

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

Report

Segnalazioni

anno 2013

*Ufficio Stampa, Comunicazione
e Rapporti con l'Utenza*

Maggio 2014

Elaborazione dati a cura dell'Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento dell'Azienda Usl di Parma

INDICE

1	PREMESSA	2
2	EVOLUZIONE SEGNALAZIONI	
2.1	Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite	3
2.2	URP Distrettuali: Andamento segnalazioni 2013	4
2.3	Tipologia di segnalazioni: confronto 2013 Vs 2012	5
3	ANALISI CONTENUTO SULL'OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI	5
3.1	Analisi di contenuto sulle segnalazioni di disservizio	6
3.2	Segnalazioni di elogi	7
4	SEGNALAZIONI: TIPOLOGIA DI PRESENTATORE	9
4.1	Associazioni: analisi dettagliata segnalazioni	9
5	SEGNALAZIONE: MODALITA' DI PRESENTAZIONE	10
6	AUSL PARMA: ESITO DELLE SEGNALAZIONI	11
7	SEGNALAZIONI: PER LA GESTIONE DEL RISCHIO	13
8	DISTRETTO DI PARMA	
8.1	Osservazione sulle segnalazioni	14
8.2	Evidenze	15
9	DISTRETTO DI FIDENZA	
9.1	Osservazione sulle segnalazioni	18
9.2	Evidenze	19
10	OSPEDALE DI FIDENZA	
10.1	Osservazione sulle segnalazioni	22
10.2	Evidenze	23
11	DISTRETTO SUD – EST	
11.1	Osservazione sulle segnalazioni	26
11.2	Evidenze	27
12	DISTRETTO VALLI TARO E CENO	
12.1	Osservazione sulle segnalazioni	30
12.2	Evidenze	31

1. PREMESSA

La gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è uno strumento della comunicazione aziendale. Esso si inserisce fra quelli che attualizzano, da parte della organizzazione sanitaria, un approccio agli utenti attivo, che supera il concetto di tutela dei diritti, e si orienta fortemente al coinvolgimento e alla partecipazione dell'utenza nella vita organizzativa.¹

Dal punto di vista dell'organizzazione il sistema di gestione delle segnalazioni ha due principali obiettivi:

- dotarla di una modalità atta a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazioni espresse dal singolo utente, o a evidenziarne punti di eccellenza;
- orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento dei servizi, tramite l'analisi delle informazioni acquisite.

Tutte le Aziende sanitarie della Regione possiedono un Ufficio relazioni con il pubblico (URP) che fra le funzioni, ha quella di gestire le segnalazioni che pervengono dall'utenza, costituendosi come interfaccia fra l'esterno, la cittadinanza e l'ambiente organizzativo interno. La "gestione delle segnalazioni" avviene tramite un percorso reclami e segnalazioni condiviso e tramite un apposito software.

Fino al 2001 ogni Azienda sanitaria pubblica possedeva proprie modalità di analisi del problema, pur riferite alle indicazioni nazionali a suo tempo (1996-'97) emanate. Il sistema regionale pertanto non disponeva di informazioni complessive sul fenomeno.

Verso la fine del 2001 i responsabili degli URP aziendali, supportati dall'Agenzia sanitaria regionale, hanno condiviso un set minimo di dati da raccogliere e una **classificazione** (proposta dal Comitato consultivo regionale per la qualità dalla parte del cittadino), riferita a fattori di qualità che consentisse l'attribuzione il più possibilmente univoca degli eventi oggetto di segnalazione.

Tutto l'anno 2002 è stato impegnato nello sviluppo collaborativo di un sistema informatizzato di registrazione delle segnalazioni, nella formazione degli operatori delle aziende al suo utilizzo, nella sperimentazione del suo funzionamento. L'obiettivo era ovviamente di ottenere una lettura oggettiva e confrontabile delle segnalazioni fra le diverse Aziende del Sistema regionale.

Dal 2003 il sistema è a regime in tutte le Aziende pubbliche: esso, pur presentando ancora qualche disomogeneità interaziendale, ha raggiunto oggi un grado di attendibilità tale da consentire una lettura di sistema come quella che viene proposta ad uso degli addetti.

Il sistema di rilevazione delle segnalazioni, si configura oggi come strumento consolidato sia a livello regionale che aziendale ed offre un'opportunità di conoscenza puntuale di eventi la cui analisi deve essere orientata al miglioramento dei processi e alla rimozione delle cause di disservizio.

Per approfondimenti:

http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/aree_attivita/partecipazione-innovazione-sociale/comunita-equita/laboratorio/segnalazioni-cittadini/reportistica-predefinita

¹ D.G.R. 320/2000: "Piano Sanitario Regionale 1999-2001 – Linee Guida per l'adeguamento delle strutture organizzative e degli organismi per la comunicazione con il cittadino nelle strutture sanitarie dell'Emilia-Romagna" L.150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"; D.P.R. nro. 422/2001 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi"

2. L'EVOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI

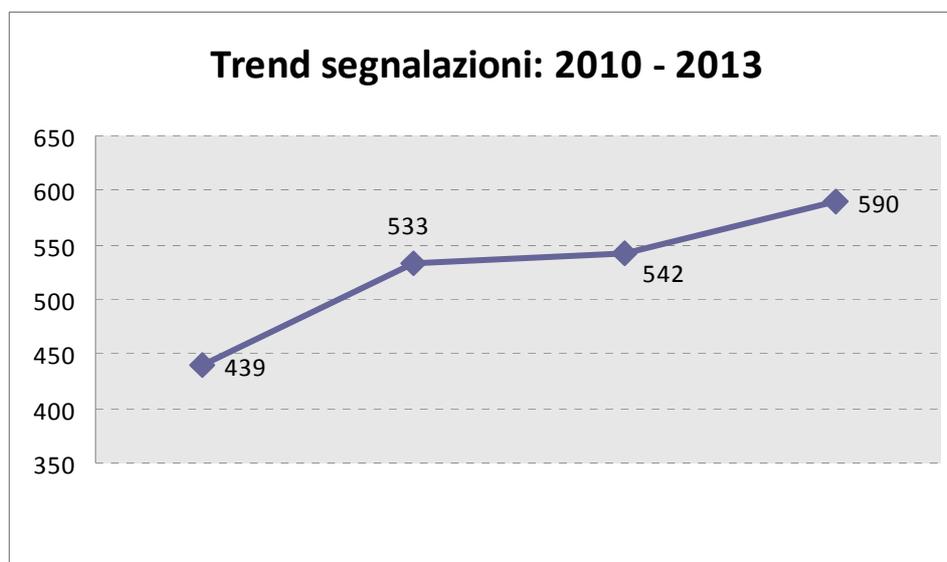
2.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite:

Gli operatori hanno rilevato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 162 elogi (27.5%)
- 4 impropri (0.7%)
- 346 reclami (58.6%)
- 72 rilievi (12.2%)
- 6 suggerimenti (1%)

Per un totale di 590 segnalazioni.

