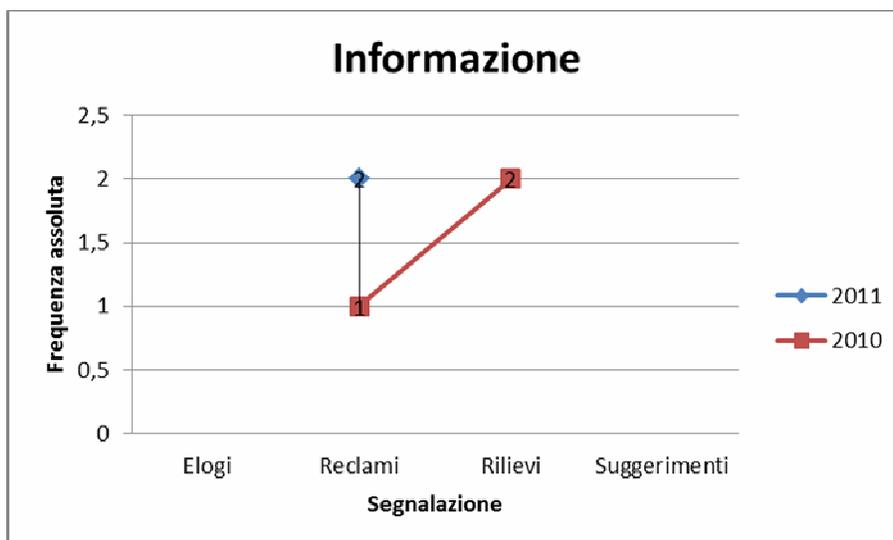
**Grafico 21.** Comparazione Aspetti strutturali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – aspetti strutturali (2011) 2.



Non si verificano cambiamenti rilevanti nel numero di segnalazioni tra i due periodi oggetto di misurazione.

### INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 22.** Comparazione Informazioni -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – informazione (2011) 2.



## Report Segnalazioni 2011

Anche per quanto riguarda la categoria Informazioni, il numero di segnalazioni pervenuto nel 2011 è irrisorio e corrisponde a due sole unità. Il dato è pressochè simile a quanto pervenuto nel 2010, in cui il numero di segnalazioni è stato di due sole unità.

### ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 23.** Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi (2011) 24.

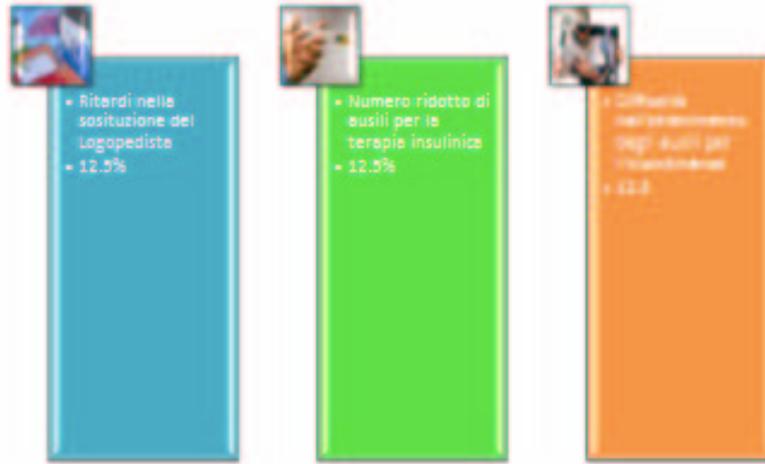


**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel 2011 si registra una certa ripetitività nel numero di reclami, questi ultimi tendono a sovrapporsi perfettamente a quelli pervenuti nel trascorso 2010. Modesto incremento di 2 sole unità per quanto riguarda il numero di rilievi.

Si è voluto analizzare più nel dettaglio l'oggetto dei reclami, vale a dire quali aspetti vengono maggiormente segnalati dai cittadini. Questi i risultati:

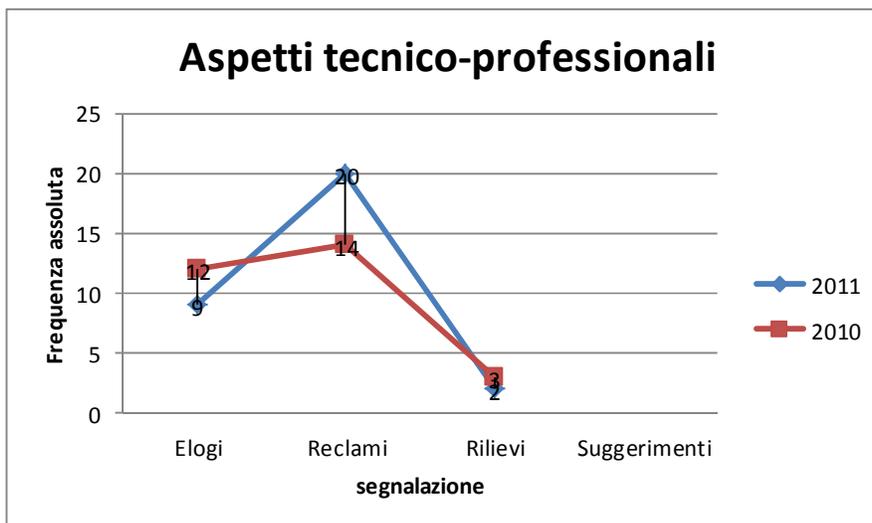
## Aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi



*\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.*

### ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 24.** Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – adeguamento alla normativa (2011) 31.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel 2011 si registra un incremento nel numero di reclami pari al 40%, di converso decrescono di 3 unità gli elogi, pressochè invariato il numero di rilievi.

Si è voluto poi analizzare più nel dettaglio l'oggetto dei reclami, vale a dire quali aspetti vengono maggiormente evidenziati dai cittadini. Questi i risultati:

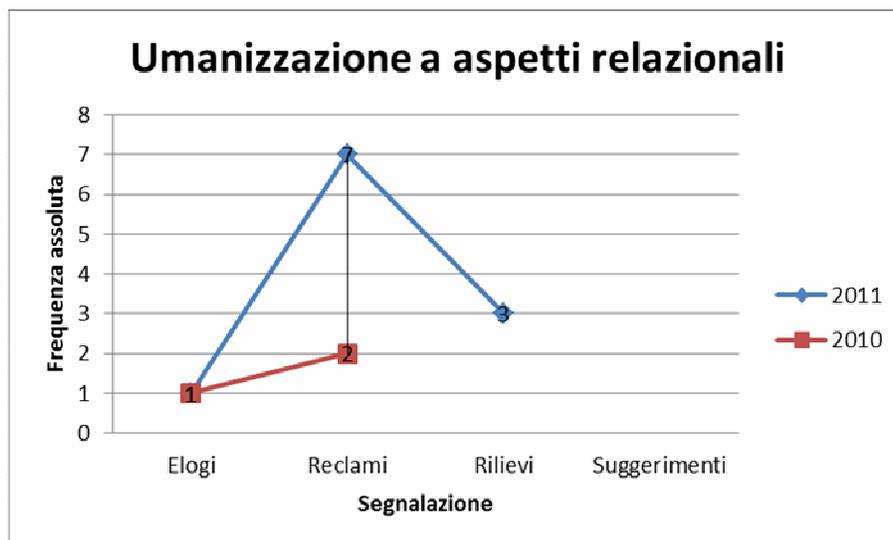
## Aspetti tecnici professionali



*\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.*

### UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 25.** Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2011) 11.



