

REPORT SEGNALAZIONI 2009

[Digitare il sottotitolo del documento]

In collaborazione con l' Ufficio Comunicazione

Ufficio Qualità e Accreditamento

01/07/2010

Report Segnalazioni 2009

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 2009, 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 di indagine sono state analizzate distinguendole tra reclami, elogi, rilievi, impropri e suggerimenti. Ogni segnalazione, inoltre, è stata analizzata in base alla classificazione ad essa attribuita. In seguito, per ottimizzare il lavoro, abbiamo sviluppato delle tabelle di sintesi, nelle quali abbiamo analizzato l'oggetto delle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all'interno delle specifiche categorie, il nostro tentativo è stato quello di cercare di attribuire un'etichetta alle possibili cause delle segnalazioni evinte, questo rappresenta una delle possibili modalità utili a strutturare nuove azioni e obiettivi di miglioramento. Il nostro intento è infatti, quello di fornire spunti a voi professionisti così da potervi aiutare a ragionare sulle possibili cause che possono avere determinato alcuni dei risultati emersi; infatti, individuate alcune problematiche sarà più semplice pianificare e realizzare nuove strategie e nuovi modi di operare. Naturalmente il lavoro sopra indicato è stato possibile solo quando abbiamo potuto accorpate in aree tematiche omogenee al loro interno, l'oggetto delle segnalazioni.

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 2009, posti a confronto con l'anno precedente.

SEGNALAZIONI ANNO 2008 n. 548

SEGNALAZIONI ANNO 2009 n. 567

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- ➔ **384 reclami** (67.7%)
- ➔ **71 rilievi** (12.5%)
- ➔ **104 elogi** (18.3%)
- ➔ **5 suggerimenti** (0.9%)
- ➔ **3 impropri** (0.5%)

Il numero complessivo di segnalazioni rispetto all'anno 2008 rileva un trend piuttosto costante, è interessante evidenziare che il numero di elogi, rispetto all'anno precedente, aumenta di **2.3** punti percentuali (2008 **74 elogi** vs 2009 **104 elogi**).

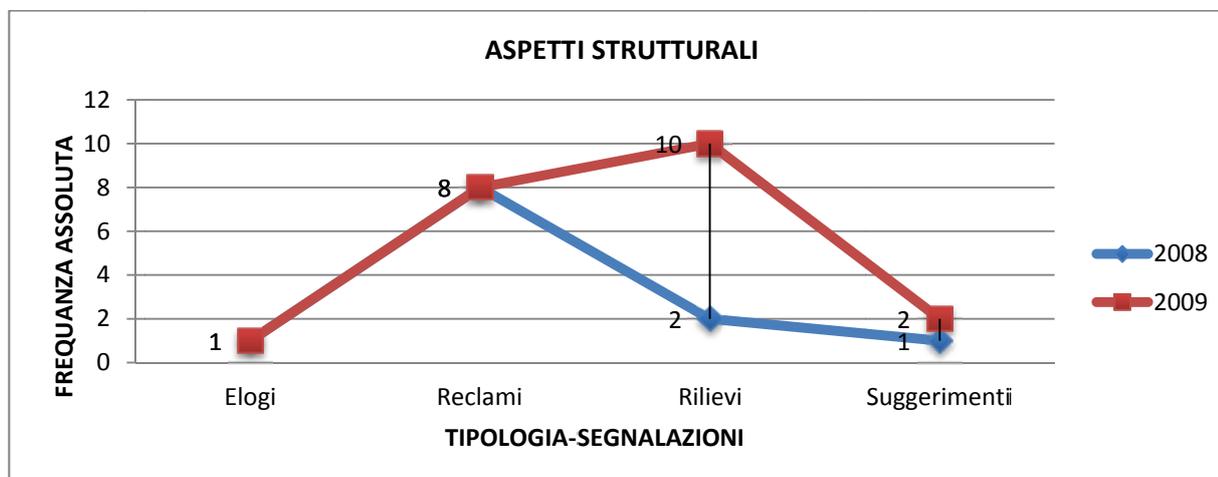
Report Segnalazioni 2009
REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

Tabella 1. Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP dall'Azienda USL di Parma nel 2009, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2008	%	2009	%	-/+%
Aspetti strutturali	12	2,2	21	3,7	1,5
Informazione	41	7,5	28	4,9	--2,6
Aspetto organizzativi Burocratici Amministrativi	122	22,3	120	21,2	-1,1
Aspetti tecnici-professionali	122	22,3	179	31,6	9,3
Umanizzazione e aspetti relazionali	60	10,8	67	11,8	1
Aspetti alberghieri e comfort	18	3,3	16	2,8	-0,5
Tempi	59	10,8	41	7,2	-3,6
Aspetti economici	64	11,7	54	9,5	-2,2
Adeguamento alla normativa	19	3,5	12	2,1	-1,4
Altro	28	5,1	26	4,6	-0,5
Privo di CCRQ	3	0,5	3	0,2	- 0,3
TOTALE	548	100	567	100	

ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 1. Comparazione Aspetti strutturali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti strutturali (2009) 21.



*i dati sono espressi in frequenze assolute

Rispetto al 2008, aumenta sensibilmente il numero di segnalazioni nell'ambito degli aspetti strutturali, soprattutto per quanto riguarda i rilievi¹ che si sono quintuplicati.

In termini di variazione relativa² (Cv) il numero di rilievi nel 2009 è aumentato del 25%.

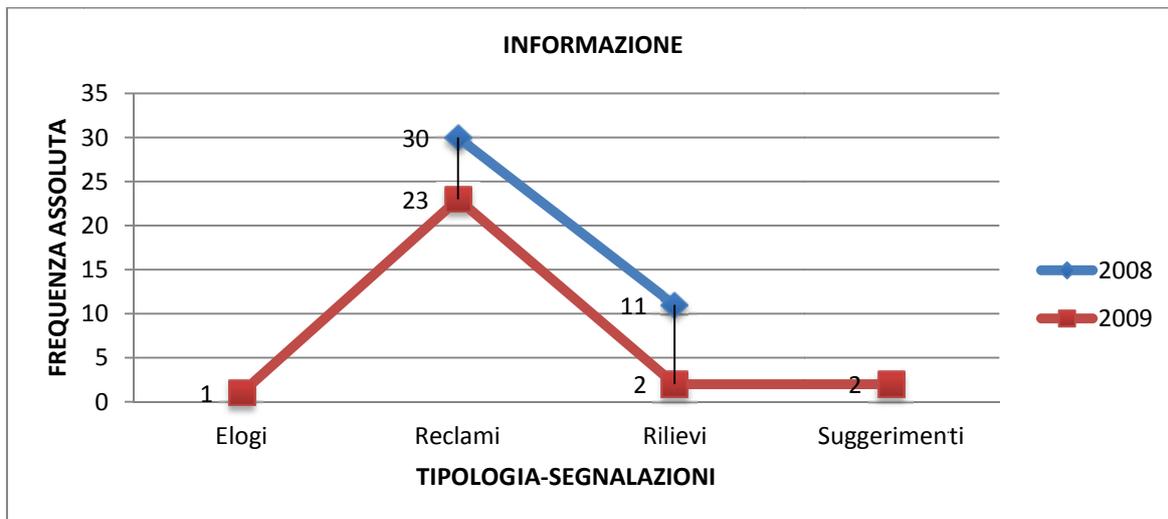
¹ indicazioni di disservizio che si risolvono con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo

²

Per ovviare alla problematica di confrontare fra loro grandezze differenti, abbiamo ritenuto più appropriato utilizzare la variazione assoluta e relativa, in relazione ad un cambiamento/variazione nel numero di segnalazioni fra un dato al tempo t ed un dato al tempo t-1.

INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 2. Comparazione Informazione -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – informazione (2009) 28.

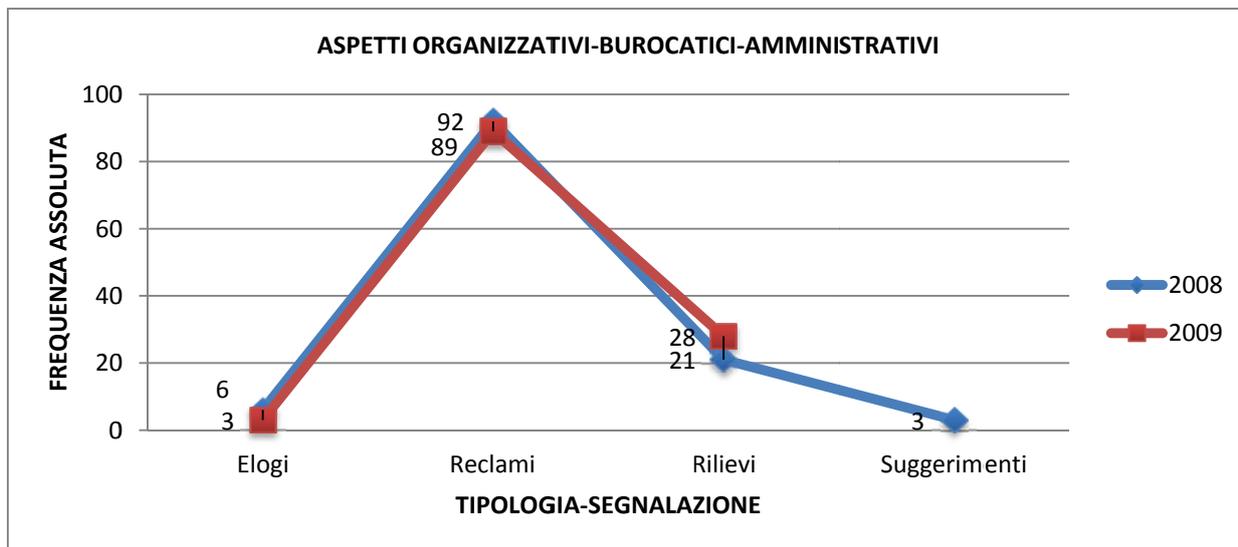


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Si registra una diminuzione nel numero di segnalazioni relative alla categoria "Informazione". La variazione relativa dei reclami rispetto al 2008 ha subito un decremento del 23.3%, mentre quella dei rilievi dell'82%.

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 3. Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti organizzativi burocratici-amministrativi (2009) 120.

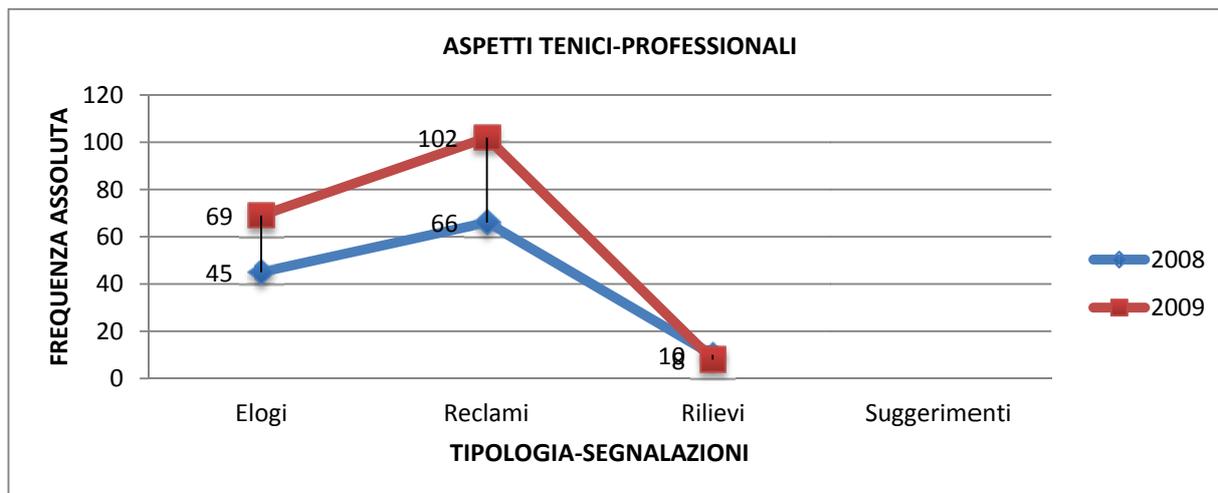


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Nel 2009 si registra una variazione relativa pari al 25% nel numero di rilievi, in altre parole il numero di rilievi è aumentato del 25%.

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 4. Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti tecnici-professionali (2009) 179.

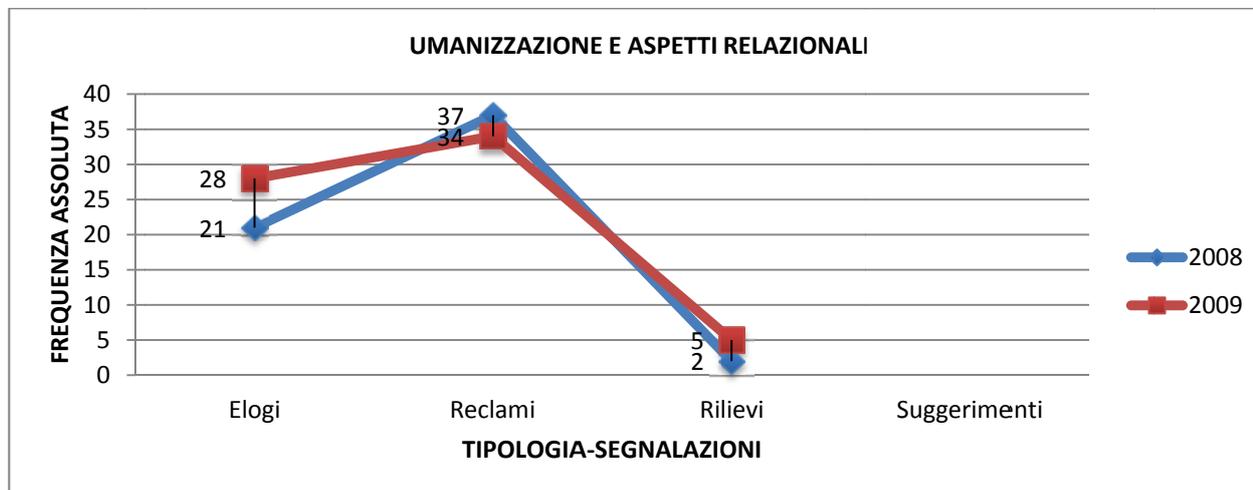


***i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nell'anno oggetto di indagine, la variazione relativa nel numero di elogi è aumentata del 53.3%. 54.5% la variazione relativa al numero di reclami.