Grafico 1. Andamento delle segnalazioni registrate dagli URP Distrettuali nel quadriennio 2010-2013.



* I dati sono espressi in frequenze assolute

2.2 URP Distrettuali: andamento delle segnalazioni 2013 segmentate per tipologia

Gli URP, al momento della rilevazione della segnalazione, registrano sul software l'“evento” e ne aggiornano poi il percorso istruttorio fino alla conclusione dell'iter di verifica che si esplicita con la risoluzione del problema o, comunque con la risposta al cittadino e con eventuali azioni di miglioramento.

Di seguito in tabella 1 si propongono i dati aggregati dell'anno 2013.

Tabella 1. Quadro sinottico andamento delle segnalazioni per Tipologia di segnalazione e URP Distrettuale.

*i dati sono espressi in frequenza assoluta

DISTRETTI 	DISTRETTI AUSL PR											
	URP Distrettuali					TOT	Tipologia					TOT
Contatti per segnalazioni URP Distrettuali	Parma	Sud/Est	Valli T.C	Osp.Fid	Fidenza		Elogi	Impr.	Recl.	Ril.	Sug.	
TIPOLOGIA 												
Adeguamento alla normativa	4			4		8			6	2		8
Altro	7				1	8			4	4		8
Aspetti alberghieri/comfort	3	1		17	6	27			12	15		27
Aspetti economici	23	4		17	2	46			39	6	1	46
Aspetti organizzativi-burocratici- amm.vi	64	15	1	22	26	128	2		104	19	3	128
Aspetti strutturali	1	2	1	1	4	9			6	2	1	9
Aspetti tecnici professionali	24	13	47	103	25	212	133		74	5		212
Informazione	28	1	1	4	1	35	5		25	4	1	35
Privi CCRQ	3				1	4		4				4
Tempi	25	10		4	9	48	1		35	12		48
Umanizzazione e aspetti relazionali	37	6	1	11	10	65	21		41	3		65
TOTALE	219	52	51	183	85	590	162	4	346	72	6	590

2.3 Tipologia di segnalazioni: confronto 2013 Vs 2012

In base alla tipologia di segnalazioni pervenute, queste ultime risultano essere così distribuite:

Tabella 2. Segmentazione delle segnalazioni suddivise per classificazione descrittiva.

Tipologia descrittiva	Percentuale 2013	Percentuale 2012
Aspetti tecnici professionali	35.9 ↓	42.8
Aspetti organizzativi burocratici organizzativi	21.7 ↑	17.7
Umanizzazione e aspetti relazionali	11 ↓	12.7
Tempi	8.1	4.2
Aspetti economici	7.8	7
Informazione	5.9	5
Aspetti alberghieri e comfort	4.6	1.8
Aspetti strutturali	1.5	2.6
Adeguamento alla normativa	1.4	2.2
Altro	1.4	3.8
Privo di CCRQ	0.7	0

*i dati sono espressi in percentuale

Da questa breve descrizione si evidenziano tre principali categorie di segnalazione:

1. Aspetti tecnici -professionali – 36% delle segnalazioni complessivamente ricevute dagli URP Distrettuali;
2. Aspetti organizzativi – burocratici – amministrativi – che risultano assorbire il 22% delle segnalazioni complessivamente registrate;
3. Umanizzazione aspetti relazionali - ricoprono l'11% delle segnalazioni.

verso le quali i cittadini concentrano la maggior parte delle loro indicazioni. Dalla lettura dei dati, rispetto al 2012, si evidenzia un incremento di 4 punti percentuali nella categoria “Aspetti organizzativi – Burocratici – Amministrativi”.

3. ANALISI DI CONTENUTO SULL'OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI

Al fine di rappresentare una chiave di lettura orientata a valorizzare le azioni di miglioramento che derivano dalla gestione delle segnalazioni, è stata effettuata un'analisi di contenuto, nello specifico dalla lettura sulla complessità delle informazioni registrate dagli URP distrettuali, si è deciso di accorpate entro *cluster* omogenei al loro interno, le segnalazioni risultate più ricorrenti all'interno delle categorie maggiormente

rappresentate (vedi sopra), pertanto ogni *cluster* risulta così caratterizzato: massima omogeneità al suo interno e massima eterogeneità fra i *cluster* definiti.

3.1 Analisi di contenuto sulle Segnalazioni di disservizio (reclami², rilievi³ e impropri⁴)

Le segnalazioni pervenute agli URP distrettuali dell’Azienda Usl di Parma nel 2013 e che apportano indicazioni di criticità, sono state 422 corrispondenti al 71.5% delle segnalazioni totali (rappresentate da elogi, impropri, reclami, rilievi e suggerimenti).

La rilevazione della segnalazione così come si è andata a strutturare riporta come queste si concentrano prevalentemente verso il Dipartimento Cure Primarie e il Dipartimento di Emergenza - Urgenza. I dati afferenti ai Dipartimenti in oggetto risultano così segmentati:

- Al Dipartimento Cure Primarie sono giunte 241 segnalazioni di disservizio pari al 57.1% dei reclami, rilievi ed impropri totali;
- Al Dipartimento di Emergenza-Urgenza le criticità pervenute nel 2013 sono state 48, corrispondenti all’11.3% delle segnalazioni di disservizio, di cui sopra.

Entrando nel dettaglio questi alcuni spunti di riflessione:

3.1.1 DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE

Gli “Aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi” rappresentano il 33% delle criticità registrate, mentre gli “Aspetti tecnico-professionali” sono risultati pari al 22.7%; 15.6% i disservizi attribuiti al rispetto dei “Tempi” intesi sia come tempo di attesa per la prenotazione che come rispetto del tempo in seguito all’appuntamento stabilito. Segue la categoria dell’“Umanizzazione” che assorbe il 10.3% dei casi, per finire, fra le categorie maggiormente rappresentate, si registrano gli “Aspetti economici” (9.5%) intesi come tariffazioni errate di ticket, richieste di rimborso, ecc... .Dall’analisi dei contenuti, complessivamente si evince che nella maggioranza dei casi i problemi segnalati dai cittadini sono relativi alla difficoltà incontrata nello stabilire un contatto telefonico con alcuni servizi aziendali, Servizio screening, pap-test, tanto per citarne alcuni. I cittadini, inoltre, segnalano difficoltà anche verso alcuni servizi esternalizzati quali: il servizio di distribuzione presidi assorbenti, il servizio per la riparazione del sollevatore e chi gestisce l’apparecchio automatico per l’emissione/pagamento del ticket. Dall’analisi effettuata sui contenuti delle segnalazioni riveste altrettanta importanza una quota incidente di utenti, che riferisce presunte modalità professionali manifestate dagli operatori, che vanno ad inficiare sulla qualità della prestazione fruita dai cittadini stessi. Le strutture semplici di questo dipartimento maggiormente interessate dalle segnalazioni

² Un **reclamo** è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce un’opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione di cittadini/utenti (DGR 320/2000).