## Report Segnalazioni 2011

**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Le segnalazioni riferite alla categoria Umanizzazione e aspetti relazionali registrano un interessante incremento nel corso del 2011. I reclami, infatti, subiscono un potenziamento in termini di variazione relativa, pari al 71%. **3** il numero di rilievi pervenuti nel corso dell'anno in oggetto.

Entrando maggiormente nel dettaglio dell'oggetto dei reclami registriamo che:

### Umanizzazione e aspetti relazionali



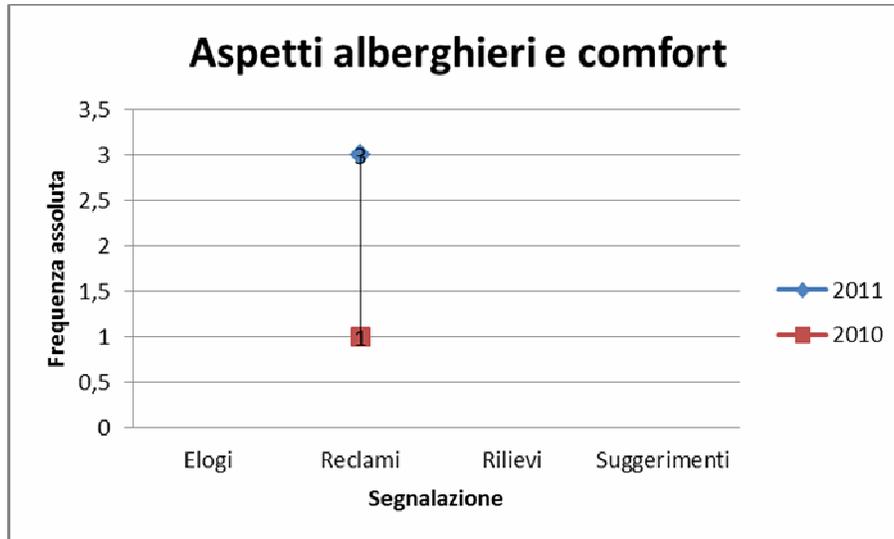
*\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.*

#### **ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010**

Il 2011 si caratterizza per un numero veramente ridotto di segnalazioni riguardante gli Aspetti Alberghieri e Comfort. A tal riguardo si è registrato solo 3 reclami nell'ambito della categoria. Unicamente 2 le unità in più rispetto allo scorso 2010.

## Report Segnalazioni 2011

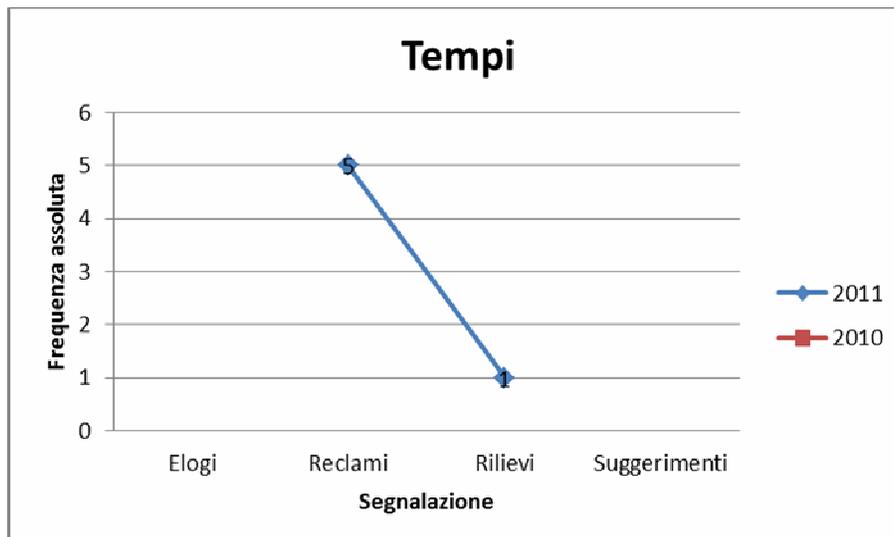
**Grafico 26.** Comparazione aspetti alberghieri e comfort -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – aspetti alberghieri e comfort (2011) 3.



ANALIZZANDO PIÙ IN DETTAGLIO I CONTENUTI DELLE SEGNALAZIONI SI EVIDENZIA CHE I RECLAMI SONO TUTTI A CARICO DELLA MANCANZA DI PULIZIA ED IGIENE DEGLI AMBULATORI DEI PEDIATRI DI LIBERA SCELTA (PLS).

### TEMPI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 26.** Comparazione Tempi -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – tempi (2011) 6.



\*i dati sono espressi in frequenze assolute

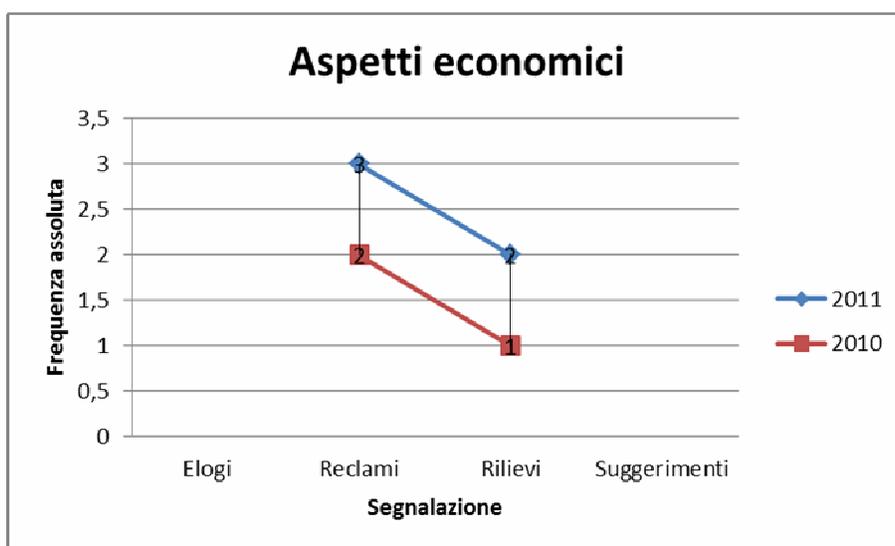
## Report Segnalazioni 2011

Rispetto al 2010 in cui non è stata registrata alcuna segnalazione riguardante la categoria Tempi, nel 2011 si registra l'incremento di 5 reclami ed 1 rilievo.

### TRA I RECLAMI PERVENUTI TORNANO NUOVAMENTE I RITARDI NELLA CONSEGNA DEGLI AUSILI PER L'INCONTINENZA.

#### ASPETTI ECONOMICI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 27.** Comparazione Aspetti economici -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – Aspetti economici (2011) 5.



Non sono evidenti cambiamenti significativi né per quanto concerne il numero, né per quanto riguarda la tipologia dei reclami.