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 5. Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2009) 67.

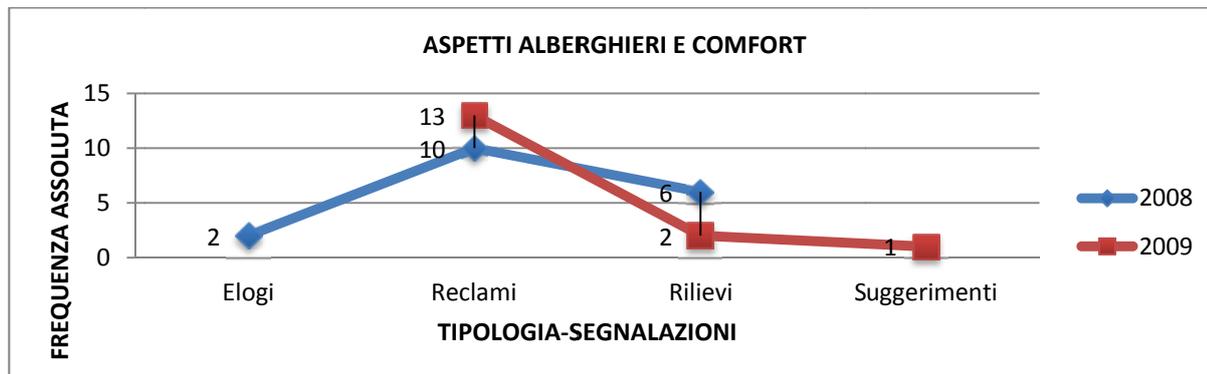


***i dati sono espressi in frequenze assolute**

Le segnalazioni riferite alla categoria umanizzazione e aspetti relazionali presentano un andamento molto simile a quanto evinto nel passato 2008, anche se, osserviamo una variazione relativa, nel numero di elogi, pari al 25%.

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 6. Comparazione Aspetti alberghieri e comfort -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti alberghieri e comfort (2009) 16.

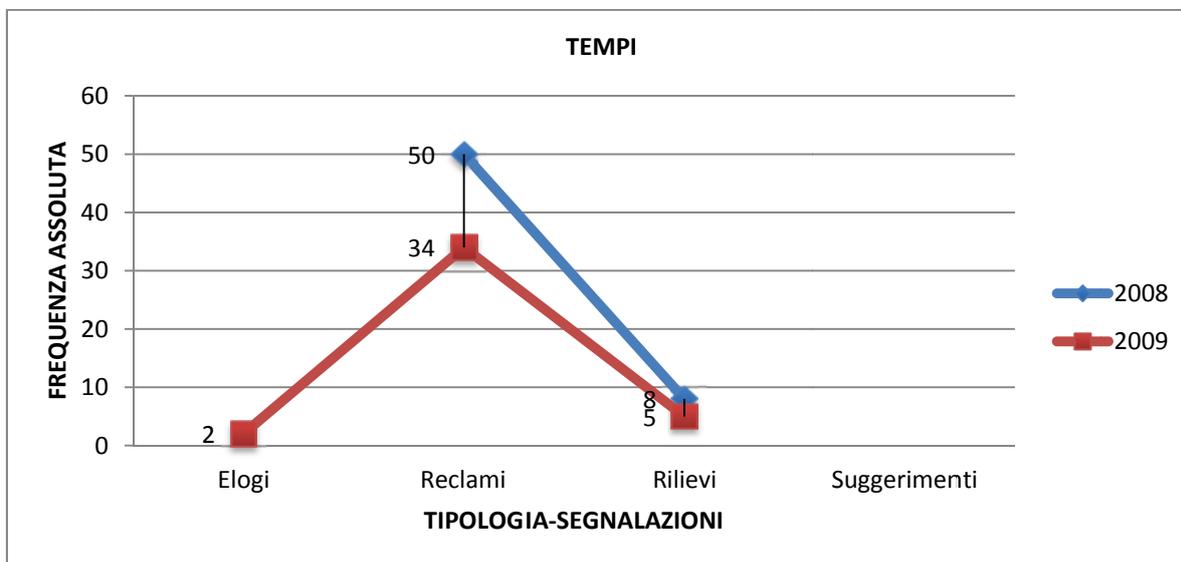


***i dati sono espressi in frequenze assolute**

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri e comfort, le segnalazioni del 2009 si mantengono pressoché in linea con quelle registrate durante il 2008, anche se osserviamo un cambiamento nella modalità di effettuare le segnalazioni, infatti, constatiamo un lieve incremento nel numero di reclami, mentre al contrario, diminuisce il numero di rilievi.

TEMPI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 7. Comparazione Tempi -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – tempi (2009) 41.

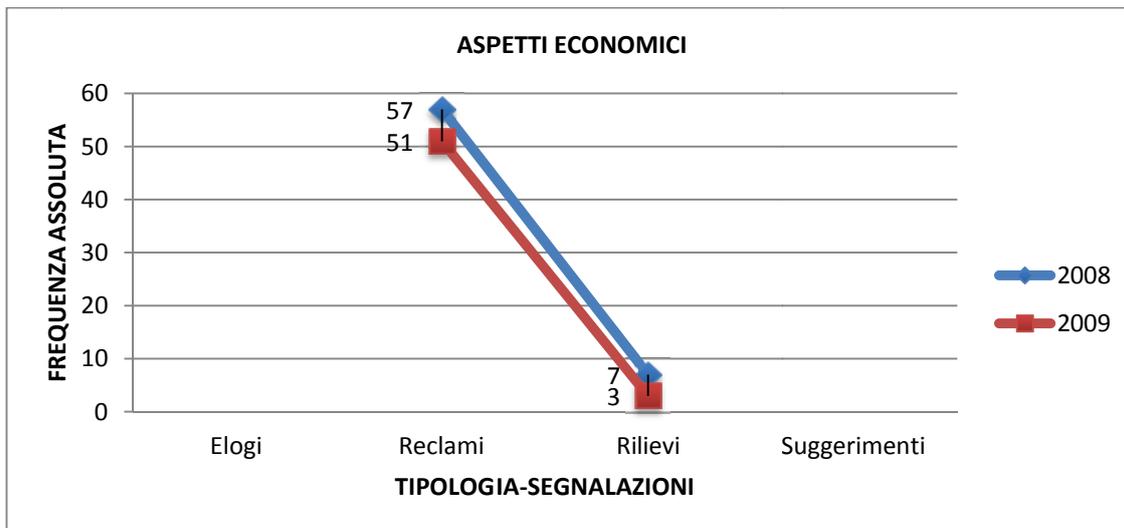


***i dati sono espressi in frequenze assolute**

Il 2009 si caratterizza per una diminuzione nel numero di reclami. Si riporta una variazione relativa pari al 32% rispetto al 2008.

ASPETTI ECONOMICI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 8. Comparazione Aspetti economici -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti economici (2009) 54.

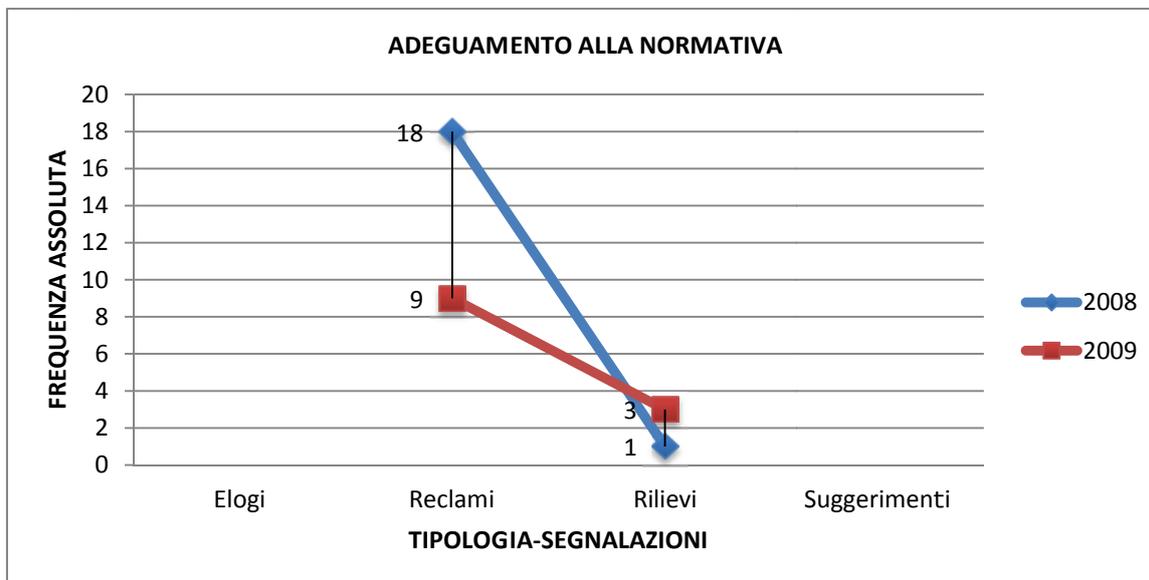


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Il trend nelle segnalazioni sugli aspetti economici tende a ricalcare l'andamento del 2008. La variazione relativa sul numero di reclami è pari al 10.5%.

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 9. Comparazione Adeguamento alla normativa -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – adeguamento alla normativa (2009) 12.

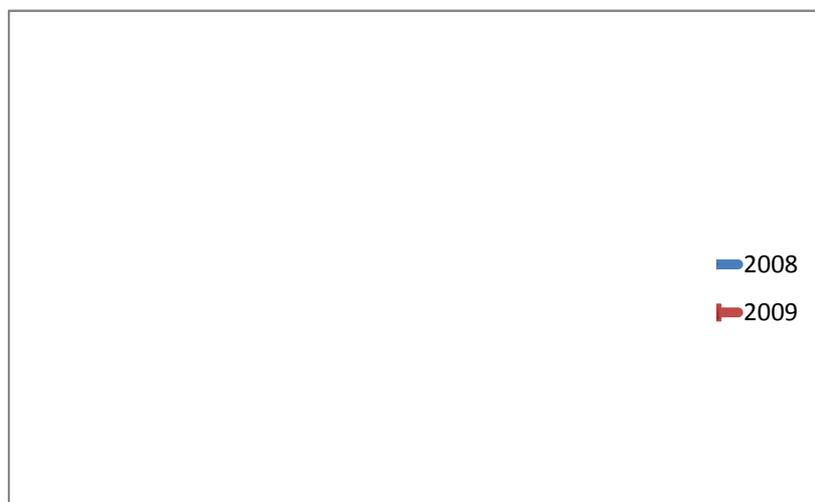


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Nel 2009 l'andamento delle segnalazioni riguardante l'adeguamento alla normativa, tende a ribaltarsi rispetto a quanto avvenuto nel 2008. Il coefficiente di variazione nel numero dei reclami è pari al 50% in meno rispetto allo scorso anno (2008).

ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 10. Comparazione Altro -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP dell'Azienda USL di Parma. Numero totale segnalazioni – Altro (2009) 26.



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

Non ci sono differenze marcate rispetto al 2008, nell'andamento delle segnalazioni riguardanti la categoria definita "Altro".

PRIVO DI CCRQ – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Nel 2009 il numero di segnalazioni riguardante la categoria regionale "Privo di CCRQ", si sovrappone perfettamente al numero di segnalazioni pervenute all'Azienda nel 2008 (3 vs 3). Il fattore discriminante riguarda la tipologia di classificazione, poiché mentre nell'anno precedente si trattava di rilievi, nell'anno oggetto di indagine la classificazione gli attribuisce ad impropri³.

Gli attori dei reclami

Dall'analisi dell'identità su chi presenta le segnalazioni emerge in modo netto che è il cittadino l'attore principale che maggiormente si attiva (85.2% del totale). Subito seguito dalla categoria Associazioni, che rappresenta il 6% del totale; a seguire le voci: Studio Legale, Ente, operatore e la categoria "Altro", che presentano percentuali molto più basse (rispettivamente 3%, 1.6%, 4%).

Modalità di presentazione

Tra le diverse modalità di presentazione l'URP rappresenta la scelta elettiva del cittadino (42.3%); mentre, la lettera è risultata la seconda modalità di scelta (20.5%).

Il 10.8% degli stessi utilizza l'apposita cassetta. Lo strumento comunicativo della stampa è stato utilizzato dal 7.9% dei soggetti. L'utilizzo della forma verbale/telefonica e l'uso di e-mail non mostrano grosse differenze significative (rispettivamente 7.6% e 6.7%).

Il Fax e la categoria definita Altro presentano entrambe percentuali piuttosto ridotte (rispettivamente 3.9% e 0.4%).

³ È una segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità dell'Azienda Sanitaria. Non di competenza: può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio, un suggerimento/proposta. [Agenzia Sanitaria Regionale]

Report Segnalazioni 2009

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%)

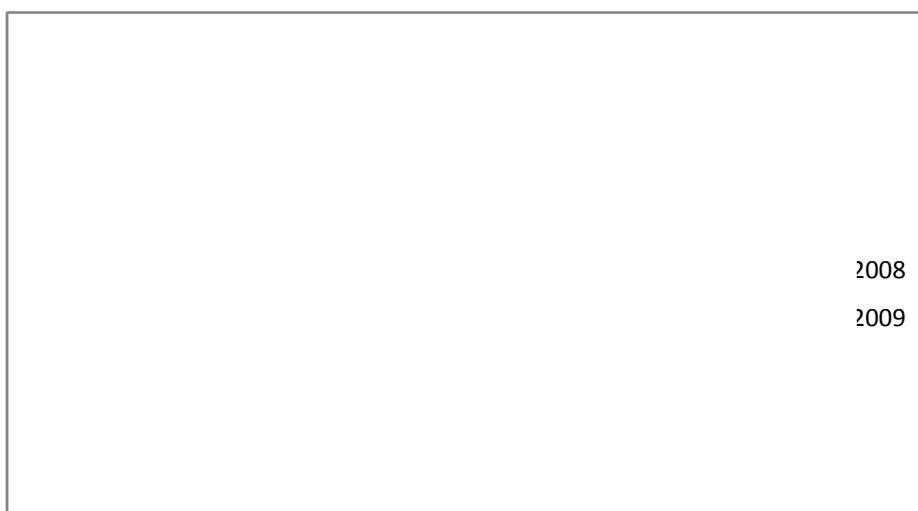
REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

Tabella 2. Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP del Distretto di Parma nel 2009, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2008	%	2009	%	-/+%
Aspetti strutturali	1	0,2	11	1,4	1,2
Informazione	31	8,7	19	7,7	-1
Aspetto organizzativi Burocratici Amministrativi	63	17,7	51	26	8,3
Aspetti tecnici- professionali	27	7,6	33	21,2	13,6
Umanizzazione e aspetti relazionali	25	7	20	9,6	2,6
Aspetti alberghieri e comfort	8	2,2	9	3,4	1,2
Tempi	37	10,4	21	11,1	0,7
Aspetti economici	38	10,7	28	10,6	-0,1
Adeguamento alla normativa	5	1,4	3	1,4	-
Altro	18	5	12	6,3	1,3
Privo di CCRQ	3	0,8	1	1,4	0,6
TOTALE	256	100	208	100	

ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 11. Comparazione Aspetti strutturali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti strutturali (2009) 11.