³ **Rilievo** è un’indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non necessita dell’attivazione della procedura tipica del reclamo. Rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio.

⁴ **Segnalazione impropria** è una segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità dell’Azienda Sanitaria. Può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/apprezzamento, un suggerimento/proposta).

sono state: l'attività specialistica ambulatoriale, i medici di continuità assistenziale e di medicina generale, i servizi esternalizzati contratti/appalti.

3.1.2 DIPARTIMENTO DI EMERGENZA-URGENZA

Delle 66 segnalazioni di disservizio raccolte, il 27.2% risulta riferito ad "Aspetti Economici" (ticket); mentre si stima che per il 23% le comunicazioni registrate dagli URP Distrettuali, riguardino eventi classificati come percezione da parte dell'utente di *presunta errata diagnosi*. Per finire, una quota incidente di utenti (14%) riporta episodi vissuti dai cittadini in cui l'oggetto della segnalazione ha come tema principale episodi di scarsa cortesia/gentilezza ad opera degli operatori.

3.2 Segnalazioni di elogi⁵

Le valutazioni positive nel 2013 sono state 162, pari al 27.5% del totale delle segnalazioni pervenute presso gli URP Distrettuali dell'Azienda.

I Dipartimenti maggiormente interessati dagli elogi sono stati il Dipartimento di Chirurgia Generale e Specialistica, il Dipartimento di Medicina Lungodegenza, le Cure Primarie, il Dipartimento di Emergenza-Urgenza e la Medicina Interna, rispettivamente nell'ordine con le seguenti specifiche: 21.6%, 18%, 11%, 9%.

Dall'analisi di contenuto degli elogi si evidenzia che gli apprezzamenti più ricorrenti sono riferiti ad episodi di gentilezza, disponibilità e cortesia espressi dagli operatori, oltre al riconoscimento da parte degli utenti, di una certa competenza e professionalità manifestata dagli operatori stessi.

3.2.1 DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA

Le strutture semplici verso cui sono indirizzate più frequentemente le valutazioni di soddisfazione sono le Unità Operative di Chirurgia Generale e Specialistica, l'Urologia e la Ginecologia, e l'UO di Emergenza-Urgenza.

3.2.2 DIPARTIMENTO DI MEDICINA E LUNGODEGENZA

I servizi semplici di questo Dipartimento maggiormente interessati dagli elogi riguardano la Medicina Riabilitativa Cardiologica.

⁵ **Elogio** è l'espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente, presentata sotto qualsiasi forma o modalità, al soggetto erogatore del servizio.

3.2.3 DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE

Si riportano di seguito i servizi semplici di questo Dipartimento maggiormente interessati agli elogi:

- Hospice “La Valle del Sole” di Borgo Val di Taro;
- Servizio di Medicina Riabilitativa Distretto
- Servizio di Igiene e Sanità.

Tabella 3. Rappresentazione in tabella sinottica del trend delle segnalazioni 2013 di disservizio (reclami, rilievi e impropri), segmentate per Dipartimento.

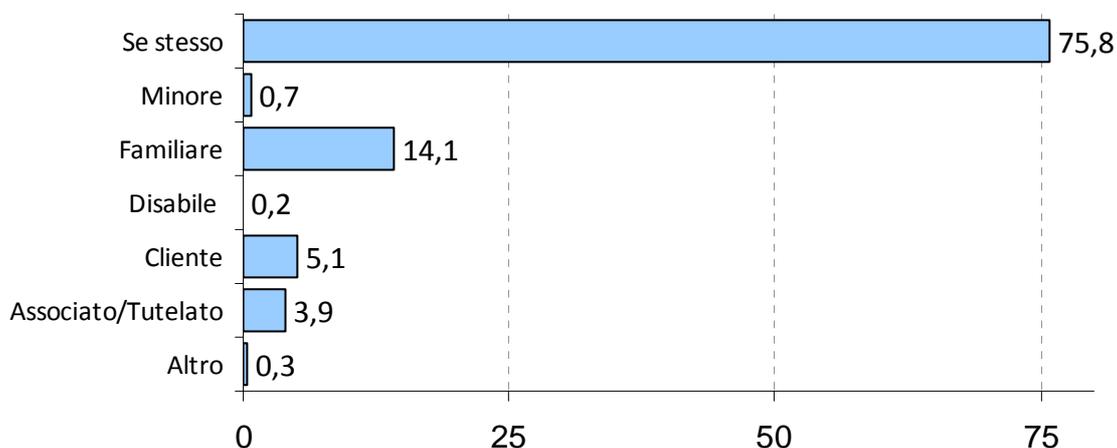
DISTRETTI	DISTRETTI AUSL PR									
URP Distrettuali	URP Distrettuali					Tipologia				
DIPARTIMENTO	Parma	Sud/Est	Valli T.C	Osp.Fid	Fidenza	TOT	Impropri	Reclami	Rilievi	TOT
Casa di Cura Villa Igea - Pr					1	1		1		1
Dip. Amministrativo Az.le		1	1			2		1	1	2
Dip. Chirurgia Gen. E Spec.			2	33		35		31	4	35
Dip. Cure Primarie	152	42	5		44	240	2	207	32	241
Dip. Emergenza-Urgenza				48		48		39	9	48
Dip. Medicina Gen. Lungodegenza			2			2		2		2
Dip. Medicina Int. Spec.				13		13		10	3	13
Dip. Salute Mentale	3	1	1		1	6	0	6		6
Dip. Sanità Pubblica	14	1			3	18		12	6	18
Distretto di Fidenza					20	20		12	8	20
Distretto di Parma	15					15		15		15
Ospedale di Fidenza-S.Secondo				19		19		10	9	19
TOTALE	184	45	11	113	69	422	2	347	72	422

*i dati sono espressi in frequenza assoluta

4. SEGNALAZIONI: TIPOLOGIA DI PRESENTATORE

Grafico 2. Rappresentazione in percentuale sul profilo degli attori delle segnalazione (590 totale).

per chi viene effettuata la segnalazione (%)



*i dati sono espressi in percentuale

Il grafico 2 sopra rappresentato mostra come le segnalazioni siano presentate nella grande maggioranza dei casi dai cittadini. Nel corso del 2013, infatti, il 75.8% delle segnalazioni sono pervenute agli Uffici di pertinenza direttamente *per mano* dai cittadini stessi, al contrario, 14.1% gli eventi presentati dai familiari; 5.1% le segnalazioni provenienti da studi legali, per finire, 3.9% la quota proveniente dalle Associazioni; per quanto attiene le categorie restanti si registrano frequenze di rilevanza trascurabile.