### L'ANALISI DEI CONTENUTI RIPORTA LAMENTELE RIFERITE A DISGUIDI NELL'ATTRIBUZIONE DI TICKET SBAGLIATI.

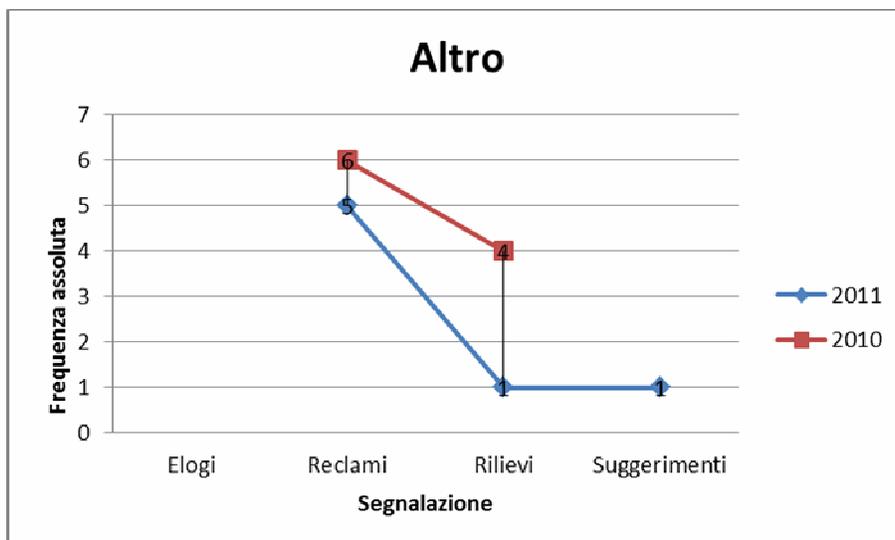
#### ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

Nel 2011 non si registra alcuna segnalazione nella categoria Adeguamento alla Normativa.

## Report Segnalazioni 2011

### ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 27.** Comparazione Altro -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – Altro (2011) 7.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nell'anno 2011 il numero di reclami resta pressochè invariato. Diminuisce di converso il numero di rilievi.

### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Centro Cure Palliative	1	0	0	0	0	1
Dip. Cure Primarie	8	0	47	22	1	78
Distretto	0	0	3	1	0	4
Igiene e Nutrizione alimenti	0	0	1	0	0	1
Emodalisi	1	0	0	0	0	1
Servizio Sociale – D.Fidenza	0	0	1	0	0	1
U.O. Igiene e Sanità Pub.	0	0	4	0	0	4
U.O. NPIA	0	0	1	0	0	1

## Report Segnalazioni 2011

### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Assistenza Domiciliare – D. Fidenza	1	0	1	0	0	2
Direzione Distretto	0	0	3	1	0	4
Hospice Fidenza	1	0	0	0	0	1
Igiene e Nutrizione Alimenti – D.Fidenza	0	0	1	0	0	1
MMG – PLS GM	2	0	15	3	1	21
Salute Donna	1	0	3	0	0	4
Emodialisi	1	0	0	0	0	1
NPIA	0	0	1	0	0	1
Medicina Riabilitativa	2	0	1	3	0	6
Servizio Sociale – D.Fidenza	0	0	1	0	0	1
Specialistica Ambulatoriale	2	0	19	7	0	28
Sportello CUP – Uff. Amm.	0	8	9	0	0	17
Igiene e Sanità Pubb.	0	0	4	0	0	4

## Report Segnalazioni 2011

### OSPEDALE DI FIDENZA- S. SECONDO

SEGNALAZIONI ANNO 2011 n. 175

SEGNALAZIONI ANNO 2010 n. 170

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- ➡ 98 reclami (56%)
- ➡ 20 rilievi (11.4%)
- ➡ 56 elogi (32%)
- ➡ 1 suggerimenti (0.6%)
- ➡ 0 impropri -

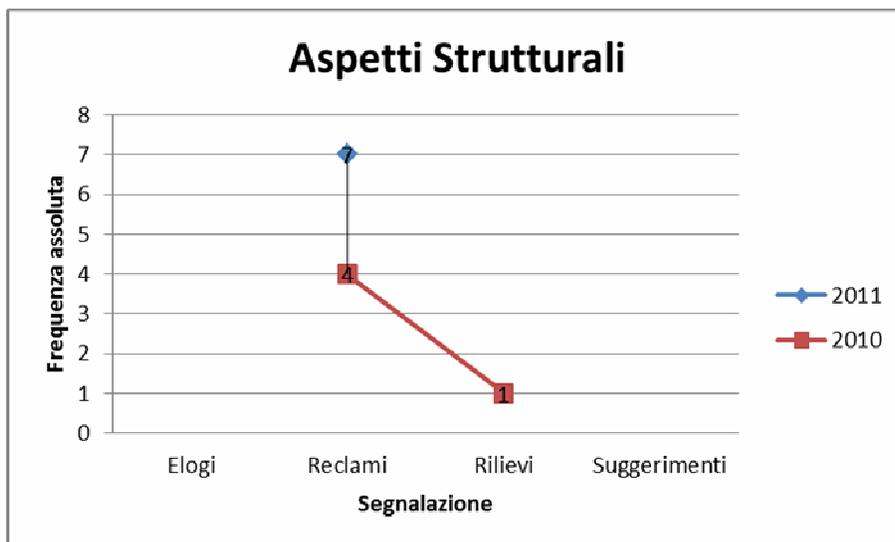
#### REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

**Tabella 4.** Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP per l'Ospedale di Fidenza San Secondo nel 2011, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2011	%	2010	%	-/+D
Aspetti strutturali	7	4,6	5	2,9	2 ↑
Informazione	2	1,1	3	1,7	-1 ↓
Aspetto organizzativi	14	8	40	22,9	-26 ↓
Burocratici					
Amministrativi					
Aspetti tecnici-professionali	92	52,6	56	32	36 ↑
Umanizzazione e aspetti relazionali	8	4,6	15	8,6	-7 ↓
Aspetti alberghieri e comfort	6	3,4	2	1,1	4 ↑
Tempi	13	7,4	7	4	6 ↑
Aspetti economici	21	12	10	5,7	11 ↑
Adeguamento alla normativa	8	4,6	3	1,7	5 ↑
Altro	4	2,3	7	4	-3 ↓
Privo di CCRQ					
TOTALE	175	100	170	100	

### ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 28.** Comparazione Aspetti strutturali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall’Ospedale di Fidenza - San Secondo. Numero totale segnalazioni – aspetti strutturali (2011) 7.



**\*i dati sono espressi in numero assoluto**

Dalla comparazione dei dati inerenti l’Ospedale di Fidenza- San Secondo, nel 2011 si registra un accrescimento nel numero di reclami, corrispondente ad una variazione relativa del 42.8%.

L’analisi più approfondita della natura dei reclami evidenzia che:

### Aspetti strutturali



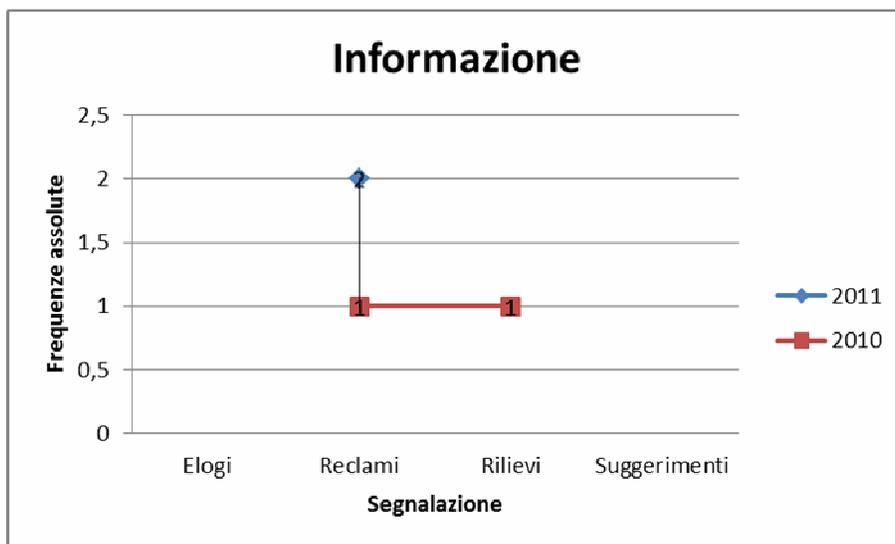
- Ambulatorio Fecondazione Assistita è privo di servizio igienico privato
- 43%

## Report Segnalazioni 2011

\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.

### INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 29.** Comparazione Informazione -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate nell'Ospedale di Fidenza - San Secondo. Numero totale segnalazioni – informazione (2011) 2.



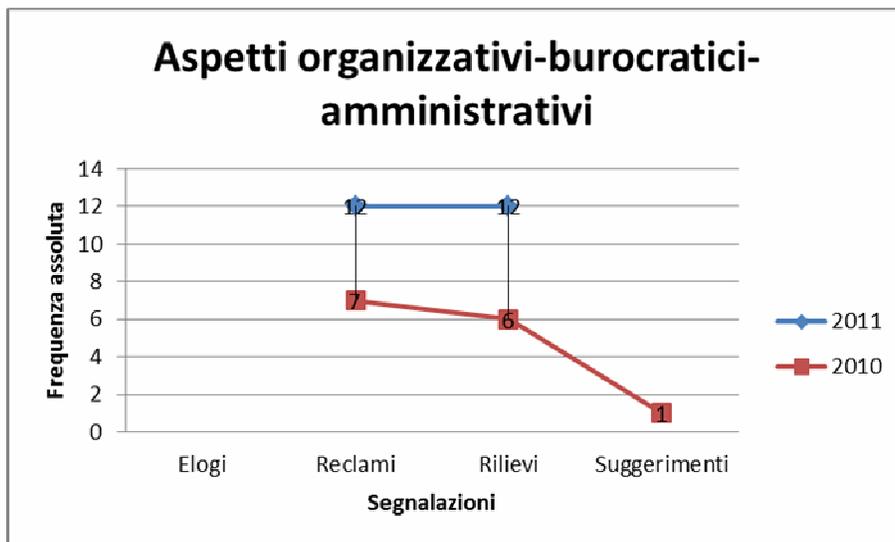
**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel 2011 si registrano pochi cambiamenti nel numero e nella tipologia delle segnalazioni.

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 30.** Comparazione Aspetti Organizzativi Burocratici Amministrativi-2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate nell'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Aspetti Organizzativi Burocratici-Amministrativi (2011) 24.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

È piuttosto differente l'andamento delle segnalazioni registrate nel corso del 2011. Nello specifico notiamo che:

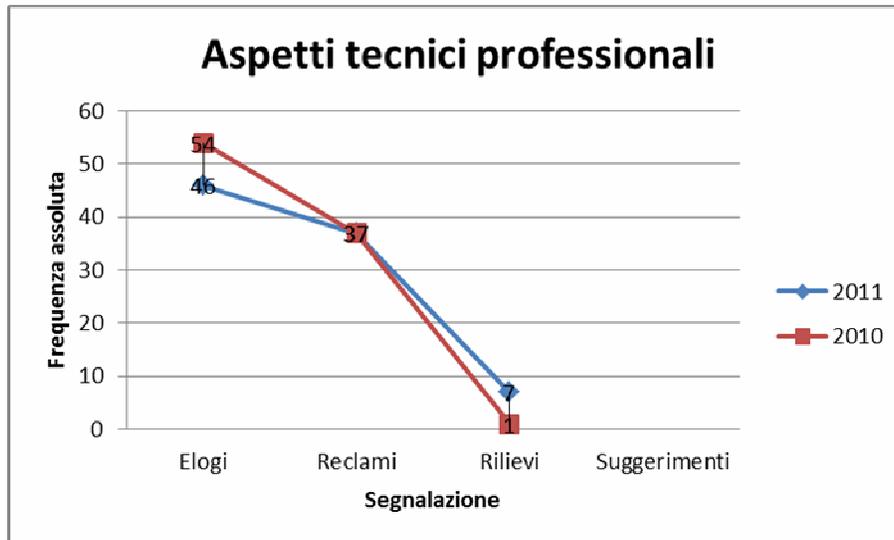
- Il numero di reclami subisce un incremento, in termini di variazione relativa, pari al 41.6%;
- Ulteriore incremento nel numero dei rilievi pari al 50%;

L'analisi dei contenuti mostra eventi molto vari pertanto di difficile classificazione.

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 30.** Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'Ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – aspetti tecnici-professionali (2011) 90.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Il numero di segnalazioni registrato nel 2011 si presenta pressochè costante. Infatti:

- Gli elogi decrescono lievemente del 14%;
- I reclami presentano una sovrapposizione a quanto registrato nello scorso 2010;
- I rilievi aumentano di 6 unità.

L'analisi dettagliata dell'oggetto delle segnalazioni evidenzia quanto segue:

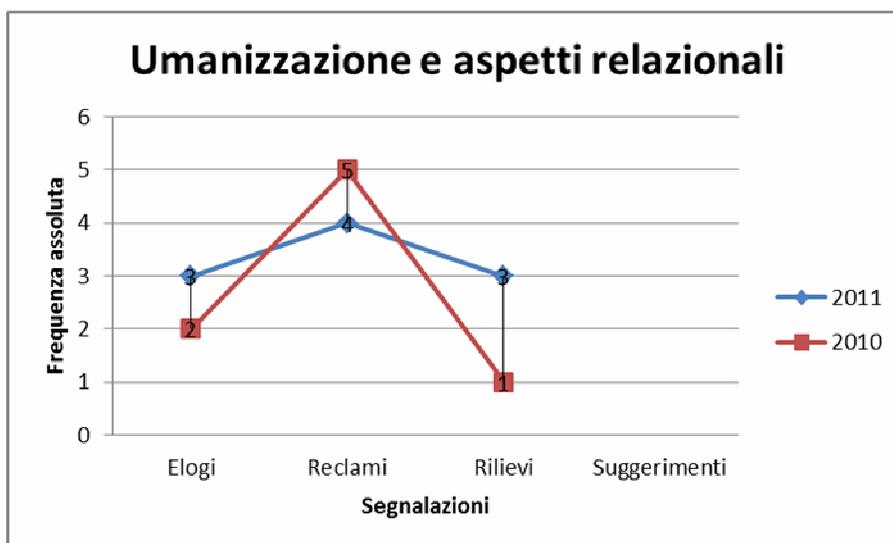
## Aspetti tecnici professionali



\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.

### UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2001 VS 2010

**Grafico 31.** Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2011) 10.



\*i dati sono espressi in frequenze assolute

## Report Segnalazioni 2011

Anche le segnalazioni riferite alla categoria “Umanizzazione e Aspetti Relazionali” presentano nel 2011 un orientamento che tende a ricalcare quanto avvenuto nel 2010.

- il numero di reclami subisce un decremento corrispondente ad 1 sola unità;
- 3 sono gli elogi riportati;
- I rilievi aumentano di 2 unità.