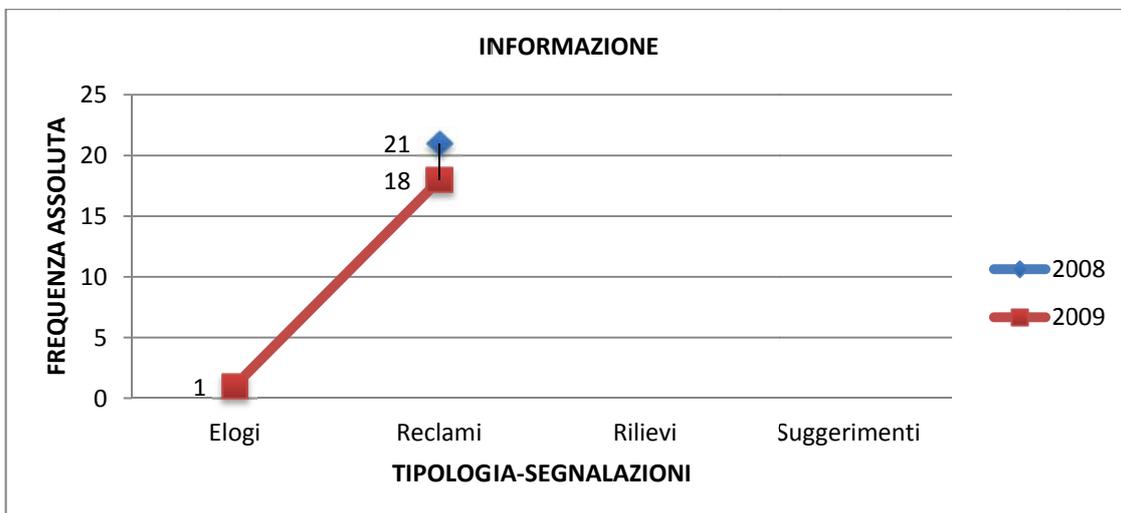
*i dati
frequenze

sono espressi in
assolute

Rispetto al 2008 si evidenzia un incremento nel numero di reclami. Il valore della variazione relativa è pari al 66.6%. Si registra un elogio. Il vero cambiamento si riscontra nel numero di rilievi. Sette il numero pervenuto.

INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 12. Comparazione Informazione -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – informazione (2009) 19.

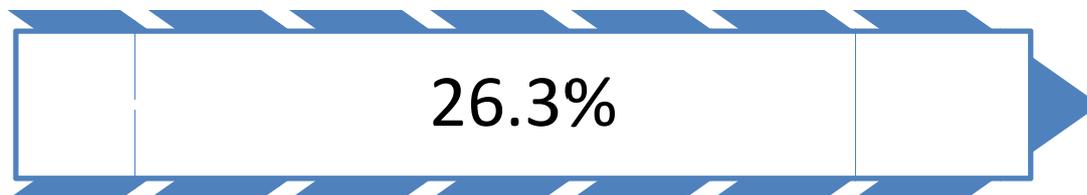


***i dati sono espressi in frequenze assolute**

Al contrario, per quanto riguarda la categoria Informazioni, si registra un decremento nel numero di reclami corrispondente al 14.2% in termini di variazione relativa. Si registra un elogio pervenuto nell’anno oggetto di indagine.

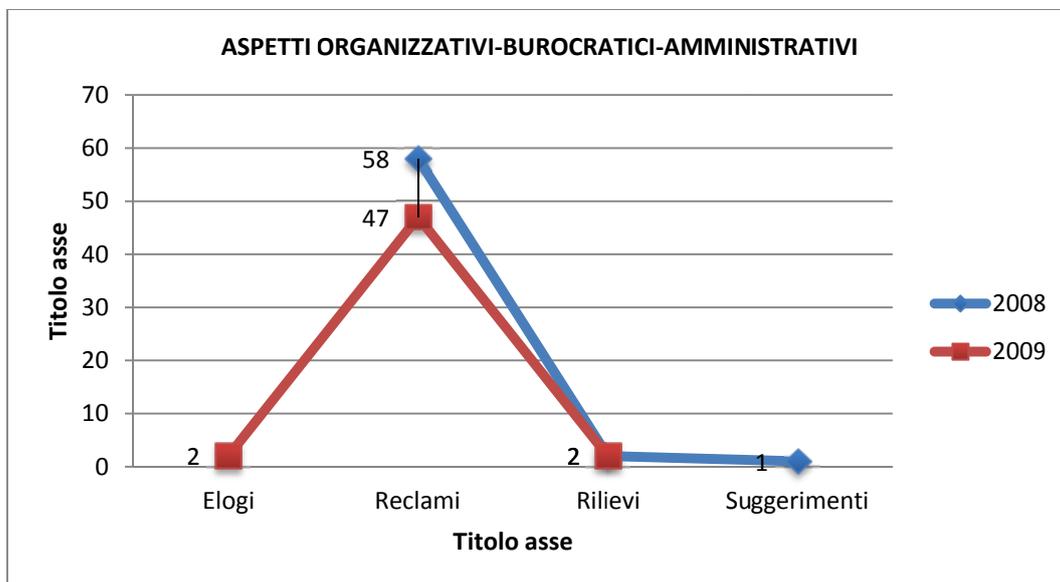
Analizzando più nel dettaglio la natura dei reclami si osserva che il 26.3% delle stesse riguarda l’impossibilità dei cittadini di mettersi in contatto telefonico con i servizi.

IMPOSSIBILITA' DEI CITTADINI DI METTERSIS IN CONTATTO TELEFONICO CON I SERVIZI



ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 13. Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti organizzativi burocratici-amministrativi (2009) 51.

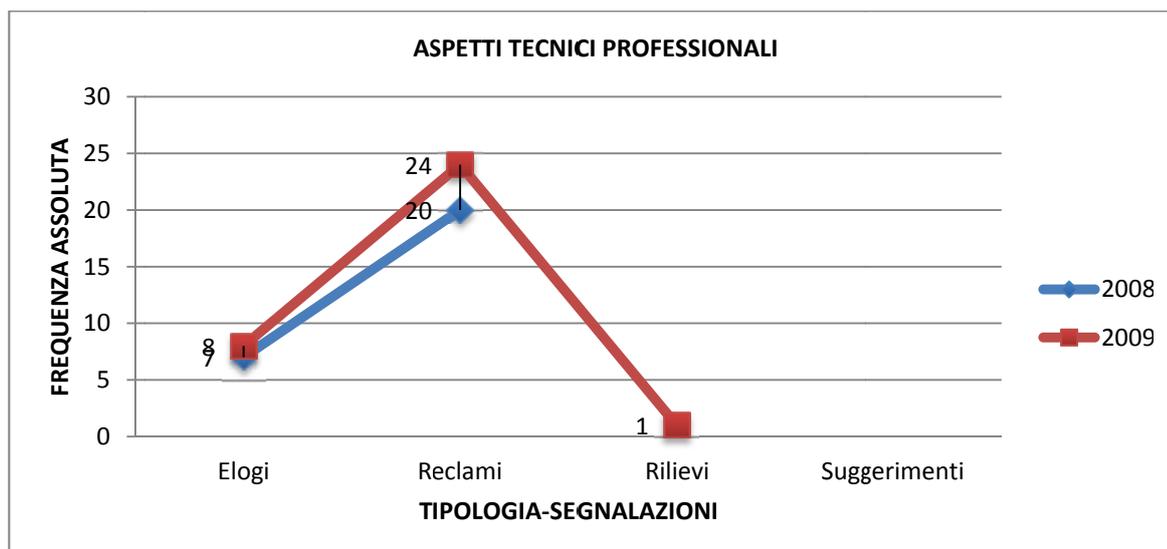


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Tendenzialmente il numero di reclami nell’anno oggetto di indagine tende diminuire, 18.9% la variazione relativa corrispondente. Il numero di rilievi si sovrappone a quanto pervenuto nel corso del 2008. Due gli elogi pervenuti.

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 14. Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti tecnici-professionali (2009) 33.

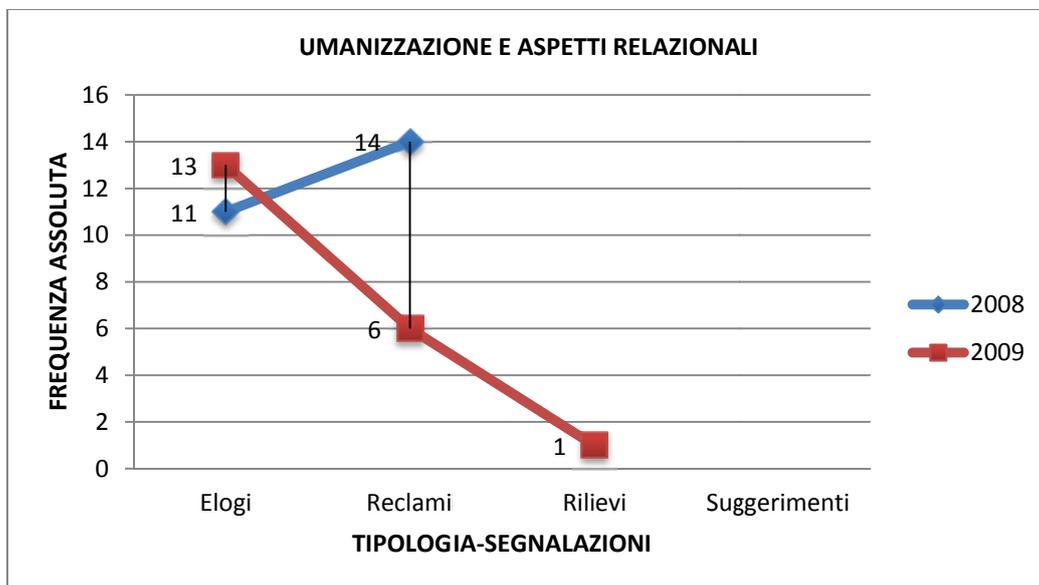


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Nel 2009 aumenta il numero di segnalazioni riguardante gli aspetti tecnico-professionali. La variazione relativa degli elogi presenta l’ incremento di una unità, mentre quella dei reclami esibisce una variazione relativa pari al 16.6%. Un solo rilievo pervenuto nell’arco del 2009.

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 15. Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2009) 20.

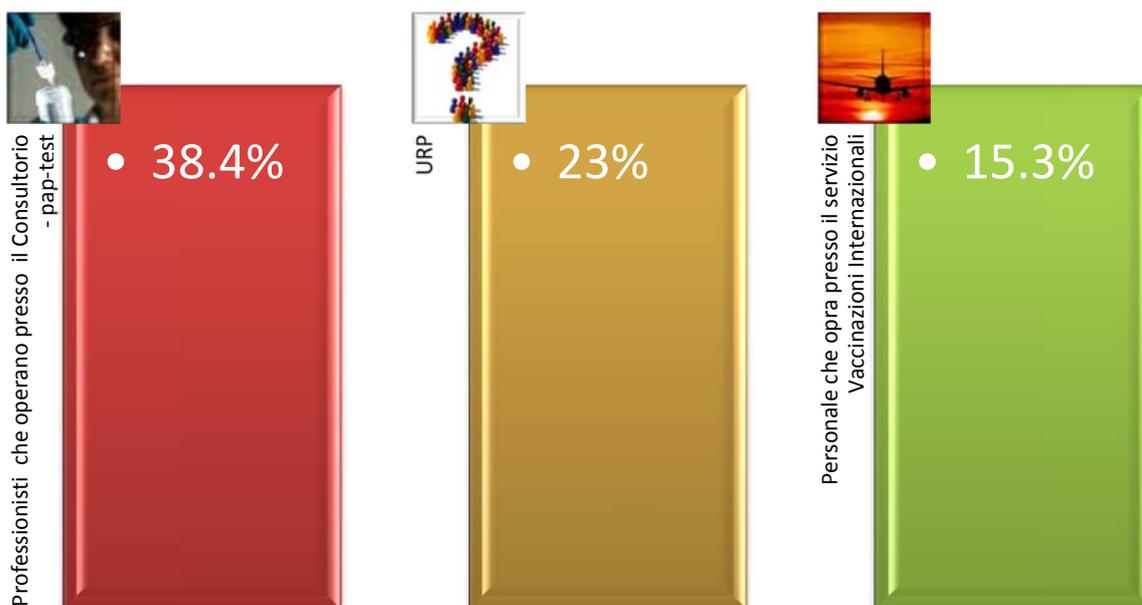


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Nel 2009 si osserva un incremento nel numero di elogi nell’ambito relazionale, di converso diminuisce il numero di reclami. Nel dettaglio:

- Variazione relativa pari al 15.3% nell’aumento del numero di elogi;
- Variazione relativa pari al 57.1% in termini decrescenti nel numero di reclami;
- Un solo rilievo pervenuto.