4.1 Associazioni: analisi dettagliata dell'andamento delle segnalazioni

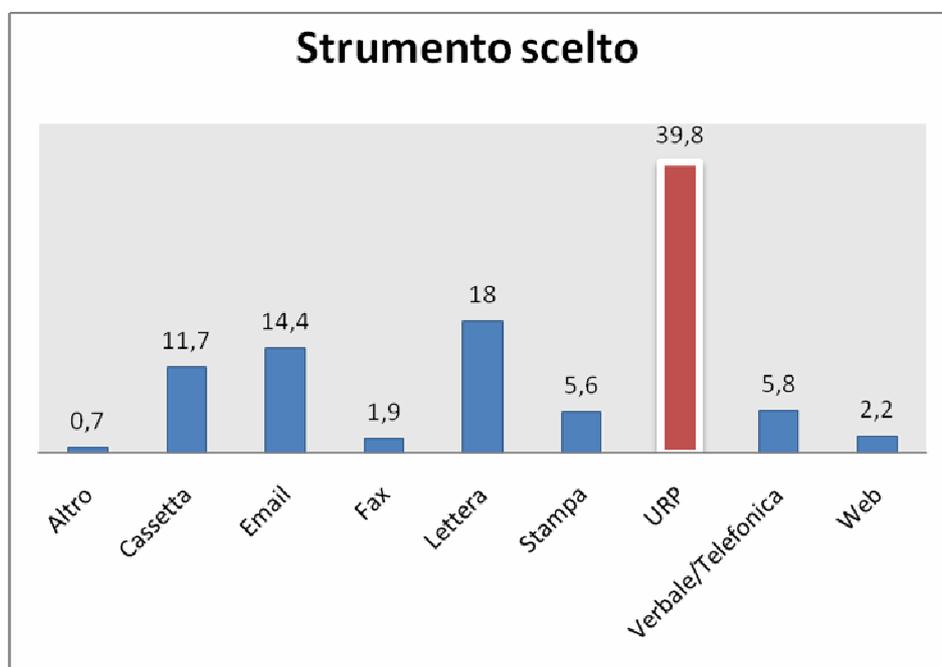
Tabella 4. Quadro sinottico delle segnalazioni aziendali riferite alla Sede distrettuale di afferenza e al tipo di Associazione trasmettente.

URP Distrettuali	URP Distrettuali					TOT
	Parma	Sud/Est	Valli Taro e Ceno	Ospedale Fidenza	Fidenza	
Associazioni						
CTDM		1	1	12	10	24
Altro (Movimento a difesa del cittadino; UNC, G.S. Solari)	1	1			1	3
TOTALE	1	2	1	12	11	27

*i dati sono espressi in frequenza assoluta

5. SEGNALAZIONE: MODALITA' DI PRESENTAZIONE

Grafico 3. Rappresentazione in percentuale sugli strumenti e i modi scelti dai cittadini per presentare le segnalazione. n= 590**i dati sono espressi in percentuale*



Come evidente dalla rappresentazione grafica di cui sopra, il cittadino tende a privilegiare la modalità diretta ed in questo senso l'URP rappresenta la scelta elettiva dell'utente (39.8%), a seguire, è privilegiata la forma scritta tramite lettera, e-mail e compilazione del modulo per la "cassetta delle segnalazioni".

6. AUSL PARMA: ESITO DELLE SEGNALAZIONI 2013

Tabella 5. Rappresentazione in tabella sinottica dell'esito delle segnalazioni totali 2013 segmentate per URP Distrettuale.

URP Distrettuali Esito	URP Distrettuali					TOT
	Parma	Sud/Est	Valli Taro e Ceno	Ospedale Fidenza	Fidenza	
Accoglimento richiesto	2	1				3
Altro	42	10	3	14	7	76
Assunzione di impegno	5	2	1	5	1	14
Chiarimento	51	16	4	33	25	129
Conferma operato	11	5	2	3	1	22
Pratica aperta	4					4
Ringraziamento scritto	14	4	24	37	10	89
Ringraziamento verbale	1			28	5	34
Risoluzione	68	8		21	19	116
Scuse	21	6	4	18	16	65
Trasmissione al servizio				23	1	24
TOTALE	219	52	51	183	85	590

* dati espressi in frequenza assoluta

Tabella 6. Rappresentazione in tabella sinottica dell'esito delle criticità (reclami, rilievi, impropri) 2013.

Criticità					
Esito	Reclami	Rilevi	Impropri	TOT	TOT %
Accoglimento richiesto	3			3	0.7
Altro	9	35	3	47	11.1
Assunzione di impegno	7	5	1	13	3.1
Chiarimento	116	9		125	29.6
Conferma operato	21	1		22	5.2
Pratica aperta	4			4	1
Ringraziamento scritto	2			2	0.5
Risoluzione	94	22		116	27.4
Scuse	65			65	15.4
Trasmissione al servizio	24			24	5.7
TOTALE	346	72	4	422	100

*i dati sono espressi in frequenza assoluta

Di tutte le criticità registrate nel 2013, 116 (27.5%) sono giunte a completa risoluzione. 29.6% la quota dei disservizi chiariti. 15.4% la porzione di segnalazioni da cui sono in seguito scaturite modalità di scuse da parte dell'Azienda.

7. SEGNALAZIONI: PER LA GESTIONE DEL RISCHIO

Il sistema di gestione delle segnalazioni dei cittadini rappresenta una delle fonti informative che attengono al tema della gestione del rischio e che possono registrare eventi di interesse e indicare aree organizzative che necessitano di miglioramento. In questo senso il sistema informativo regionale consente di registrare eventi con natura di incidente per i cittadini (percezione di un danno subito da un paziente, indipendentemente dal fatto che tale danno sia oggettivo o che per tale danno venga richiesto un risarcimento).

Complessivamente nel 2013 risultano registrate 4 segnalazioni con *flag* “gestione del rischio”⁶. Di queste 4 registrazioni 2 risultano di dubbia pertinenza. Le restanti sono riferite agli “aspetti tecnico-professionali”.