L’analisi dell’oggetto delle segnalazioni mostra quanto segue:

### Umanizzazione e aspetti relazionali

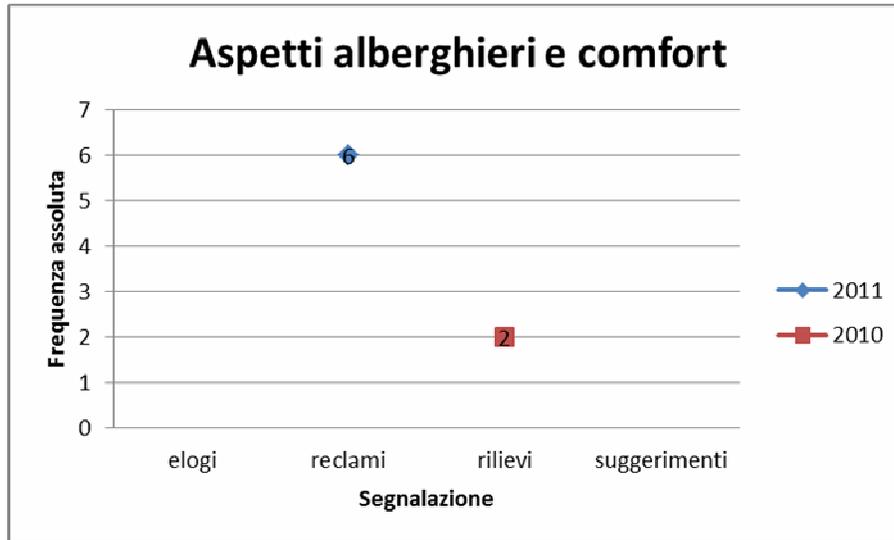


*\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all’interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l’Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.*

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 32.** Comparazione Aspetti alberghieri e comfort -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza. Numero totale segnalazioni – aspetti alberghieri e comfort (2011) 6.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

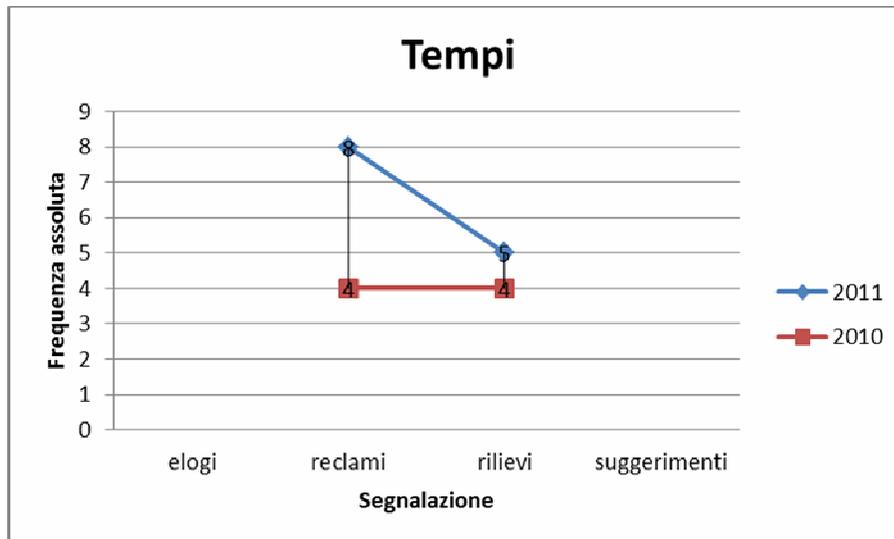
Nell'anno 2011 si registrano 6 reclami.

**L'ANALISI DEI CONTENUTI ESIBISCE CHE IL 66% DEI RECLAMI RISULTA A CARICO DEL CIBO, PIÙ IN PARTICOLARE PER LA SCARSA QUALITÀ E LA TEMPERATURA INADEGUATA DELLE PIETANZE.**

## Report Segnalazioni 2011

### TEMPI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 33.** Comparazione Tempi -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Tempi (2011) 13.



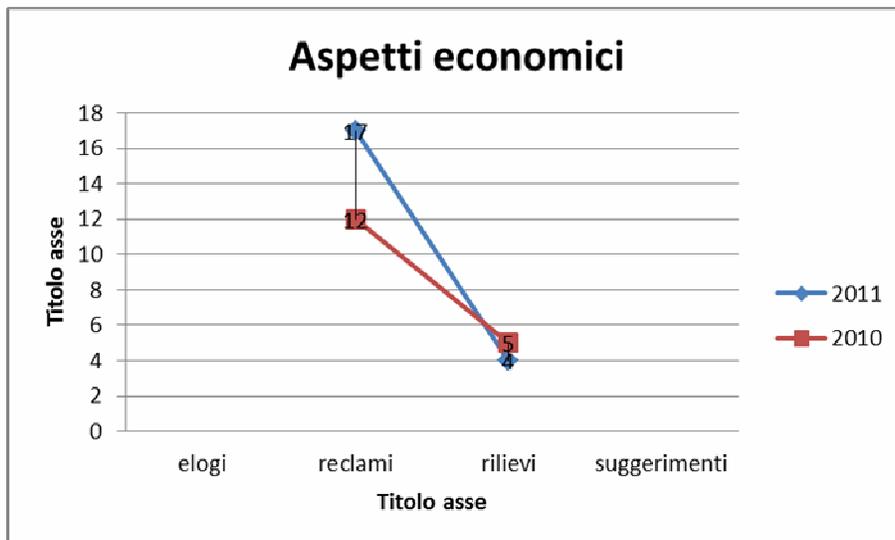
**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel 2011 il numero di reclami raddoppia rispetto al trascorso 2010. Rimane costante il numero di rilievi.

**DALL'ANALISI DEI CONTENUTI SI EVINCE CHE METÀ DEI RECLAMI RISULTA A CARICO DEI LUNGI TEMPI DI ATTESA RIGUARDANTI IL REFERTO ALL'ESAME GASTROSCOPICO (SI SEGNA: ESAME ISTOLOGICO E RISULTATI AL BREATH TEST).**

### ASPETTI ECONOMICI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 34.** Comparazione Aspetti economici -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'Ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Aspetti Economici (2011) 21.



**\*i dati sono espressi in frequenza assoluta**

Rispetto al 2010 il numero di reclami tende ad aumentare. 5 le unità potenziate. Resta invariato il numero di rilievi.

L'oggetto dei reclami analizzato mostra quanto segue:

### Aspetti economici



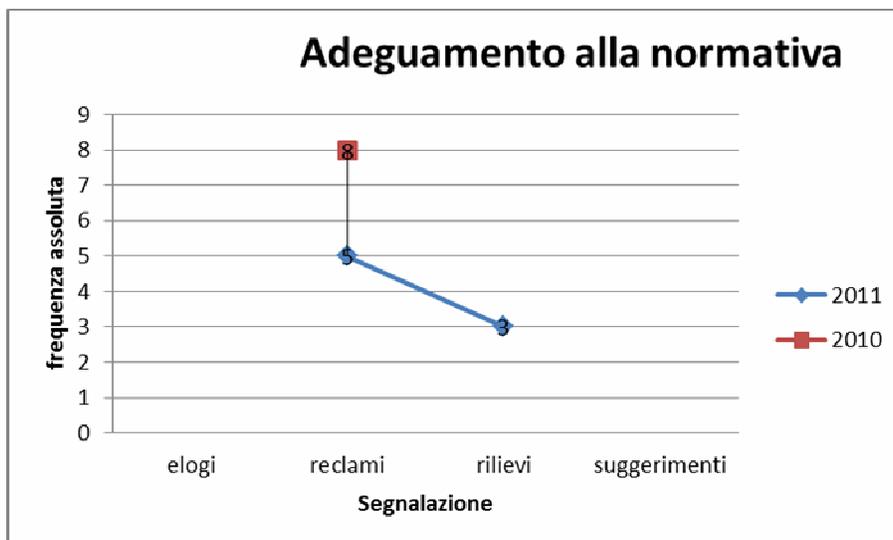
- Errata attribuzione ticket di P.S.
- 76.4%
- Di cui il 30.4% per età e reddito del paziente

## Report Segnalazioni 2011

\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni più ricorrenti.

### ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 35.** Comparazione Adeguamento alla normativa -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Adeguamento alla Normativa (2011) 8.