L’analisi effettuata sull’oggetto degli elogi mostra il seguente andamento:



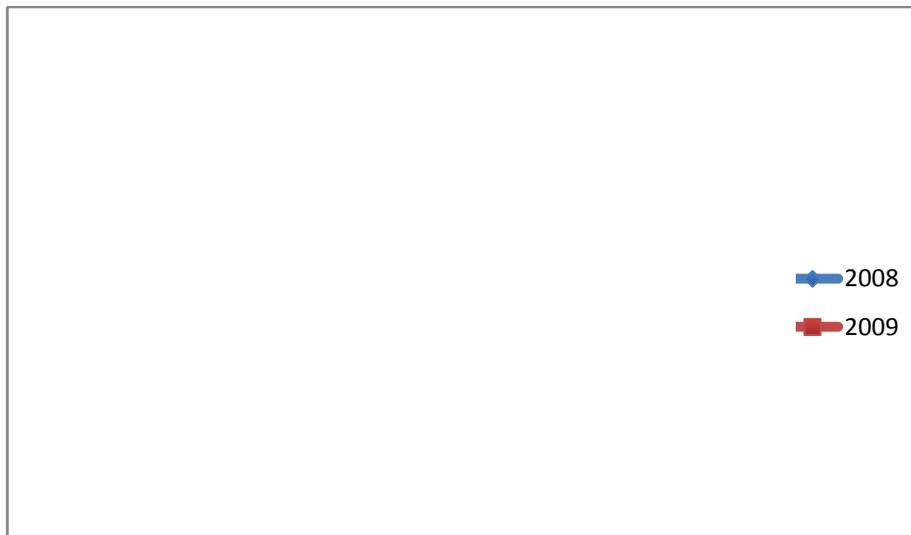
*Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al 100%, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all’interno della specifica

Report Segnalazioni 2009

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.

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

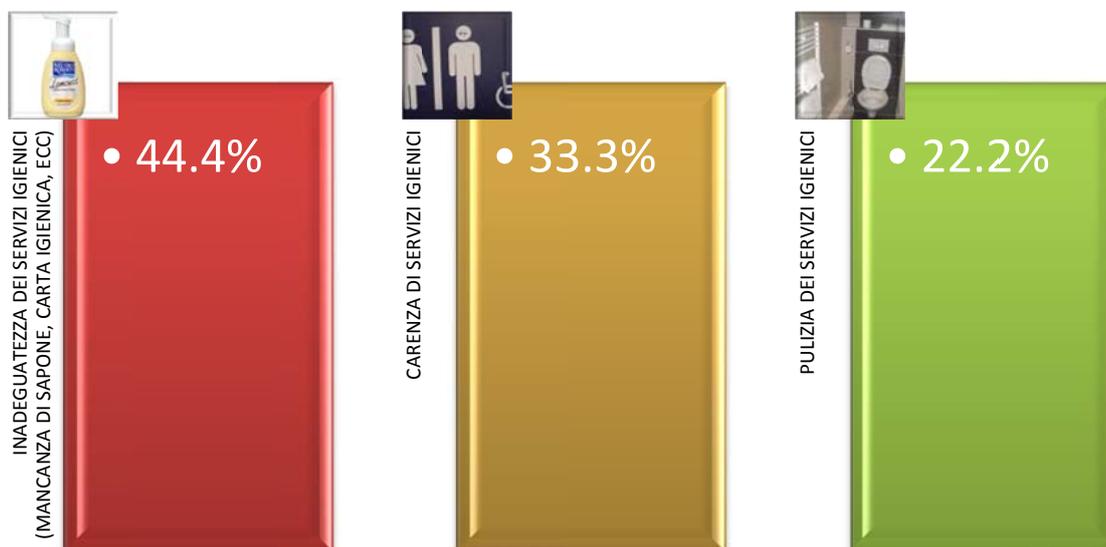
Grafico 16. Comparazione Aspetti alberghieri e comfort -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti alberghieri e comfort (2009) 9.



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

Nel corso del 2009 si è verificato un aumento nel numero di reclami che in termini di variazione relativa è pari al 42.8%. Si sovrappone il numero di rilievi pervenuti rispetto al 2008.

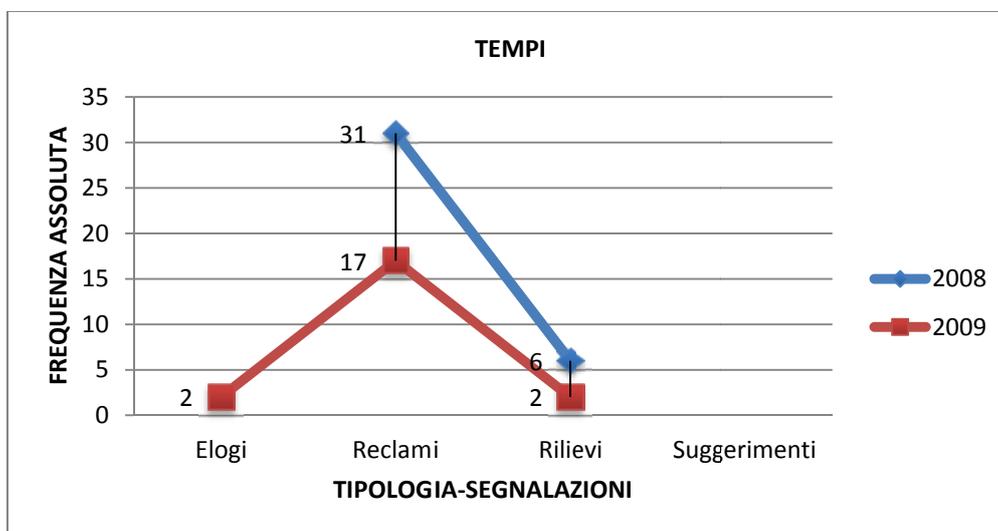
Analizzando più nel dettaglio l'oggetto che caratterizza i reclami registrati nel 2009. Questi i risultati evinti:



*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.

TEMPI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 17. Comparazione Tempi -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'URP del Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – tempi (2009) 21.

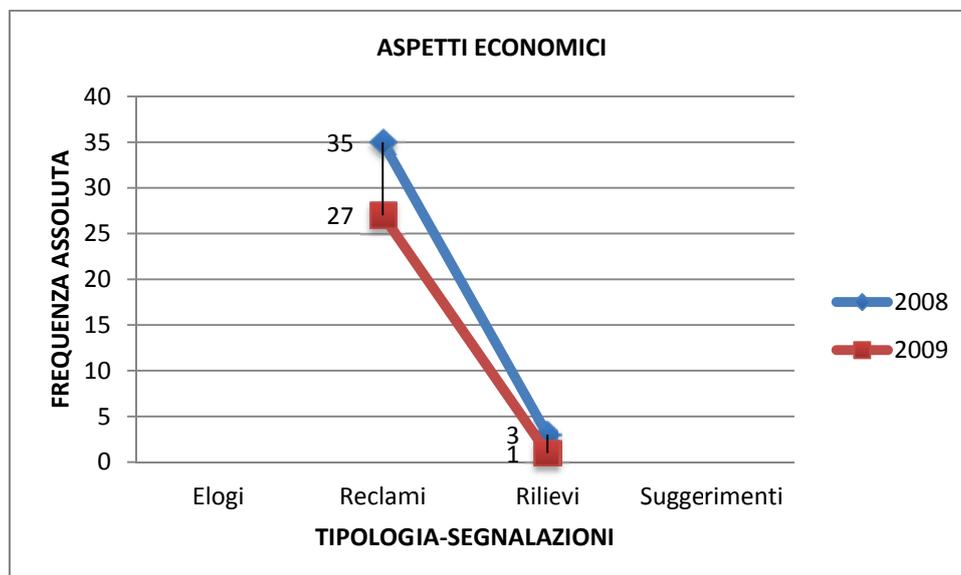


***i dati sono espressi in frequenze assolute**

Per quanto riguarda i tempi d'attesa, si segnala una variazione relativa del 45.1%, in termini di decremento nel numero di reclami. Due il numero di elogi pervenuti. Decrescono di 1/3 il numero dei rilievi.

ASPETTI ECONOMICI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

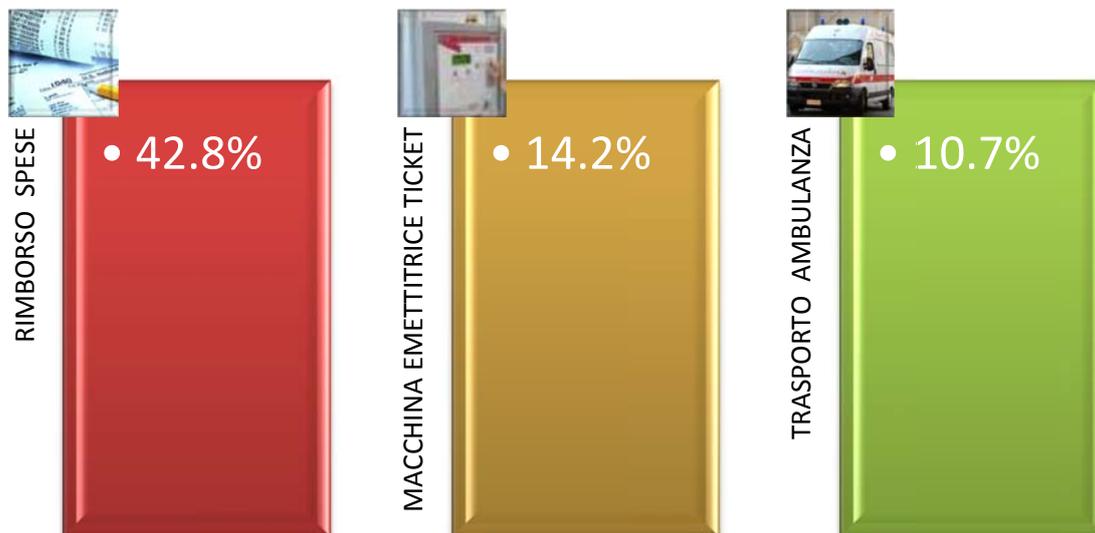
Grafico 18. Comparazione Aspetti economici -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – aspetti economici (2009) 28.



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

Diminuiscono i reclami nella categoria "Aspetti Economici" (variazione relativa pari al 22.8%).

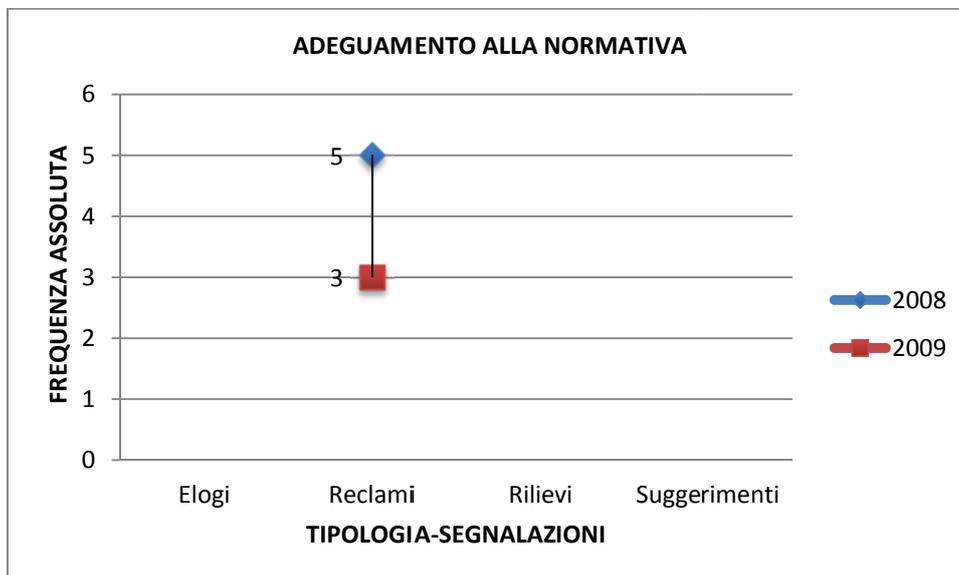
Report Segnalazioni 2009



*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.

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 19. Comparazione Adeguamento alla normativa -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – adeguamento alla normativa (2009) 3.

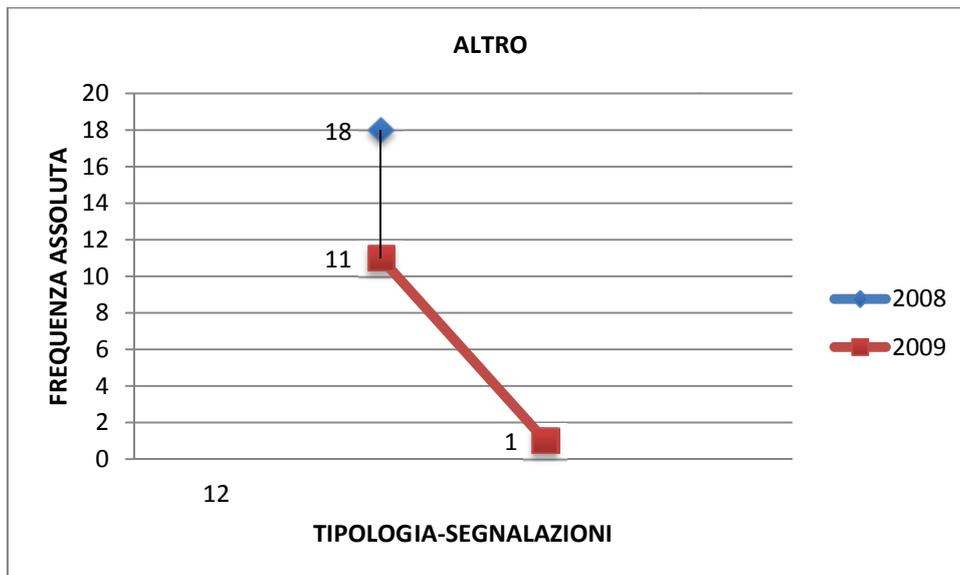


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri e comfort, le segnalazioni del 2009 si mantengono pressoché in linea con quelle registrate durante il 2008. Più precisamente registriamo un trend decrescente pari a due unità nel numero di reclami.

ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 20. Comparazione Altro -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Parma. Numero totale segnalazioni – Altro (2009) 12.



*i dati sono espressi in frequenze assolute

Per concludere, la categoria “Altro” registra un lieve decremento nel numero di reclami. Variazione relativa pari al 38.8%.

Si è voluto poi analizzare più nel dettaglio l’oggetto dei reclami, vale a dire quali aspetti vengono maggiormente evidenziati dai cittadini, nell’ambito degli aspetti organizzativi- burocratici amministrativi amministrativi. Questi i risultati:



**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.*

PRIVO DI CCRQ – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Si registra perfetta e totale sovrapposizione nel numero e nella tipologia degli impropri emersi nell'arco del 2008.