8. DISTRETTO DI PARMA

8.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

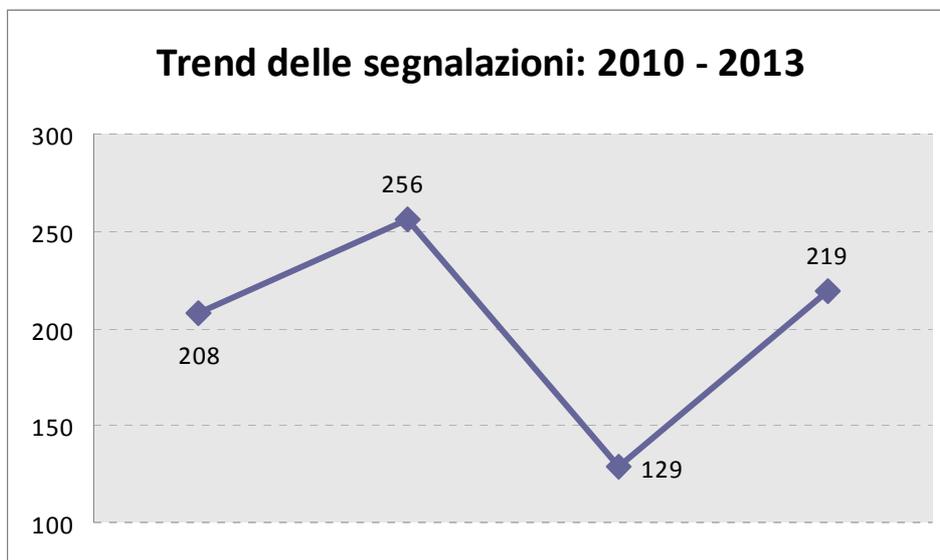
Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 34 elogi (15.5%)
- 3 impropri (1.4%)
- 162 reclami (74%)
- 19 rilievi (8.7%)
- 1 suggerimento(0.5%)

Per un totale di 219 segnalazioni.



Grafico 4. Andamento delle segnalazioni registrate dall’ URP del Distretto di Parma, nel quadriennio 2010-2013.



* I dati sono espressi in frequenze assolute

⁶ Nel sistema informativo il *flag* è una finestra presente nella pagina in cui si registra il reclamo, che permette di evidenziare (indicandolo con una crocetta) se tale reclamo è di interesse per la gestione del rischio.

In base alla tipologia di segnalazioni pervenute, queste ultime risultano essere così distribuite:

Tabella 7. Distretto di Parma: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione definita. In tabella è riportato un raffronto, a parità di categoria, con il numero di segnalazioni pervenute nel 2012.

SEGNALAZIONE → MACROCATEGORIA ↓	Tipologia							
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT <i>f</i>	TOT 2013 %	TOT 2012 %
Adeguamento alla normativa			2	2		4	1.8	3.8
Altro			4	3		7	3.2	3.2
Aspetti alberghieri e comfort			2	1		3	1.3	0
Aspetti economici			21	2		23	10.5 ↓	15.5
Aspetti organizzativi – burocratici – amministrativi	2		58	3	1	64	29.2	31
Aspetti strutturali			1			1	0.4	0.7
Aspetti tecnici professionali	6		18			24	11	9.3
Informazione	5		20	3		28	12.7 ↑	8.5
Privo di CCRQ		3				3	1.3	0
Tempi	1		20	4		25	11.4 ↑	6.2
Umanizzazione e aspetti relazionali	20		16	1		37	16.8	19.3
TOTALE	34	3	162	19	1	219	100	100

* I dati sono espressi in frequenze assolute

8.2 Evidenze

Di particolare rilievo si evidenzia come rispetto al 2012, risultano aumentate di 4 punti percentuali le segnalazioni riferite all' "Informazione"; anche la categoria riferita ai "Tempi" mostra un incremento, rispetto al 2012 di 5 punti percentuali. Nell'anno 2013 si evince un decremento di 5 punti percentuali nella categoria riferita agli "Aspetti Economici".

Il sistema di gestione delle segnalazioni ha il duplice obiettivo di dotare l'organizzazione di uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio espresse dal singolo utente ed offrire, in alcuni casi, spunti che possono incidere su scelte organizzative tese al miglioramento della qualità dei servizi dal punto di vista del cittadino.

Tabella 8. Distretto di Parma: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione del Dipartimento di appartenenza.

URP PARMA DIPARTIMENTO ↓	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Dip. Cure Primarie	4	3	136	13	1	156
Dip. Salute Mentale	2	0	3			5
Dip. Sanità Pubblica	9		8	6		23
Distretto di Parma	19		15			34
TOTALE	34	3	162	19	1	219

* I dati sono espressi in frequenze assolute

Tabella 9. Distretto di Parma: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione per struttura semplice di afferenza.

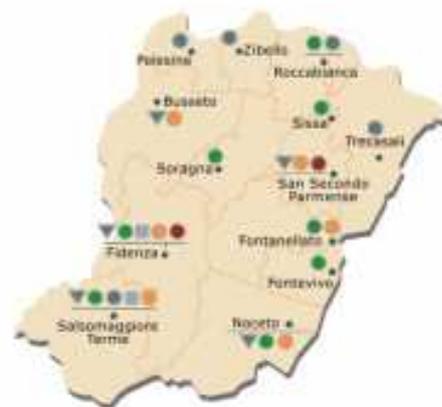
URP PARMA DIPARTIMENTO ↓	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Area residenziale di breve degenza	1					1
Area riabilitativa e integrazione socio-sanit.			1			1
CSM – Parma Ovest	1					1
CSM S.Polo			1			1
CSM Parma est			1			1
Assistenza di Base	1	2	61	4		68
Assistenza sanitaria domiciliare			7			7
Assistenza Specialistica Amb.	2		58	8	1	69
Programma Screening Mammografico			14			14
Salute Donna	1		10	1		12
URP	19		1			20
Medicina del lavoro			1			1
Igiene e Sanità Pubblica	9		7	6		22
TOTALE	34	3	162	19	1	219

9. DISTRETTO DI FIDENZA

9.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

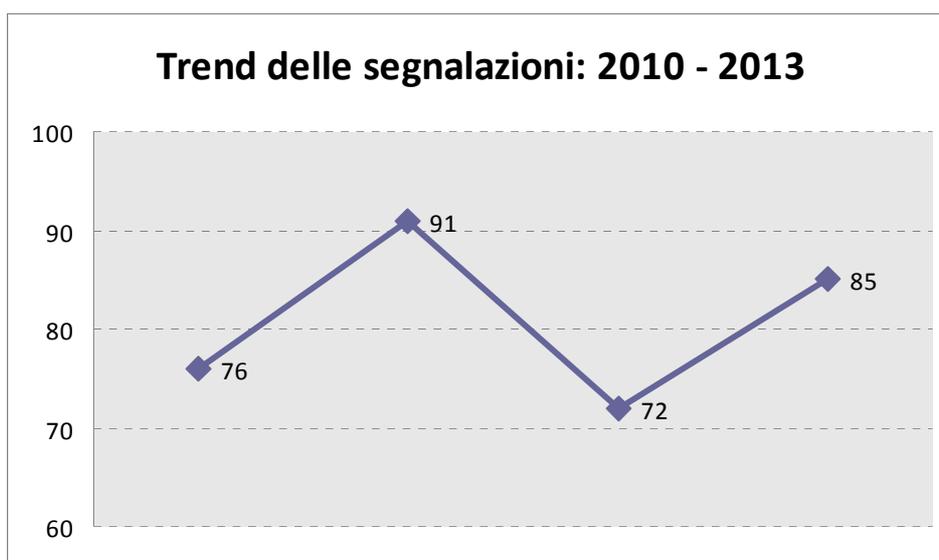
Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 15 elogi (17.6%)
- 1 improprio (1.2%)
- 52 reclami (61.2%)
- 16 rilievi (18.8%)
- 1 suggerimento (1.2%)



Per un totale di 85 segnalazioni.