\*i dati sono espressi in frequenza assoluta

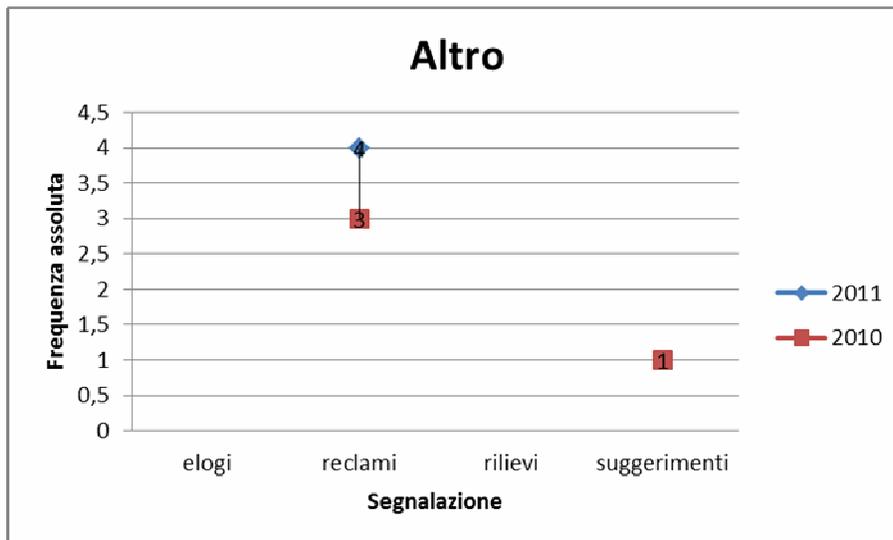
Nel 2011 diminuiscono di 3 unità il numero di reclami. **3** i rilievi registrati nel corso dell'anno in oggetto.

**LA TOTALITÀ DEI RECLAMI È A CARICO DELL'ATTRIBUZIONE DEL TICKET AL PRONTO SOCCORSO, CONSIDERATO DAI CITTADINI NON CORRETTO.**

## Report Segnalazioni 2011

### ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 36.** Comparazione Altro -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Altro (2011) 4.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nella categoria “Altro” non si registrano importanti cambiamenti nel numero di segnalazioni.

➡ 4 sono i reclami pervenuti nel 2011.

## Report Segnalazioni 2011

### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Dip. Chirurgia gen. E Specialistica	1	0	0	0	1
Dip. Emergenza-Urgenza	1	0	0	0	1
Direzione Medica	1	4	3	1	9
Laboratorio	0	1	1	0	2
Modulo Lungodegenza	1	10	0	0	11
Serv. Radiologia	1	7	1	0	9
U.O. 2° Medica	0	2	1	0	3
U.O. Anestesia – Rianimaz.	3	1	0	0	4
U.O. Cardiologia	5	0	0	0	5
U.O. Chir. Gen.	6	18	4	0	28
U.O. Gin.	3	7	0	0	10
U.O. 1° Medica	1	0	0	0	1
U.O. Neurologia	1	2	2	0	5
U.O. Ortopedia	9	7	1	0	17
U.O. Pediatria	0	1	0	0	1
U.O. P.S.	11	31	6	0	48
U.O. Urologia	7	7	1	0	15
U.O. Emergenza Territoriale	1	0	0	0	1
U.O. cure Palliative	4	0	0	0	4

## Report Segnalazioni 2011

### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Dip. Emergenza-Urgenza	1	0	0	0	1
Direzione Medica	1	4	3	1	9
Funzione ORL	1	0	0	0	1
Laboratorio	0	1	1	0	2
Modulo Lungodegenza	1	10	0	0	11
Servizio Radiologia	1	7	1	0	9
Endoscopia digestiva	0	3	1	0	4
Trasporti Sanitari	1	0	0	0	1
U.O. 2°Medica	0	2	1	0	3
U.O. Anestesia/Rianimazione/iperbarica	3	1	0	0	4
U.O. Cardiologia	5	0	0	0	5
U.O. Chirurgia Gen.	6	15	3	0	24
U.O. Ginecologia	3	7	0	0	10
U.O. 1° Medica	1	0	0	0	1
U.O. Neurologia	1	2	2	0	5
U.O. Ortopedia	9	7	1	0	17
U.O. Pediatria	0	1	0	0	1
U.O. P.S.	11	31	6	0	48
U.O. Urologia	7	7	1	0	15
U.O. Cure Palliative	4	0	0	0	4

## Report Segnalazioni 2011

### DISTRETTO SUD-EST

SEGNALAZIONI ANNO 2011 n. 38

SEGNALAZIONI ANNO 2010 n. 30

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- ➡ 25 reclami (65,8%)
- ➡ 12 rilievi (31,6%)
- ➡ 1 elogi (2,6%)
- ➡ 0 suggerimenti -
- ➡ 0 impropri -

### REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

**Tabella 5.** Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP per il Distretto Sud – Est nel 2011, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2011	%	2010	%	-/+D
Aspetti strutturali	1	2,6	3	11,5	- 2 ↓
Informazione	2	5,3	1	3,8	1 ↑
Aspetto organizzativi	10	26,3	11	42,3	-1 ↓
Burocratici					
Amministrativi					
Aspetti tecnici-professionali	10	26,3	3	11,5	7 ↑
Umanizzazione e aspetti relazionali	4	10,5	3	11,5	1 ↑
Aspetti alberghieri e comfort	-	-	-	-	-
Tempi	3	7,9	2	7,7	1 ↑
Aspetti economici	-	-	-	-	-
Adeguamento alla normativa	-	-	-	-	-1 ↓
Altro	6	15,8	3	11,5	3 ↑
Privo di CCRQ	-	-	-	-	-
TOTALE	38	100	26	100	

### ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

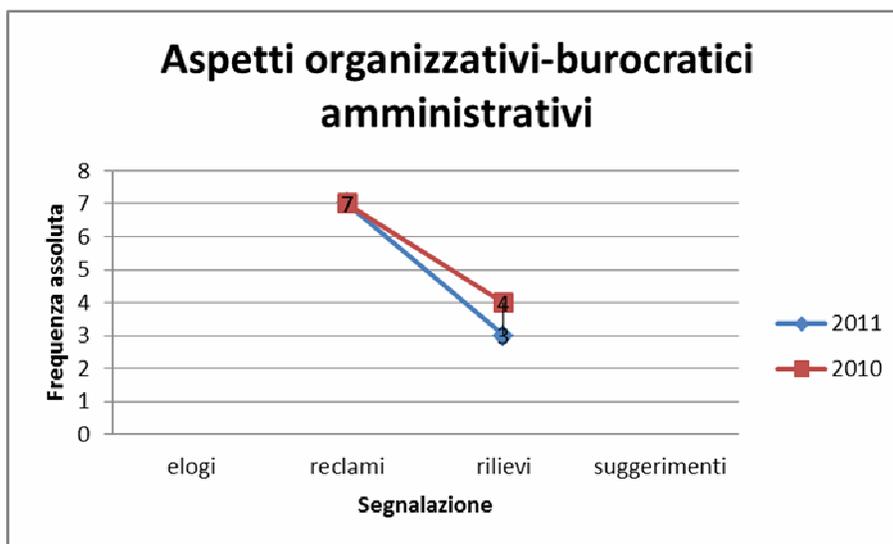
Il numero di reclami riguardante gli Aspetti Strutturali registra nel corso del 2011 l'incremento di 2 sole unità.

### INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

Nel corso del 2011 è stato registrato solo 1 reclamo ed 1 rilevazione.

### ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 37.** Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Sud –Est. Numero totale segnalazioni – Aspetti Organizzativi-Burocratici Amministrativi (2011) 10.