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI
Dip. Cure primarie	17	2	143
Servizio Igiene Alimenti	0	0	8
URP	0	0	5
U.O. Salute Mentale Parma Nord	0	0	1
U.O. Salute Mentale Parma Ovest	0	0	1
U.O. Igiene e Sanità Pub.	2	1	27

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI
Area Residenziale Riabilitativa			1	
CSM 24h Parma Ovest	0		1	
Assistenza di Base	5		92	9
ADI			5	
Specialistica ambulatoriale	1		38	
Salute Donna	7		5	
Igiene Alimenti	3		1	4
URP	5			
Igiene e Sanità Pubblica	6		20	4

SEGNALAZIONI ANNO 2008 n. 81

SEGNALAZIONI ANNO 2009 n. 85

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- 55 reclami (64.7%)
- 16 rilievi (18.8%)
- 11 elogi (12.9%)
- 1 suggerimenti (1.2%)
- 2 impropri (2.4%) -

REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

Tabella 3. Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP del Distretto di Fidenza nel 2009, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2008	%	2009	%	-/+%
Aspetti strutturali	2	2,4	-	-	-2,4
Informazione	2	2,4	1	1,2	-1,2
Aspetto organizzativi Burocratici Amministrativi	22	27,1	29	34,1	7
Aspetti tecnici- professionali	22	27,1	17	20	-7,1
Umanizzazione e aspetti relazionali	8	9,8	17	20	10,2
Aspetti alberghieri e comfort	4	4,9	1	1,2	-3,7
Tempi	10	12,3	10	11,8	-0,5
Aspetti economici	3	3,7	1	1,2	-2,5
Adeguamento alla normativa	5	6,1	2	2,4	-3,7
Altro	3	3,7	5	5,9	2,2
Privo di CCRQ	-	-	2	2,4	2,4
TOTALE	81	100	85	100	

ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Nell'anno 2009 non è pervenuta nessun tipo di segnalazione riferita agli aspetti strutturali.

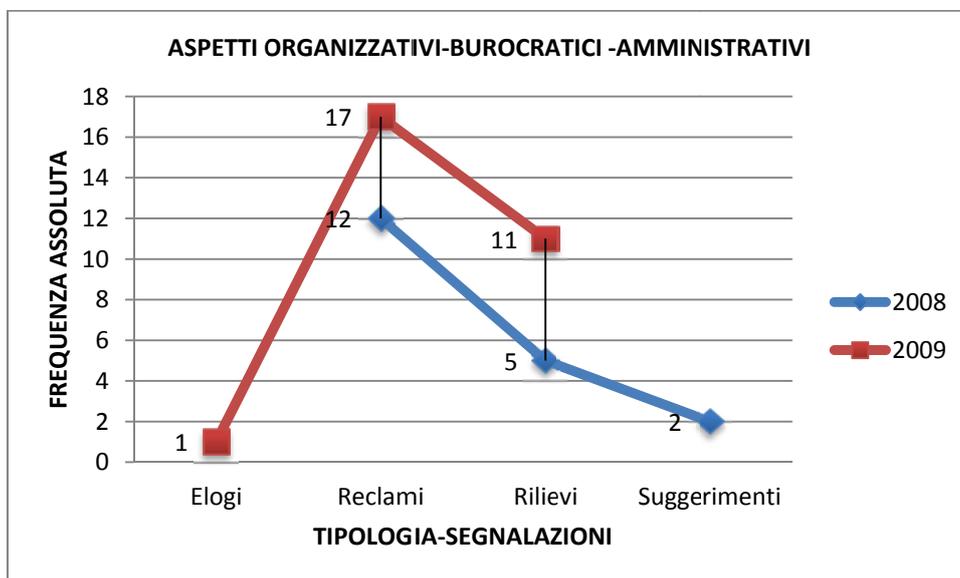
INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Anche per quanto riguarda la categoria Informazioni, il numero di segnalazioni pervenuto nel 2009 è irrisorio e corrisponde ad una sola segnalazione. Il dato è pressochè simile a quanto pervenuto nel 2008, in cui il numero di segnalazioni è stato di due sole unità. L'unica segnalazione pervenuta corrisponde ad un solo suggerimento⁴.

⁴ Segnalazioni dei cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.. [Agenzia Sanitaria Regionale].

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

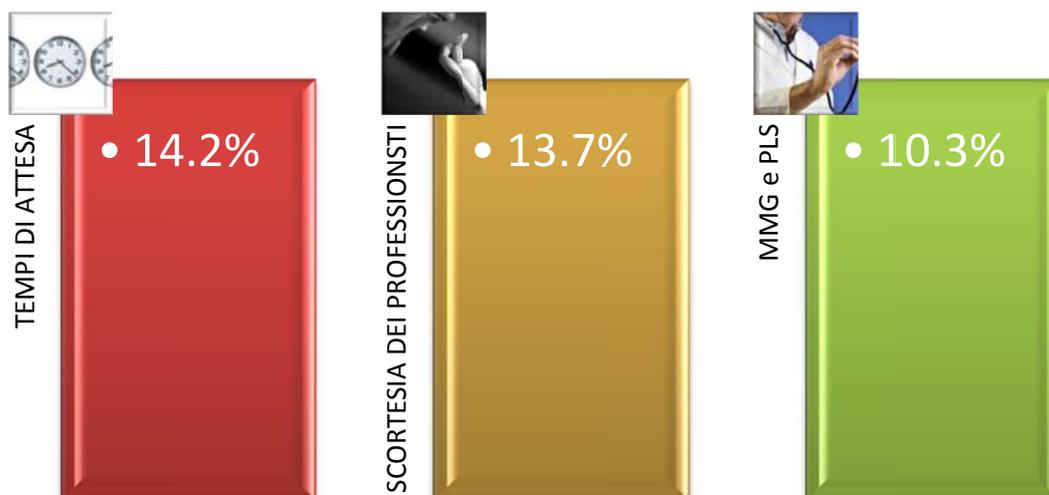
Grafico 21. Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi (2009) 29.



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

Nel 2009 si registra un aumento nel numero di segnalazioni riguardante gli aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi. L'incremento avviene sia nell'ambito dei reclami, i cui variazioni relative è pari al 29%, che nell'ambito dei rilievi – variazione relativa pari a 54.5%.

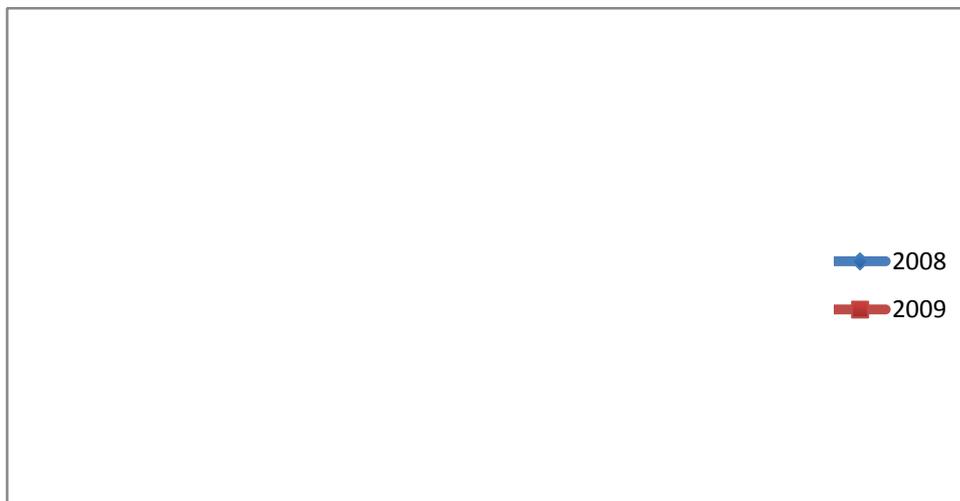
Si è voluto poi analizzare più nel dettaglio l'oggetto dei reclami, vale a dire quali aspetti vengono maggiormente segnalati dai cittadini. Questi i risultati:



**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 2009 VS 2008

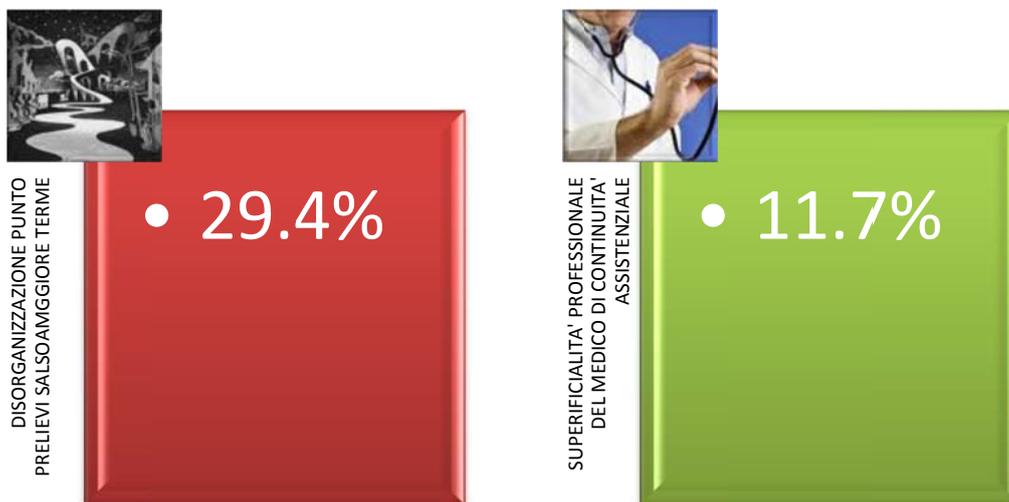
Grafico 22. Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – adeguamento alla normativa (2009) 17.



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

Nel 2009 si registra un decremento nel numero di segnalazioni nello specifico diminuisce la quota di elogi. Al contrario, il numero dei reclami si sovrappone perfettamente a quanto registrato nel 2008

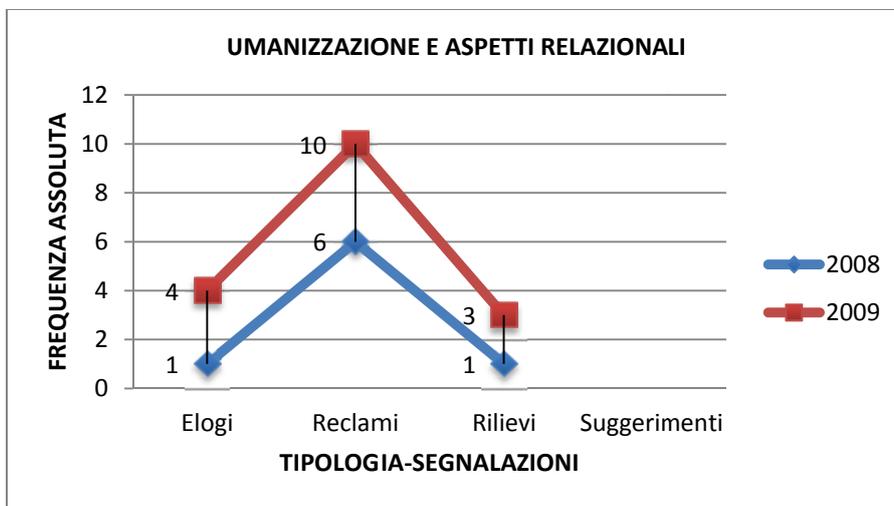
Si è voluto poi analizzare più nel dettaglio l'oggetto dei reclami, vale a dire quali aspetti vengono maggiormente evidenziati dai cittadini. Questi i risultati:



**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 2009 VS 2008

Grafico 23. Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2009) 17.



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

Le segnalazioni riferite alla categoria umanizzazione e aspetti relazionali registrano un interessante incremento nel corso del 2009. Gli elogi aumentano in termini di variazione relativa del 75%, così come i reclami subiscono un trend di incremento pari al 40%. Stesso andamento per i rilievi.

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



COMPARTAMENTO SCORTESE DA PARTE DEI PROFESSIONISTI

• 47%



VALUTAZIONE DI COMPORTAMENTI SCORRETTI AD OPERA DI MMG/P

• 11.7%

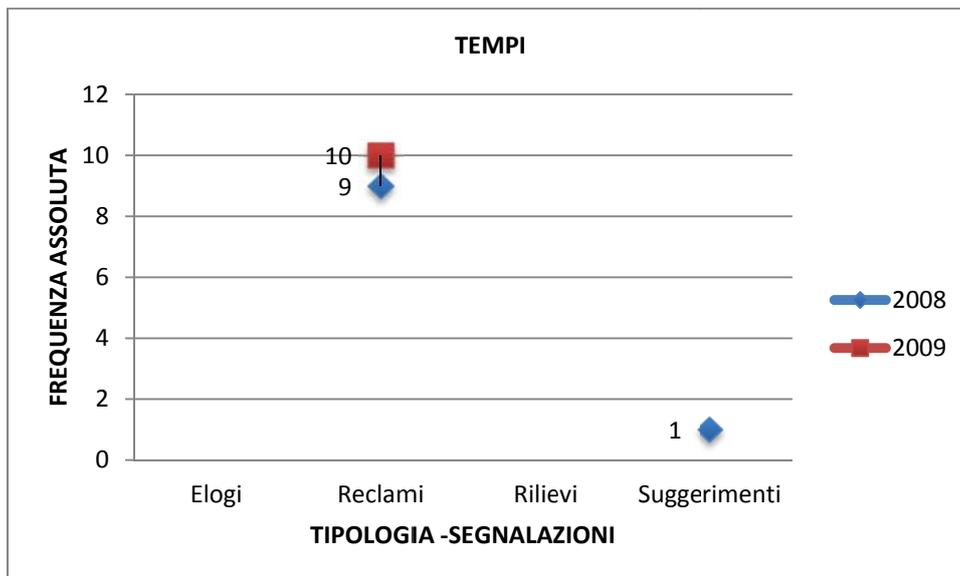
**Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al 100%, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all’interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto 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 2009 VS 2008

Il 2009 si caratterizza per un numero veramente ridotto nel numero di segnalazioni riguardante gli aspetti alberghieri e comfort. A tal riguardo si è registrata solo 1 segnalazione nell’ambito della categoria.

TEMPI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 24. Comparazione Tempi -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall’URP del Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – tempi (2009) 10.



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

Non emergono differenze significative nel numero di segnalazioni in seguito alla comparazione tra 2008 vs 2009.