Grafico 5. Andamento delle segnalazioni registrate dall' URP del Distretto di Fidenza, nel quadriennio 2010-2013.



*dati espressi in frequenza assoluta

In base alla tipologia di segnalazioni pervenute, queste ultime risultano essere così distribuite:

Tabella 10. Distretto di Fidenza: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione definita. In tabella è riportato un raffronto, a parità di categoria, con il numero di segnalazioni pervenute nel 2012.

SEGNALAZIONE MACROCATEGORIA	Tipologia							
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT f	TOT 2013 %	TOT 2012 %
Altro				1		1	1.2 ↓	9.7
Aspetti alberghieri e comfort			2	4		6	7 ↑	4.1
Aspetti economici			2			2	2.3 ↓	5.5
Aspetti organizzativi – burocratici – amministrativi			21	5		26	30.5 ↑	22.2
Aspetti strutturali			2	1	1	4	4.7	0
Aspetti tecnici professionali	15		10			25	29.4 ↑	25
Informazione				1		1	1.2 ↓	8.3
Privo di CCRQ		1				1	1.2	0
Tempi			6	3		9	10.5 ↑	6.9
Umanizzazione e aspetti relazionali			9	1		10	11.7 ↓	16.6
TOTALE	15	1	52	16	1	85	100	100

*dati espressi in frequenza assoluta

9.2 Evidenze

Di particolare rilievo si evidenzia come rispetto al 2012, risultano aumentate di 8 punti percentuali le segnalazioni riferite agli “Aspetti organizzativo-burocratici-amministrativi”; anche la categoria riferita agli “Aspetti tecnico-professionali” subisce un incremento pari a 4 punti percentuali. Nell’anno 2013 si evince un analogo aumento di 4 punti percentuali riferito alla categoria sui “Tempi”. Decrescono di 5 punti percentuali gli aspetti riferiti all’ “Umanizzazione e aspetti relazionali”.

Il sistema di gestione delle segnalazioni ha il duplice obiettivo di dotare l'organizzazione di uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio espresse dal singolo utente ed offrire, in alcuni casi, spunti che possono incidere su scelte organizzative tese al miglioramento della qualità dei servizi dal punto di vista del cittadino.

Tabella 11. Distretto di Fidenza: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione del Dipartimento di afferenza.

URP FIDENZA DIPARTIMENTO ↓	Tipologia					TOT
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilevi	Suggerimenti	
Casa di Cura Villa Igea			1			1
Dip. Cure Primarie	13	0	35	8		56
Dip. Salute Mentale			1			1
Dip. Sanità Pubblica			3			3
Distretto di Fidenza	2		12	8	1	23
TOTALE	34	3	162	19	1	219

*dati espressi in frequenza assoluta

Tabella 12. Distretto di Fidenza: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione per struttura semplice di afferenza.

URP FIDENZA  ↓ STRUTTURA SEMPLICE	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Area territoriale ambulatori salute mentale			1			1
Assistenza Sanitaria Domiciliare Distretto	1		1			2
Casa di Cura Villa Igea			1			1
Consultorio Disturbi Cognitivi			2			2
Direzione	1		6	6	1	14
Farmacia			2	1		3
MMG-PLS-GM			3	1		4
Osp. Comunità S.Secondo			1			1
Salute Donna	1		2	1		4
Servizio Medicina Riabilitativa	9		2	2		13
Servizio Sociale			1			1
Specialistica amb.			14	2		16
Sportello Unico CUP	2		13	2		17
URP	1			1		2
Igiene e Sanità			3			3
TOTALE	15	1	52	16	1	85

*dati espressi in frequenza assoluta

10. OSPEDALE DI FIDENZA

10.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

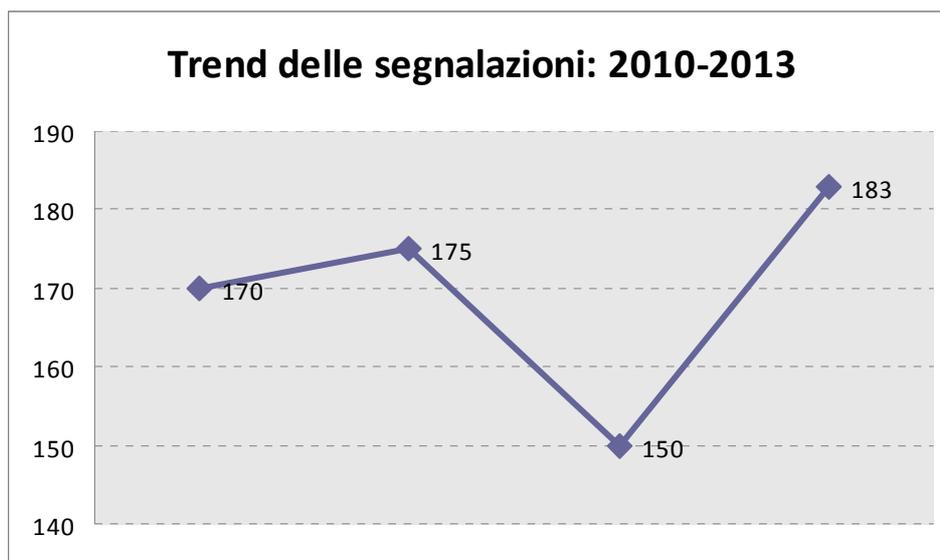
Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 68 elogi (37.2%)
- 88 reclami (48.1%)
- 25 rilievi (13.7%)
- 2 suggerimenti (1.1%)

Per un totale di 183 segnalazioni.



Grafico 6. Andamento delle segnalazioni registrate dall' URP per l'Ospedale di Fidenza, nel quadriennio 2010-2013



*dati espressi in frequenza assoluta

In base alla tipologia di segnalazioni pervenute, queste ultime risultano essere così distribuite:

Tabella 13. Ospedale di Fidenza: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione definita. In tabella è riportato un raffronto, a parità di categoria, con il numero di segnalazioni pervenute nel 2012.