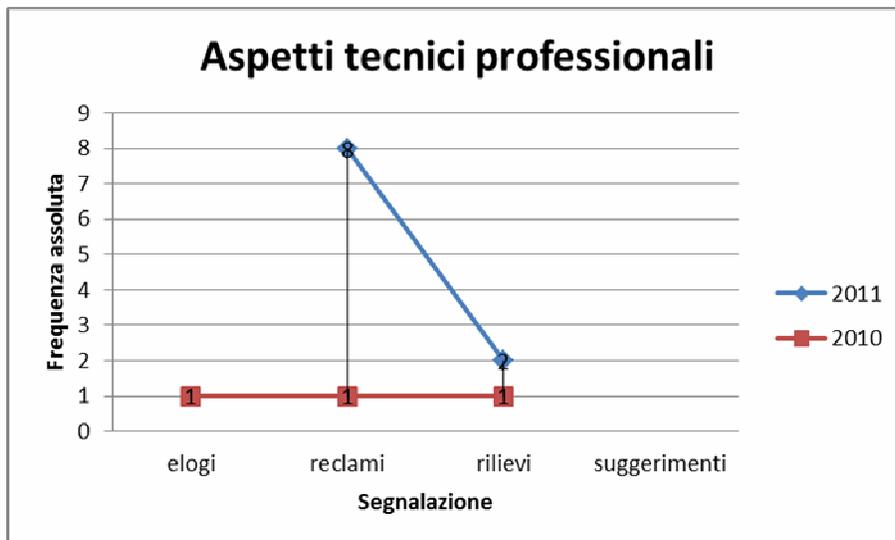


\*i dati sono espressi in frequenze assolute

L'andamento delle segnalazioni del 2011 riflette quello registrato nel corso del 2010.

### ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 38.** Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Sud – Est. Numero totale segnalazioni – Aspetti Tecnico-Professionali (2011) 10.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel 2011 si registra un accrescimento nel numero di reclami corrispondente a 7 unità. Al contrario, decrescono di 1 unità i rilievi.

Entrando nel dettaglio della categoria notiamo che la natura delle segnalazioni tende a concentrarsi entro le seguenti aree:

### Aspetti tecnici-professionali



- Poco interesse da parte del Medico dell'Assistenza Pubblica di Langhirano
- 25%



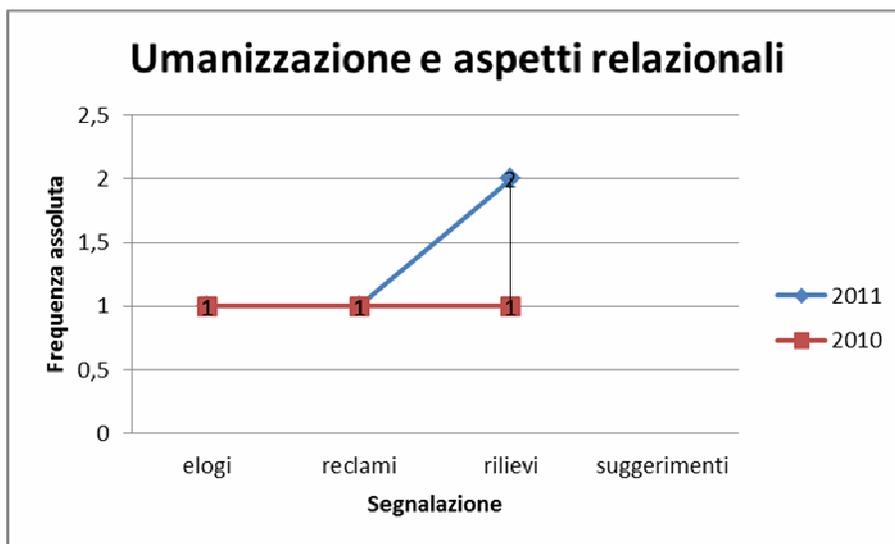
- Insoddisfazione professionale verso il servizio erogato dalla Casa di Cura Val Parma
- 25%

## Report Segnalazioni 2011

\*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al **100%**, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno delle specifiche categorie. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto che non sono state riportate non significa che non siano importanti per l'Azienda, semplicemente con il presente report abbiamo ritenuto fondamentale concentrare la nostra attenzione solo sulle segnalazioni ricorrenti.

### UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 39.** Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Sud-Est. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2011) 4.



\*i dati sono espressi in frequenze assolute

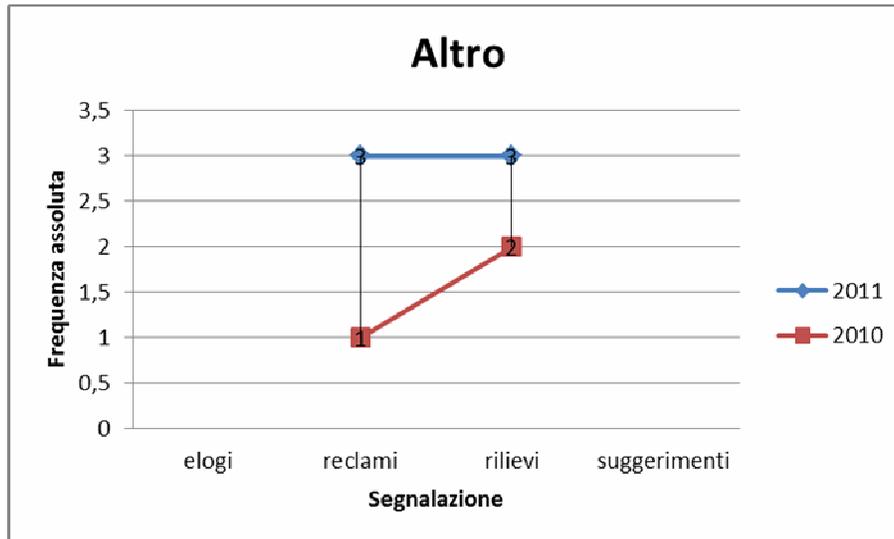
Le segnalazioni riferite alla categoria “Umanizzazione e aspetti relazionali” presentano il seguente andamento:

- Rispetto al trascorso 2010 il numero di reclami rimane stabile, pari ad 1 unità;
- 2 i rilievi registrati.

## Report Segnalazioni 2011

### ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 40.** Comparazione Altro -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Sud-Est. Anno 2011. Numero totale segnalazioni – altro (2011) 6.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel 2011 si registra un' amplificazione corrispondente a 2 unità per quanto riguarda i reclami. I rilievi si estendono ad 1 unità.

### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Dipartimento Cure Primarie	1	22	9	0	32
Igiene e Nutrizione degli alimenti	0	0	1	0	1
Servizio Sociale	0	1	0	0	1
Struttura org. Territoriale Veterinaria	0	1	0	0	1
U.O. Salute Mentale	0	0	1	0	1
U.O. Igiene e Sanità Pubblica	0	1	1	0	2

## Report Segnalazioni 2011

### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Area territoriale CSM	0	0	1	0	1
Assistenza di base	1	9	3	0	13
Igiene e Nutrizione degli alimenti MMG-PLS-GM	0	0	1	0	1
	0	2	2	0	4
Programma Cure Domiciliari	0	2	0	2	4
Salute Donna	0	1	2	0	3
Servizio Sociale	0	1	0	0	1
Servizio Medicina Riabilitativa	0	0	1	0	1
Specialistica ambulatoriale	0	3	0	0	3
CUP	0	5	1	0	6
Struttura org. Veterinaria	0	1	1	0	2
Igiene e Sanità Pubblica	0	1	1	0	2

## Report Segnalazioni 2011

### DISTRETTO VALLI TARO E CENO

SEGNALAZIONI ANNO 2011 n. 77

SEGNALAZIONI ANNO 2010 n. 20

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- ➡ 66 reclami (85.7%)
- ➡ 0 rilievi -
- ➡ 11 elogi (14.2%)
- ➡ 0 suggerimenti -
- ➡ 0 impropri -

### REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

**Tabella 6.** Numero di segnalazioni pervenute registrate dall'URP del Distretto Valli Taro e Ceno nel 2011, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2011	%	2010	%	-/+D
Aspetti strutturali	-	-	1	5	0
Informazione	-	-	1	5	0
Aspetto organizzativi	3	3.9	1	5	2 ↑
Burocratici					
Amministrativi					
Aspetti tecnici-professionali	23	29.9	10	50	13 ↑
Umanizzazione e aspetti relazionali	50	64.9	4	20	46 ↑
Aspetti alberghieri e comfort	1	1.3	1	5	-
Tempi	-	-	-	-	-
Aspetti economici	-	-	2	10	0
Adeguamento alla normativa	-	-	-	-	-
Altro	-	-	-	-	-
Privo di CCRQ	-	-	-	-	-
TOTALE	77	100	20	100	

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

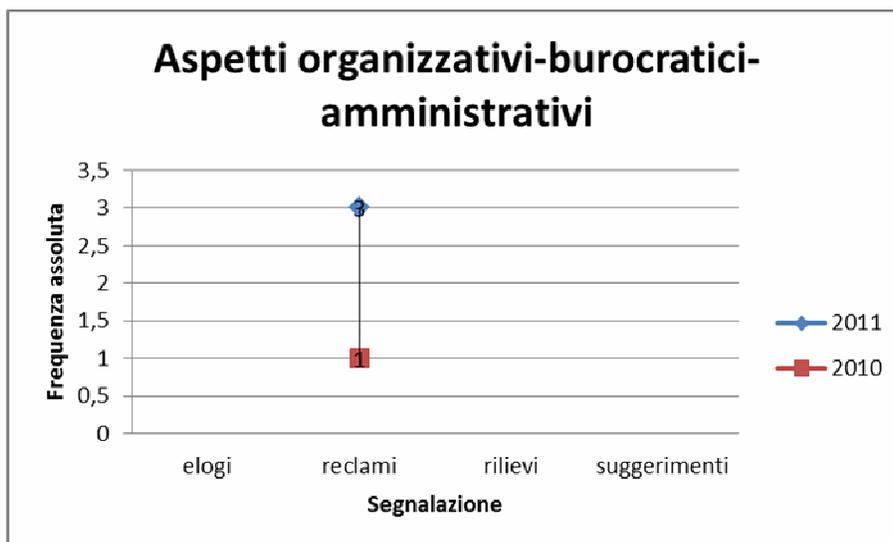
Nessuna segnalazione registrata nel corso del 2011 per quanto riguarda gli Aspetti Strutturali.

### INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

Andamento speculare a quanto sopra per la categoria Informazione.

### ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 42.** Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Valli Taro e Ceno. Numero totale segnalazioni –Aspetti Organizzativi-Burocratici-Amministrativi (2011) 3.



\*i dati sono espressi in frequenze assolute

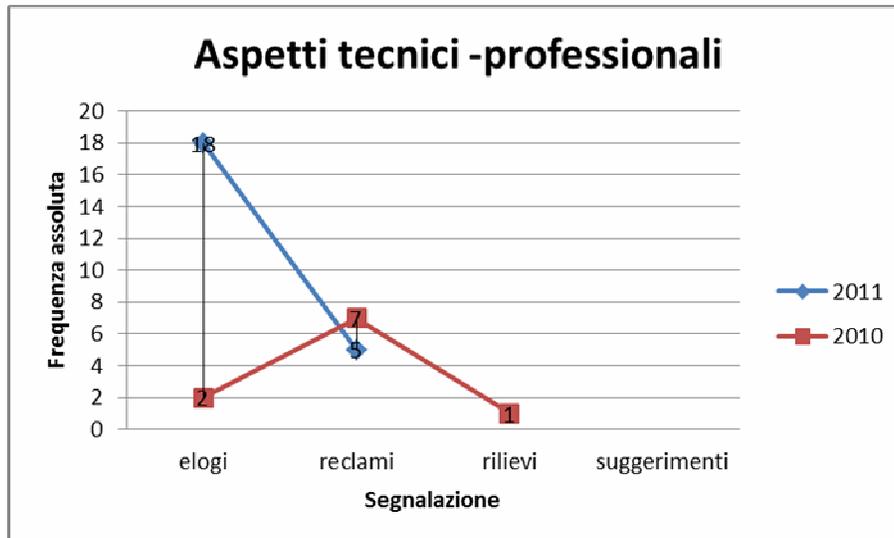
Nel 2011 si registra un ampliamento pari a 2 unità nel numero di reclami.

DALL'ANALISI DEI CONTENUTI EMERGE CHE 2 DEI RECLAMI RIFERISCONO ATTESE LUNGHE PER EFFETTUARE TRASPORTI E PER EFFETTUARE UNA VISITA SPECIALISTICA.

## Report Segnalazioni 2011

### ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 43.** Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Valli Taro e Ceno. Numero totale segnalazioni –Aspetti Tecnici-Professionali (2011) 18.



**\*i dati sono espressi in frequenze assolute**

Aumenta sensibilmente il numero di elogi nell'ambito della categoria oggetto di indagine.

- Si moltiplica di 16 unità il numero di elogi;
- Si registra il decremento di 2 unità nei reclami (che nel 2011 risultano essere 5);
- 2 i rilievi pervenuti nell'anno oggetto di indagine.

Entrando nel dettaglio della natura delle segnalazioni, notiamo il seguente trend:

## Aspetti tecnici-professionali



ELOGI

- Ringraziamento per la PROFESSIONALITA', COMPETENZA E DISPONIBILITA' dimostrata dal personale
- 100%

### UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

**Grafico 44.** Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2011 vs 2010 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Valli Taro e Ceno. Numero totale segnalazioni – Umanizzazione e Aspetti Relazionali (2011) 50.



\*i dati sono espressi in frequenze assolute

Il 2011 registra veramente una forte impennata nel numero di elogi. **48** gli elogi ricevuti. Invariato il numero di reclami ricevuti.

## Report Segnalazioni 2011

Entrando nel dettaglio della categoria notiamo quanto segue:

### Umanizzazione aspetti relazionali



**ELOGI**

- Ringraziamento per la professionalità e umanità dimostrata da parte del personale che opera presso il Servizio Hospice «La Valle del Sole»
- 45.8%



**ELOGI**

- Ringraziamento per la professionalità e umanità dimostrata da parte del personale che opera presso l'Ospedale Santa Maria di Borgo Val di Taro
- 54.2%

### ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2011 VS 2010

Nel 2011 si registra 1 solo reclamo.

#### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Dipartimento Cure Primarie	36	3	0	0	39
U.O. Medicina Interna	7	6	0	0	13
U.O. Chirurgia Gen.	2	0	0	0	2
U.O. Ginecologia	6	1	0	0	7
U.O. Ortopedia	15	1	0	0	16

## Report Segnalazioni 2011

### SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
Accettazione d'Urgenza	0	2	0	0	2
Hospice	22	0	0	0	22
Modulo Lungodegenza post-acuzie e riabilitazione	5	1	0	0	6
Modulo Riabilitazione Cardiologica	1	0	0	0	1
Programma Cure Ambulatoriali	1	3	0	0	4
Programma Cure Domiciliari	13	0	0	0	13
U.O. Chirurgia Gen.	2	0	0	0	2
U.O. Ginecologia	6	1	0	0	7
U.O. Medicina Gen.	1	3	0	0	4
U.O. Ortopedia	15	1	0	0	16

## **Report Segnalazioni 2011**