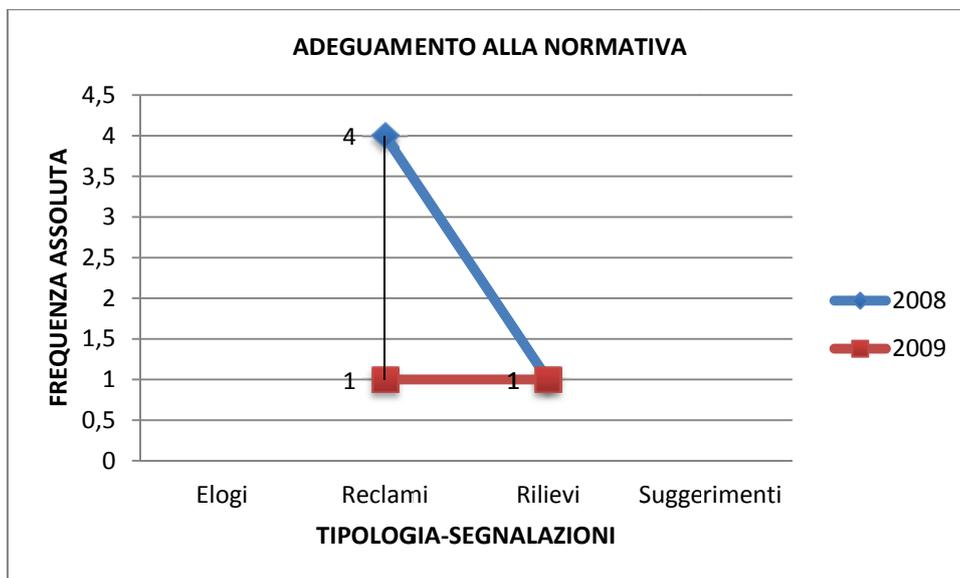
Analizzando più nel dettaglio la natura dei reclami, vale a dire quali sono gli aspetti che vengono maggiormente evidenziati dai cittadini, si osserva che i lunghi tempi di attesa per le visite specialistiche, segnalate più nello specifico dal CTDM, rappresentano il 50% dei reclami registrati.

ASPETTI ECONOMICI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Il 2009 si caratterizza per una sola segnalazione pervenuta sugli aspetti economici.

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 25. Comparazione Adeguamento alla normativa -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – adeguamento alla normativa (2009) 2.

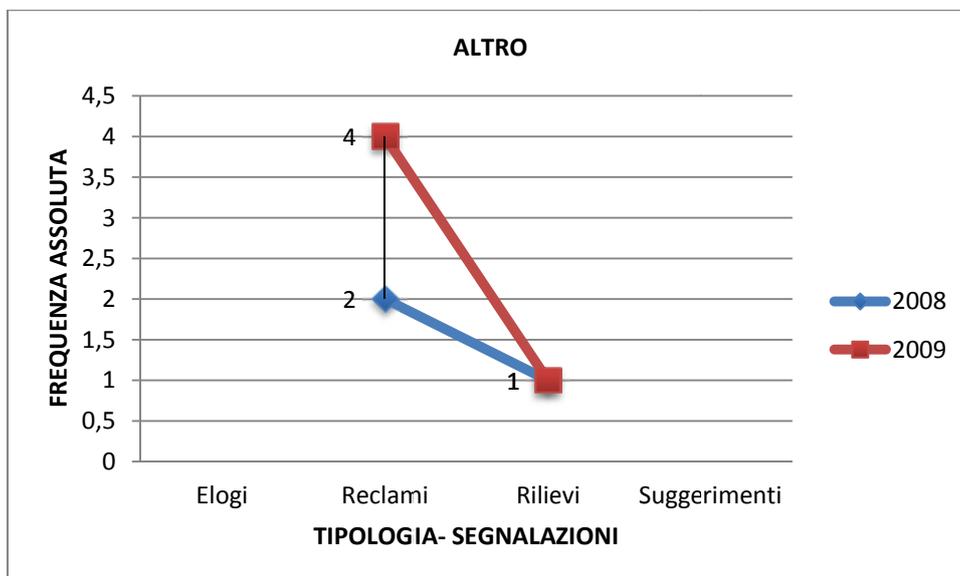


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Diminuisce il numero di reclami rispetto al 2008. Da 4 presenti nel 2008, il 2009 si caratterizza per 1 solo reclamo.

ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 26. Comparazione Altro -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto di Fidenza. Numero totale segnalazioni – Altro (2009) 5.



*i dati sono espressi in frequenze assolute

Nel 2009 raddoppiano il numero di reclami entro la categoria definita “Altro”.

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI
Dip. Cure primarie	10	2	43	11	1
Direzione Sanitaria Az.			1		
Distretto				1	
Igiene e Nutrizione alimenti			1		
Ser.T	1		1		
U.O. Salute Mentale				1	
U.O. Igiene e Sanità Pub.			5	3	
U.O. NPIA			2		

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI
Area Residenziale Brevi degenza				1	
Direzione Distretto				1	
Direzione Sanitaria Aziendale			1		
ADI			1		
MMG – PLS GM			6	3	
Salute Donna	1		1		
Igiene e Nutrizione Alimenti			1		
Ser.T	1		1		
NPIA			2		
Medicina Riabilitativa			5	2	
Specialistica Ambulatoriale	4	1	19	4	1
Sportello CUP – Uff. Amm.	5	1	11	2	
Igiene e Sanità Pubb.			5	3	

OSPEDALE DI FIDENZA SAN SECONDO

SEGNALAZIONI ANNO 2008 n. 141

SEGNALAZIONI ANNO 2009 n. 194

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- 👉 124 reclami (63.9%)
- 👉 19 rilievi (9.8%)
- 👉 48 elogi (24.7%)
- 👉 2 suggerimenti (1%)
- 👉 0 impropri -

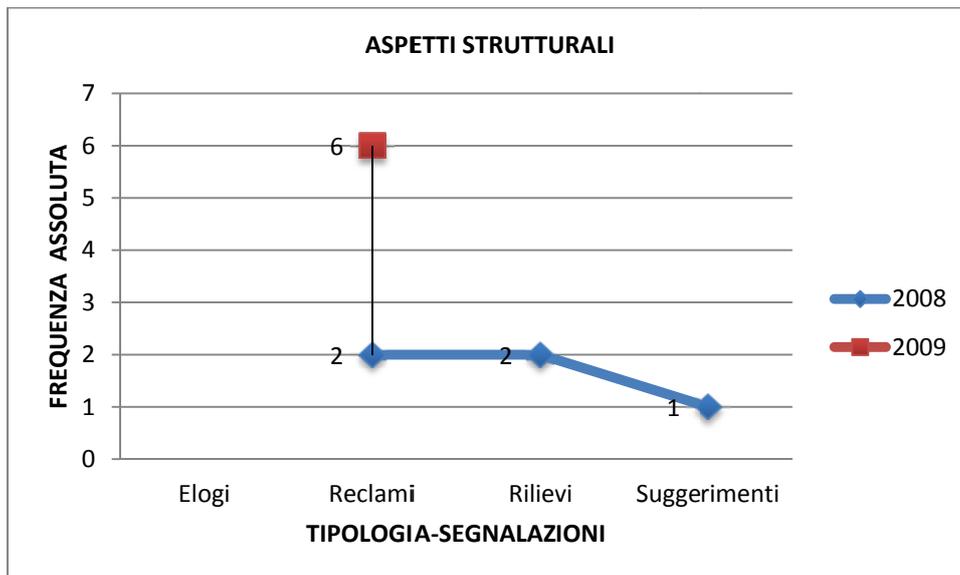
REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

Tabella 4. Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP per il P.O. Fidenza San Secondo nel 2009, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2008	%	2009	%	-/+%
Aspetti strutturali	5	3,5	6	3,1	-0,4
Informazione	6	4,2	5	2,6	-1,6
Aspetto organizzativi Burocratici Amministrativi	17	12	24	12,4	0,4
Aspetti tecnici- professionali	51	36,1	91	46,9	10,8
Umanizzazione e aspetti relazionali	14	9,9	17	8,8	-1,1
Aspetti alberghieri e comfort	5	3,5	5	2,6	-0,9
Tempi	12	8,5	8	4,1	-4,4
Aspetti economici	22	15,6	25	12,9	-2,7
Adeguamento alla normativa	8	5,6	6	3,1	-2,5
Altro	1	0,7	7	3,6	2,9
Privo di CCRQ					
TOTALE	141	100	194	100	

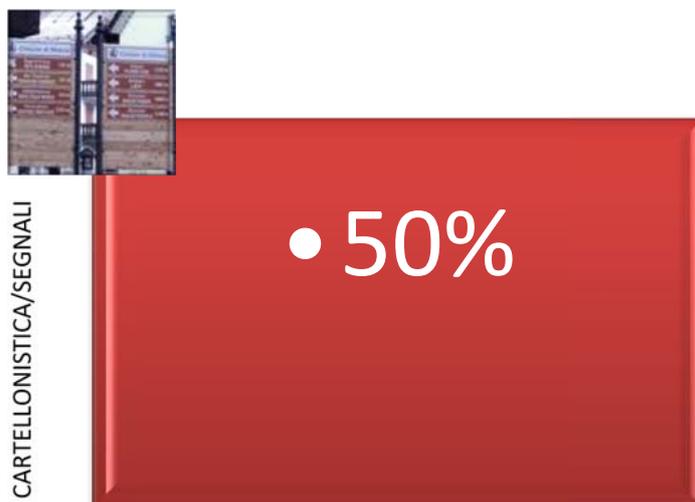
ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 27. Comparazione Aspetti strutturali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal P.O. di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – aspetti strutturali (2009) 6.



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

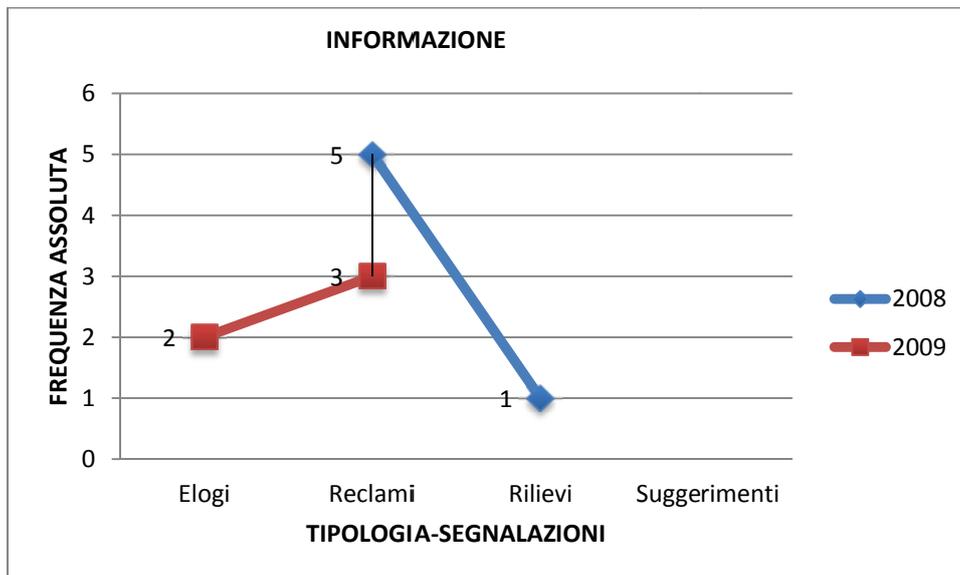
Dalla comparazione dei dati inerenti l’Ospedale di Fidenza- San Secondo, nel 2009 si registra un aumento nel numero di reclami, corrispondente ad una variazione relativa del 66.6%.
L’analisi più approfondita della natura dei reclami evidenzia che:



**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 2009 VS 2008

Grafico 28. Comparazione Informazione -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate nel P.O. Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – informazione (2009) 5.



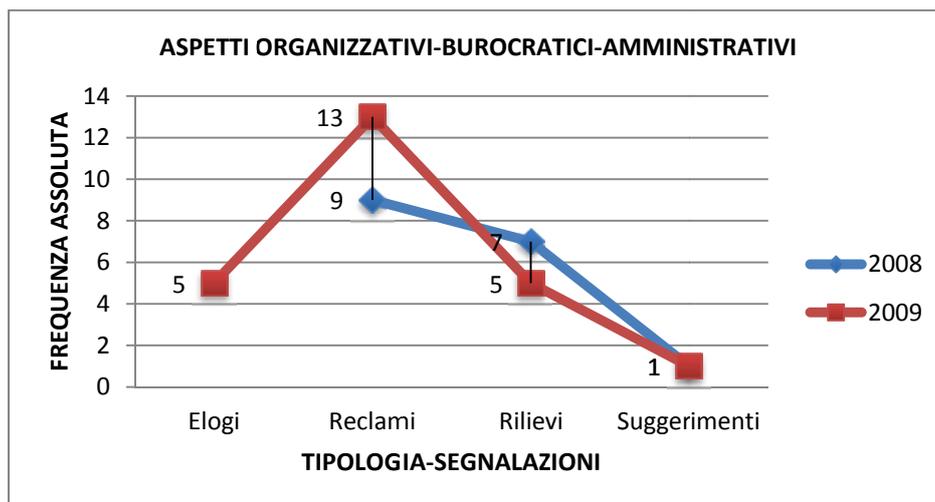
*i dati sono espressi in frequenze assolute

Il 2009 si caratterizza per un cambiamento nell’andamento delle segnalazioni.

- Diminuisce il numero di reclami – variazione relativa pari al 40%
- Si registrano due elogi

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 29. Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate nell’ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – aspetti organizzativi burocratici-amministrativi (2009) 24.