SEGNALAZIONE  MACROCATEGORIA 	Tipologia							
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT <i>f</i>	TOT 2013 %	TOT 2012 %
Adeguamento alla normativa			4			4	2.1 	4
Aspetti alberghieri e comfort			8	9		17	9.2 	4.6
Aspetti economici			13	4		17	9.2 	6.6
Aspetti organizzativi – burocratici – amministrativi			13	7	2	22	12	13.3
Aspetti strutturali			1			1	0.5	0
Aspetti tecnici professionali	67		34	2		103	56.2 	50
Informazione			4			4	2.1 	4
Tempi			2	2		4	2.1 	4
Umanizzazione e aspetti relazionali	1		9	1		11	6 	9.3
TOTALE	68		88	25	2	183	100	100

*dati espressi in frequenza assoluta

10.2 Evidenze

Di particolare rilievo si evidenzia come rispetto al 2012, risultano aumentate di 6 punti percentuali le segnalazioni riferite agli “Aspetti tecnici-professionali”; andamento analogo si evidenzia nella categoria riferita agli “Aspetti alberghieri”, quest’ultima subisce un incremento pari a 5 punti percentuali; inoltre, nell’anno 2013 si rileva un aumento corrispondente a 3 punti percentuali nella categoria riferita agli “Aspetti Economici”. Nel contempo decrescono di 3 punti percentuali gli aspetti riferiti all’“Umanizzazione e aspetti relazionali”.

Il sistema di gestione delle segnalazioni ha il duplice obiettivo di dotare l'organizzazione di uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio espresse dal singolo utente ed offrire, in alcuni casi, spunti che possono incidere su scelte organizzative tese al miglioramento della qualità dei servizi dal punto di vista del cittadino.

Tabella 14. Ospedale di Fidenza: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione del Dipartimento di afferenza.

URP FIDENZA ↳ DIPARTIMENTO ↓	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Dip. Chirurgia Gen. E Spec.	35		29	4		68
Dip. Emergenza-Urgenza	18		39	9		66
Dip. Medicina Interna Spec.	14		10	3		27
Osp. Fidenza-S.Secondo	1		10	9	2	22
TOTALE	34	3	162	19	1	219

*dati espressi in frequenza assoluta

Tabella 15. Ospedale di Fidenza: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione per struttura semplice di afferenza.

URP FIDENZA STRUTTURA SEMPLICE	Tipologia					TOT
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	
Direzione Amministrativa			8	9		17
Direzione Medica	1		2		2	5
Laboratorio			5	3		8
Mod. Lungodegenza p.a. e riab.	2		1	1		4
UO Anestesia e Rian.	2		2			4
UO Cardiologia UTIC	7		2			9
UO Chir. Gen.	9		8			17
UO Endoscopia dig.	2		1			3
UO Ginecologia	10		3	1		14
UO Medicina Interna	3		7	2		12
UO Neurologia	4		2			6
UO Ortopedia	4		8	3		15
UO Pediatria	2		1	1		4
P.S. Medicina d'Urgenza	4		24	5		33
UO Radiodiagnostica	2		4			6
UO Urologia	10		9			19
UO Emergenze Territoriali	1		1			2
UO Cure Palliative – DH onco.	4					4
UO Riabilitazione Intens. E Cerebrolesi	1					1
TOTALE	68		88	25	2	183

11. DISTRETTO SUD-EST

11.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

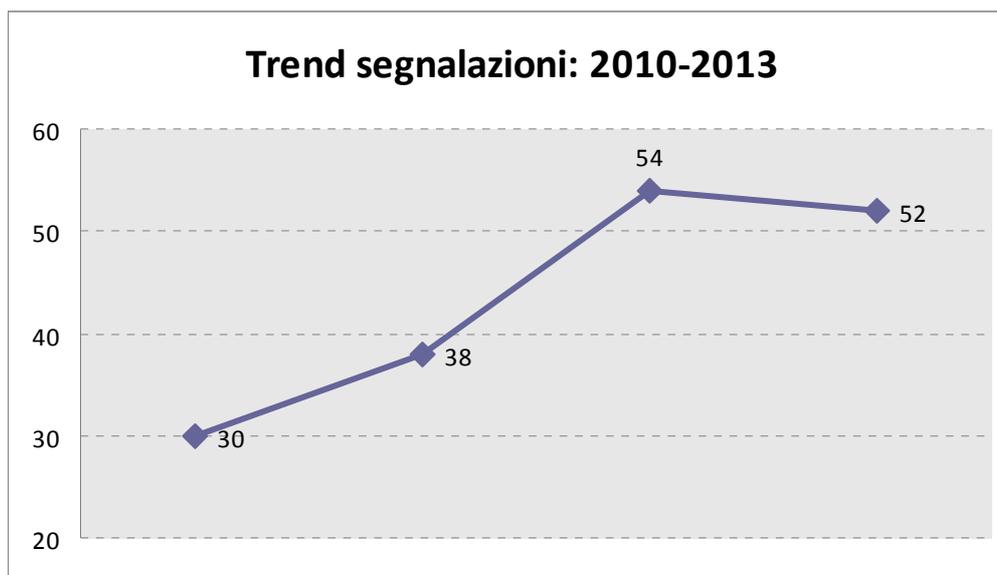
Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 5 elogi (9.6%)
- 34 reclami (65.4%)
- 11 rilievi (21.2%)
- 2 suggerimenti (3.8%)

Per un totale di 52 segnalazioni.



Grafico 7. Andamento delle segnalazioni registrate dall' URP per il Distretto Sud-Est, nel quadriennio 2010-2013



*dati espressi in frequenza assoluta

In base alla tipologia di segnalazioni pervenute, queste ultime risultano essere così distribuite:

Tabella 16. Distretto Sud – Est: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione definita. In tabella è riportato un raffronto, a parità di categoria, con il numero di segnalazioni pervenute nel 2012.

SEGNALAZIONE MACROCATEGORIA	Tipologia							
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT <i>f</i>	TOT 2013 %	TOT 2012 %
Aspetti alberghieri e comfort				1		1	1.9	0
Aspetti economici			3		1	4	7.7	7.4
Aspetti organizzativi – burocratici – amministrativi			11	4		15	28.8 ↓	35.1
Aspetti strutturali			2			2	3.8	0
Aspetti tecnici professionali	5		5	3		13	25 ↑	14.8
Informazione					1	1	1.9 ↓	5.5
Tempi			7	3		10	19.2 ↑	7.4
Umanizzazione e aspetti relazionali			6			6	11.5 ↑	7.4
TOTALE	5		34	11	2	52	100	100

*dati espressi in frequenza assoluta

11.2 Evidenza

Di particolare rilievo si evidenzia come rispetto al 2012, risultano aumentati di 10 punti percentuali le segnalazioni riferite agli “Aspetti tecnici-professionali”; andamento analogo si evidenzia nella categoria riferita ai “Tempi” che subisce un incremento pari a 12 punti percentuali; sulla stessa direzione nell’anno 2013 si evince un aumento di 4 punti percentuali nella categoria riferita all’ “Umanizzazione e aspetti relazionali”. Al contrario, decrescono di 6 punti percentuali le segnalazioni afferenti alla categoria degli “Aspetti organizzativi – burocratici- amministrativi”.