*i dati sono espressi in frequenze assolute

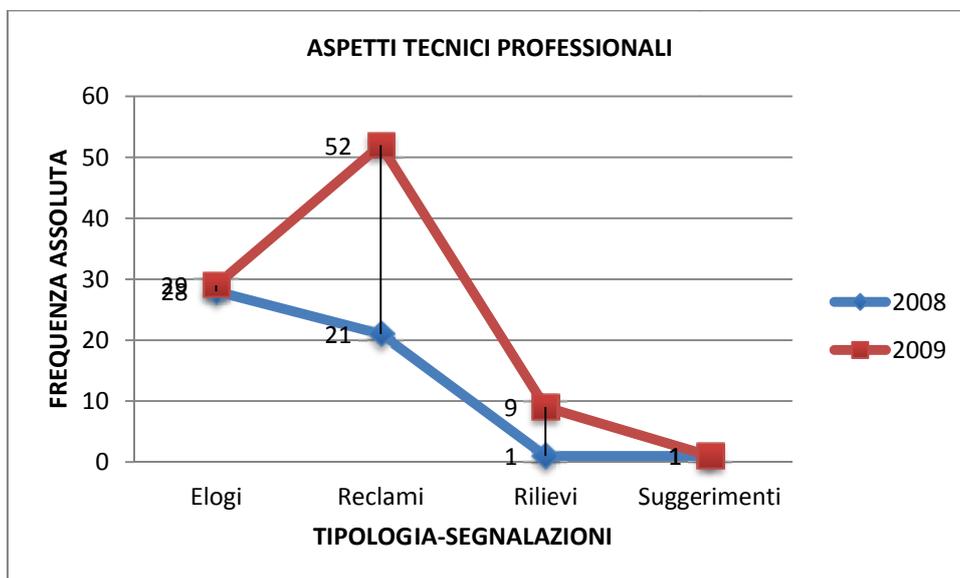
È piuttosto differente l’andamento delle segnalazioni registrate nel corso del 2009. Nello specifico notiamo che:

- Si registrano 5 elogi;
- Il numero di reclami subisce un incremento, in termini di variazione relativa, pari al 30.7%;
- Si verifica un debole decremento nel numero di rilievi pari al 28.5%;

➤ Emerge totale sovrapposizione nel numero di suggerimenti rispetto al 2008.

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 30. Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall’Ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – aspetti tecnici-professionali (2009) 91.



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

Il numero di segnalazioni registrato nel 2009 incrementa un notevole cambiamento rispetto al passato 2008. Infatti:

- Gli elogi rimangono pressochè invariati;
- I reclami presentano un incremento sostanziale in termini di variazione relativa, pari al 59.6%;
- I rilievi aumentano moltiplicandosi in modo importante.

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

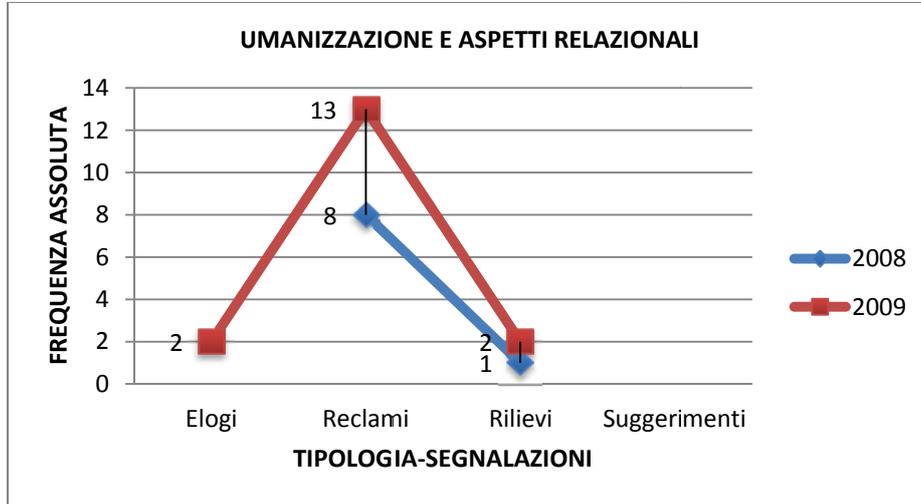


**Indichiamo al lettore che la somma totale delle percentuali sopra riportate non corrisponde al 100%, in quanto la classificazione è caratterizzato solo da quelle segnalazioni che sono risultate ricorrenti all’interno della specifica categoria. Teniamo, inoltre, ad evidenziare che per il solo fatto 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 2009 VS 2008

Grafico 31. Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2009) 17.



*i dati sono espressi in frequenze assolute

Anche le segnalazioni riferite alla categoria “Umanizzazione e Aspetti Relazionali” presenta nel 2009 un cambiamento nel loro andamento.

- il numero di reclami subisce un incremento corrispondente ad una variazione relativa pari al 38.4%;
- 2 sono gli elogi registrati
- I rilievi aumentano di 1 unità.

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



MALEDUCAZIONE/SCORTESIA DEI PROFESSIONISTI

• RECLAMI
• 53%



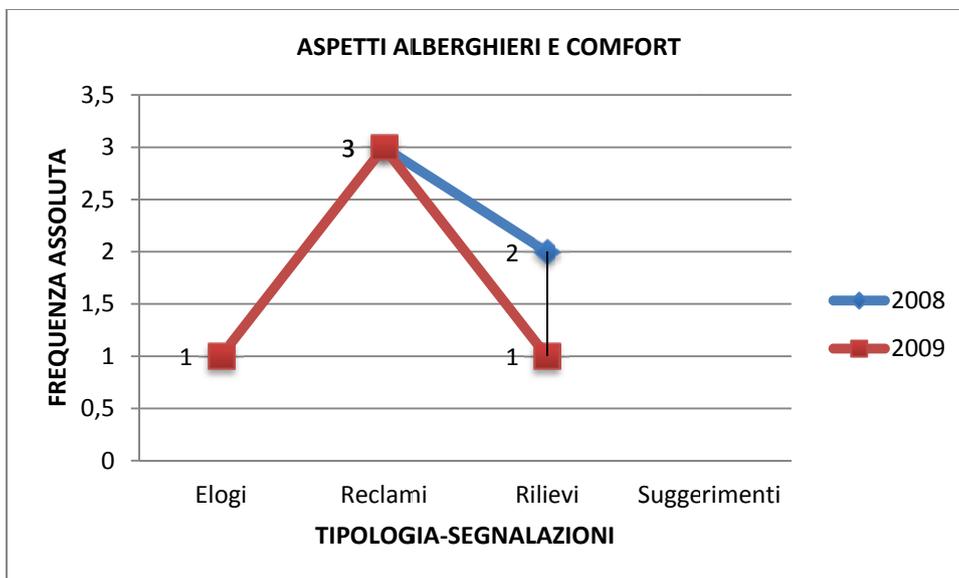
RINGRAZIAMENTI PER L'ATTENZIONE E L'EMPATIA MOSTRATA DALL'EQUIPE

• ELOGI
• 29.4%

*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 2009 VS 2008

Grafico 32. Comparazione Aspetti alberghieri e comfort -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall’ospedale di Fidenza. Numero totale segnalazioni – aspetti alberghieri e comfort (2009) 5.

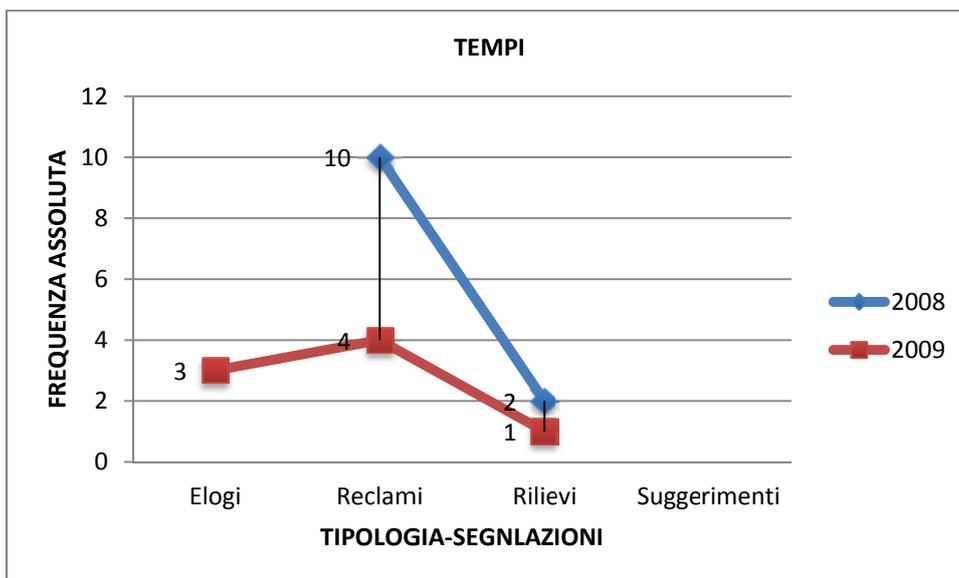


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri e comfort, non si segnalano grossi cambiamenti rispetto al 2008

TEMPI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 33. Comparazione Tempi -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall’URP dell’ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Tempi (2009) 8.

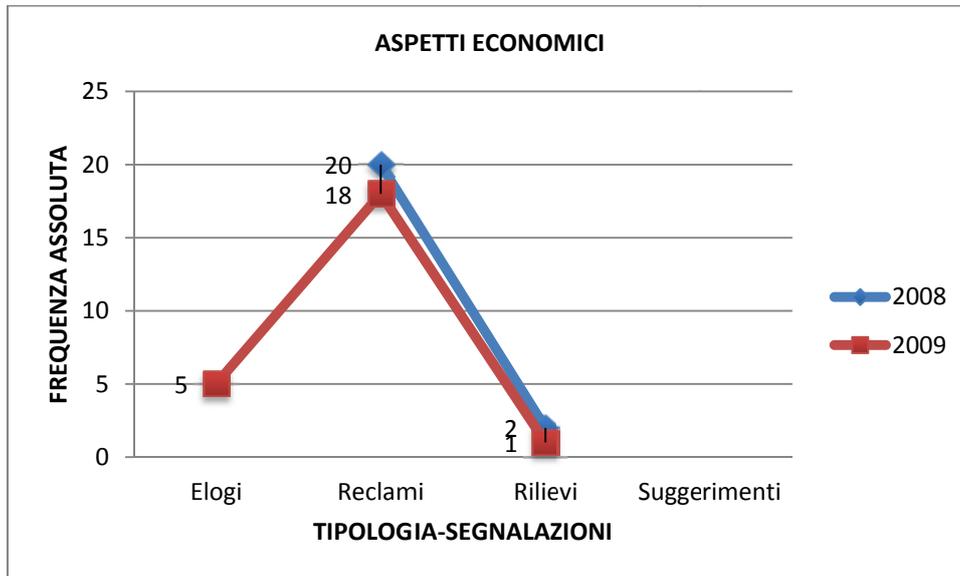


*i dati sono espressi in frequenze assolute

I cambiamenti più interessanti ed evidenti che caratterizzano le segnalazioni del 2009 evidenziano la comparsa di 3 elogi, inoltre, il numero di reclami decresce del 60% (in termini di variazione relativa)

ASPETTI ECONOMICI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

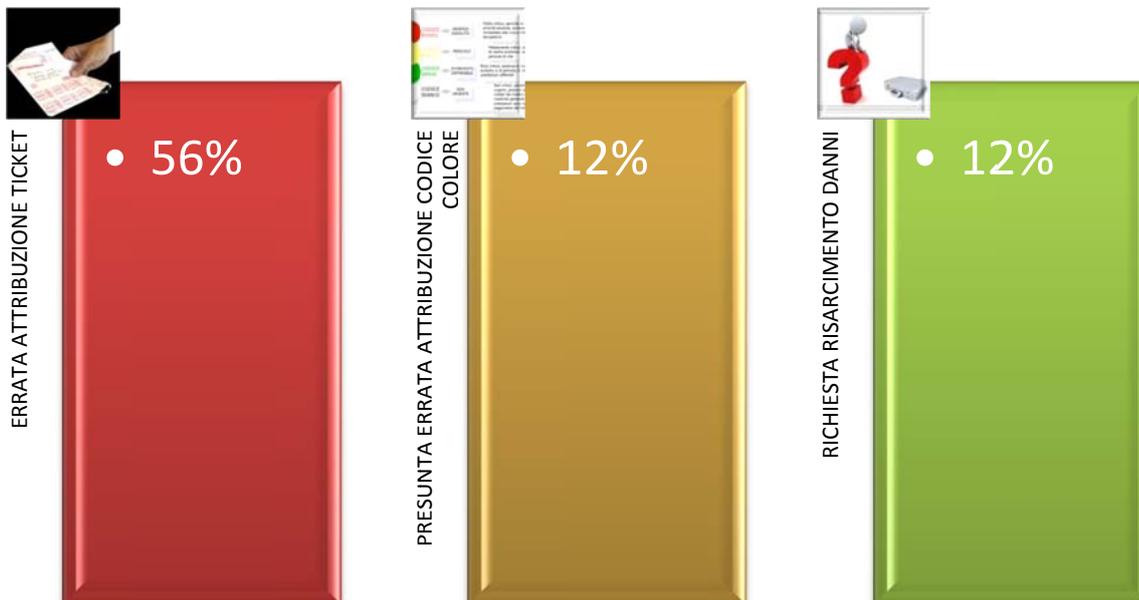
Grafico 34. Comparazione Aspetti economici -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal P.O. di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Aspetti Economici (2009) 25.



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

Rispetto al 2008 il numero di reclami e di rilievi tende a coincidere piuttosto fedelmente. L’aspetto innovativo nel 2009 è rappresentato dai 5 elogi registrati.

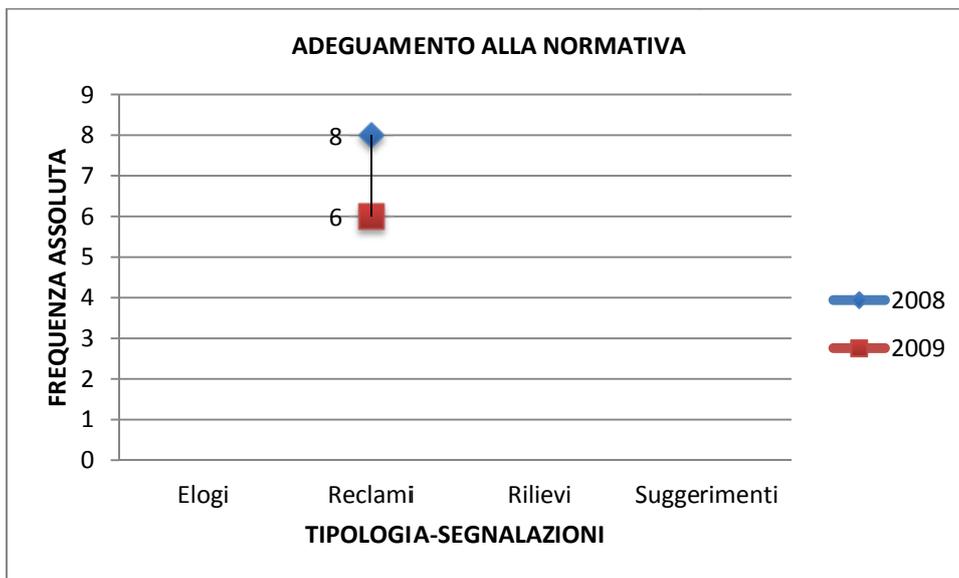
L’oggetto dei reclami analizzato mostra quanto segue:



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 2009 VS 2008

Grafico 35. Comparazione Adeguamento alla normativa -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Adeguamento alla Normativa (2009) 6.