Il sistema di gestione delle segnalazioni ha il duplice obiettivo di dotare l'organizzazione di uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio espresse dal singolo utente ed offrire, in alcuni casi, spunti che possono incidere su scelte organizzative tese al miglioramento della qualità dei servizi dal punto di vista del cittadino.

Tabella 17. Distretto Sud - Est: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione del Dipartimento di appartenenza.

URP SUD-EST DIPARTIMENTO ↓	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Dip. Amministrativo Az.le	1		1		1	3
Dip. Cure Primarie	3		31	11	1	46
Dip. Salute Mentale			1			1
Dip. Sanità Pubblica	1		1			2
TOTALE	5	34	11	19	2	52

*dati espressi in frequenza assoluta

Tabella 18. Distretto Sud - Est: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione per struttura semplice di afferenza.

URP SUD -EST STRUTTURA SEMPLICE	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Assistenza di Base			13	3	1	17
Dip. Amministrativo Az.le			1			1
Direzione Amm.va distrettuale	1				1	2
MMG-PLS-GM			4	1		5
Programma Cure domiciliari	1		2	1		4
Salute Donna	2			1		3
Servizio Neuropsichiatria inf.			1			1
Specialistica Amb.			5	3		8
Sportello Unico CUP			7	2		9
UO Medicina del Lavoro	1					1
UO Igiene e Sanità			1			1
TOTALE	5		34	11	2	52

*dati espressi in frequenza assoluta

12. DISTRETTO VALLI TARO E CENO

12.1 Osservazione sulle segnalazioni raccolte e gestite

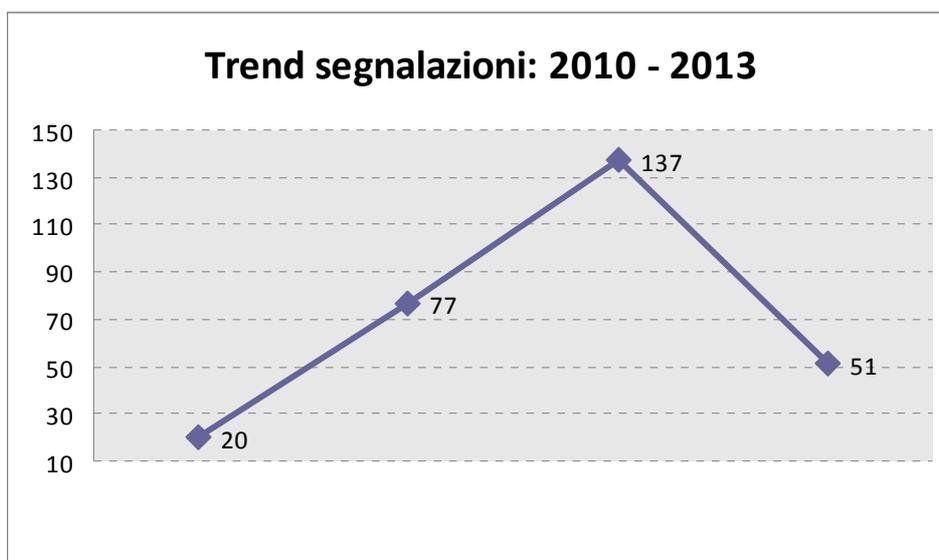
Gli operatori hanno registrato le seguenti tipologie di segnalazioni:

- 40 elogi (78.4%)
- 10 reclami (19.6%)
- 1 rilievo (2%)

Per un totale di 51 segnalazioni.



Grafico 8. Andamento delle segnalazioni registrate dall' URP per il Distretto Valli Taro e Ceno, nel quadriennio 2010-2013.



*dati espressi in frequenze assolute

In base alla tipologia di segnalazioni pervenute, queste ultime risultano essere così distribuite:

Tabella 19. Distretto Valli Taro e Ceno: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione definita. In tabella è riportato un raffronto, a parità di categoria, con il numero di segnalazioni pervenute nel 2012.

SEGNALAZIONE MACROCATEGORIA	Tipologia							
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT <i>f</i>	TOT 2013 %	TOT 2012 %
Aspetti organizzativi – burocratici – amministrativi			1			1	1.9	0.7
Aspetti strutturali				1		1	1.9	0
Aspetti tecnici professionali	40		7			47	92.1 ↑	86.8
Informazione			1			1	1.9	0.7
Umanizzazione e aspetti relazionali			1			1	1.9 ↓	10.2
TOTALE	40		10	1		51	100	100

*dati espressi in frequenza assoluta

12.2 Evidenze

Di particolare rilievo si evidenzia come rispetto al 2012, le segnalazioni risultano aumentati di 5 punti percentuali le segnalazioni riferite agli “Aspetti tecnico-professionali”; al contrario queste decrescono di 8 punti percentuali per quanto attiene la categoria “Umanizzazione e Aspetti relazionali”.

Il sistema di gestione delle segnalazioni, ha il duplice obiettivo di dotare l’organizzazione di uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio espresse dal singolo utente ed offrire, in alcuni casi, spunti che possono incidere su scelte organizzative tese al miglioramento della qualità dei servizi dal punto di vista del cittadino.

Tabella 20. Distretto Valli Taro e Ceno: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione del Dipartimento di afferenza.

URP VALLI TARO E CENO DIPARTIMENTO	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Dip. Amministrativo Az.le				1		1
Dip. Chirurgia Gen. e Spec.	2		2			4
Dip. Cure Primarie	9		5			14
Dip. Medicina Gen. Lungodegenza	29		2			31
Dip. Salute mentale			1			1
TOTALE	40		10	1		51

*dati espressi in frequenza assoluta

Tabella 21. Distretto Valli Taro e Ceno: quadro sinottico delle segnalazioni riferito alla tipologia e al tipo di classificazione per struttura semplice di afferenza.

URP VALLI TARO E CENO STRUTTURA SEMPLICE	Tipologia					
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Accettazione d'ugenza - PO	2		1			3
Area territoriale CSM Borgo.			1			1
Direzione Amm.va distrettuale				1		1
Hospice	9					9
Mod. Lungodegenza p.a. e riab.	8					8
Mod. Rab. Cardiologica	12					12
Programma Cure Amb.			4			4
Programma Cure Dom.			1			1
Servizio Radiologia			1			1
UO Chirurgia Gen.	2		1			3
UO Medicina Gen.	7					7
UO Ortopedia			1			1
TOTALE	40		10	1		51

*dati espressi in frequenza assoluta