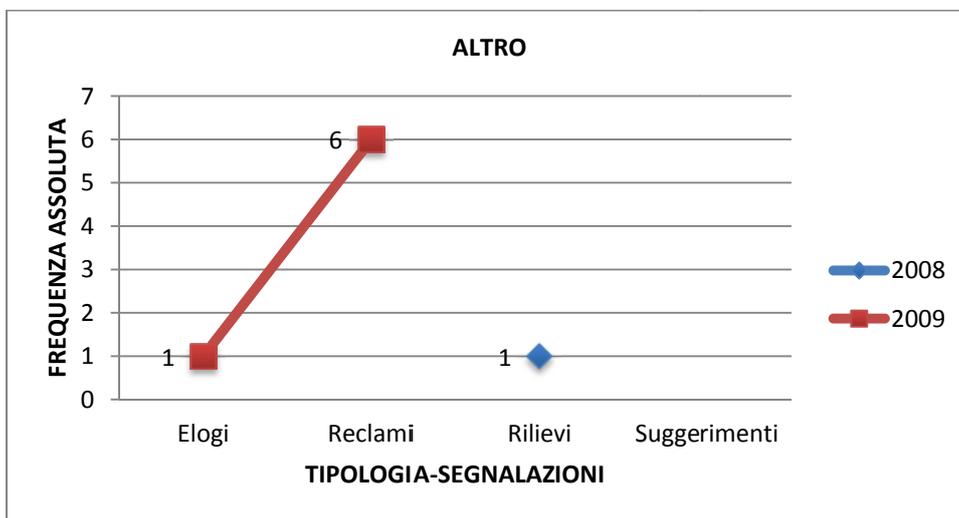


*i dati sono espressi in frequenza assoluta

Non si registrano grossi scostamenti rispetto al numero di reclami pervenuti nel 2008.

ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 36. Comparazione Altro -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dall'ospedale di Fidenza San Secondo. Numero totale segnalazioni – Altro (2009) 7.



*i dati sono espressi in frequenze assolute

Per concludere, la categoria “Altro” registra un importante cambiamento nel numero di segnalazioni.

- 6 sono i reclami pervenuti nell’anno oggetto di indagine;
- Al contrario si registra 1 solo elogio.

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI
Funzione Pediatrica	2		2	
Laboratorio.	2		3	
Lungodegenza Post- acuzie	1		3	
P.O.	2	16	1	1
Servizio Radiologia	2	9	1	
U.O. 2°Medica		3		1
Anestesia, Rianimaz. Camera Iperb.	4	2	1	
U.O. Cardiologia	2	4	1	
U.O. Chirurgia Gen.	3	14	4	
U.O. Ginecologia	3	5	2	
U.O. 1° medica	2	4		
U.O. Neurologia	4	2		
U.O. Ortopedia	5	17	3	
U.O. P.S./Medicina Urgenza	12	31	5	
U.O. Urologia	4	8	1	
U.O. Emergenza Sanitaria		1		

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI
Laboratorio		5		
Funzione Pediatrica	3	1		
Direzione Sanitaria Presidio	1	15	4	
Lungodegenza Post-acuzie		3	1	
Pronto Soccorso/Med. urgenza	16	28	5	
Servizio Radiologia	4	7		1
Endoscopia digestiva	1	6		
Onco-Immuno-Ematologia		2		
U.O.. 2°Medica	1	2	1	
U.O.. Anestesia/Rianimazione/iperbarica	3	4		
U.O. Cardiologia	1	5	1	
U.O. Chirurgia Gen.	4	9	1	
U.O. Ginecologia	5	4	1	
U.O. 1° Medica	1	3		
U.O. Neurologia	1	4	1	
U.O. Ortopedia	4	18	2	1
U.O. Urologia	3	8	2	
U.O. Emergenze Sanitarie	1			

DISTRETTO SUD-EST

SEGNALAZIONI ANNO 2008 n. 38

SEGNALAZIONI ANNO 2009 n. 48

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- 👉 26 reclami (54,2%)
- 👉 15 rilievi (31,3%)
- 👉 5 elogi (10,4%)
- 👉 4 suggerimenti (4,2%)
- 👉 0 impropri -

REPORT MACROCATEGORIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE CCRQ

Tabella 5. Numero di segnalazioni pervenute registrate dagli URP per il Distretto Sud – Est nel 2009, suddivise in macrocategorie.

MACROCATEGORIE	2008	%	2009	%	-/+%
Aspetti strutturali	3	7,9	3	6,3	- 1,6
Informazione	1	2,6	2	4,2	1,6
Aspetto organizzativi Burocratici Amministrativi	11	28,9	14	29,2	0,3
Aspetti tecnici- professionali	13	34,2	17	35,4	1,2
Umanizzazione e aspetti relazionali	4	10,5	6	12,5	2
Aspetti alberghieri e comfort	-	-	1	2,1	2,1
Tempi	-	-	2	4,2	4,2
Aspetti economici	-	-	-	-	
Adeguamento alla normativa	1	2,6	1	2,1	-0,5
Altro	5	13	2	4,2	-8,8
Privo di CCRQ	-	-	-	-	-
TOTALE	38	100	48	100	

ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

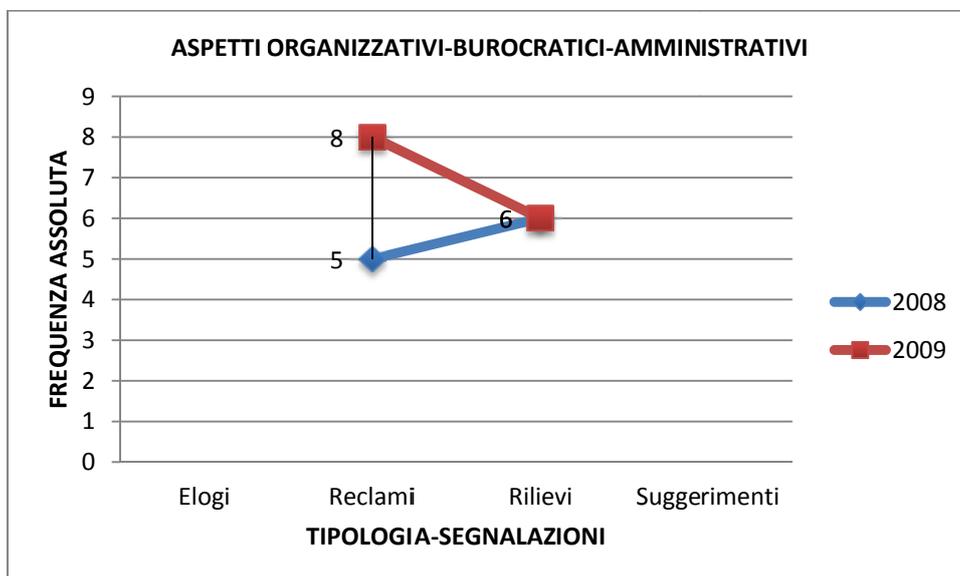
Il numero di reclami sugli aspetti strutturali registra nel corso del 2009 perfetta sovrapposizione (3 vs 3) con l'anno di riferimento 2008.

INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Rispetto al 2008 in cui è stata registrato solo 1 reclamo, nel 2009 la quota delle segnalazioni è ancora molto ridotta ed aumenta di una sola unità.

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 37. Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Sud –Est. Numero totale segnalazioni – Aspetti Organizzativi-Burocratici Amministrativi(2009) 14.

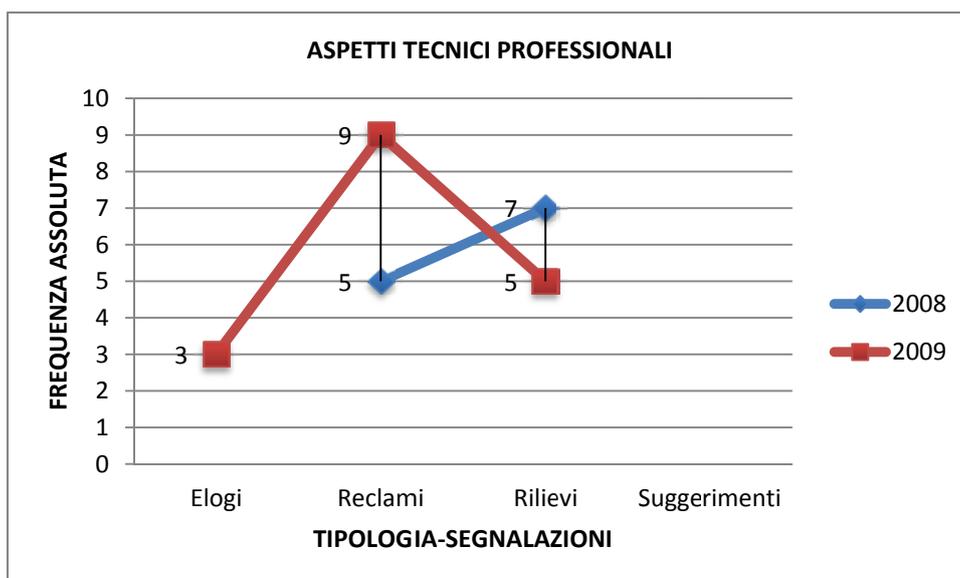


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Nel 2009 si registra un incremento nel numero di reclami, corrispondente ad una variazione relativa pari al 37.5%.

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 38. Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Sud – Est. Numero totale segnalazioni – Aspetti Tecnico-Professionali (2009) 17.

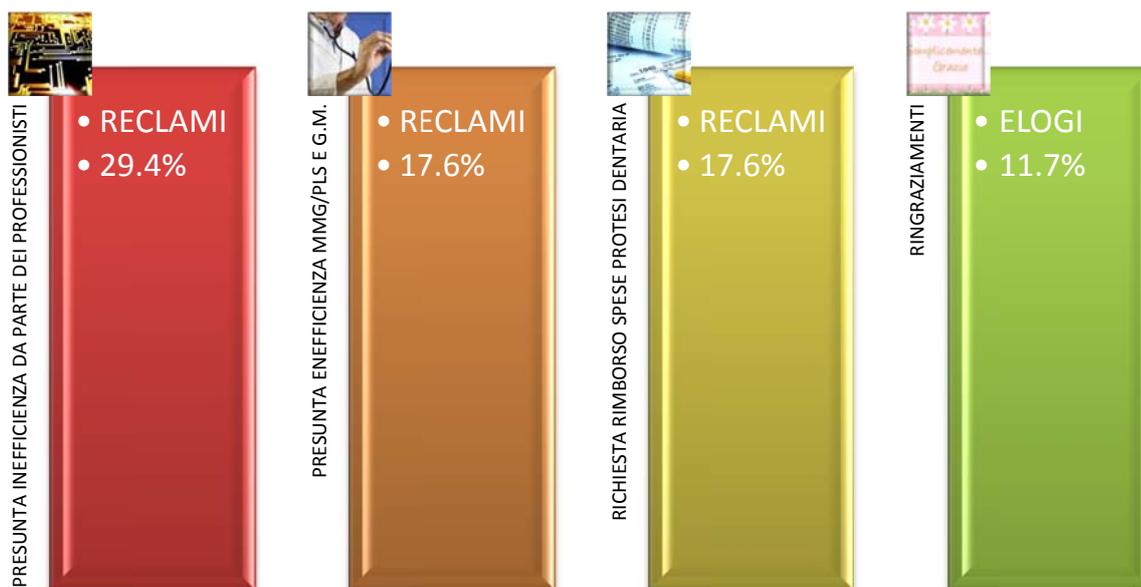


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Nel 2009 si registra un incremento nel numero di reclami corrispondente ad una variazione relativa del 44.4%. Al contrario, diminuiscono il numero di rilievi di 2 unità. Si registrano 3 elogi.

Report Segnalazioni 2009

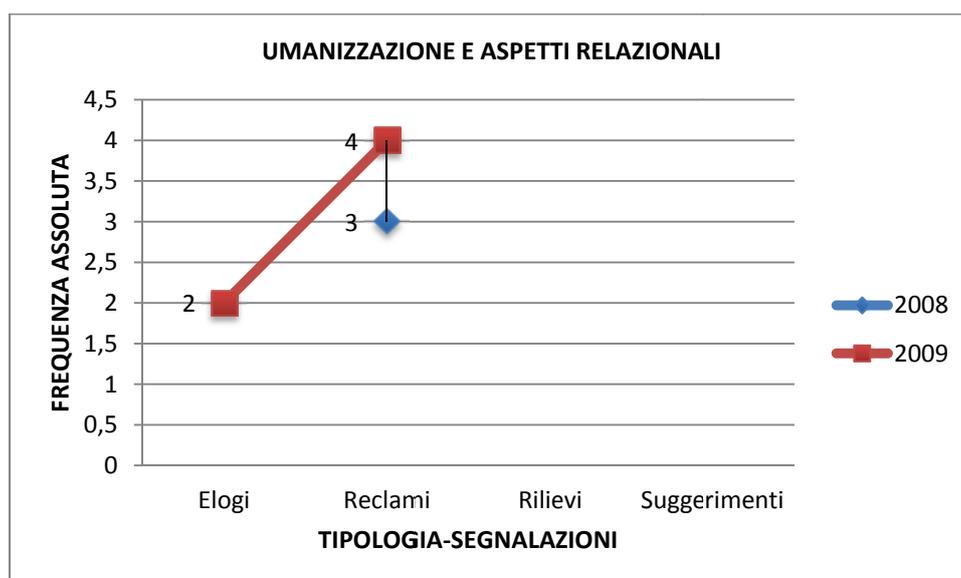
Entrando nel dettaglio della categoria notiamo che la natura delle segnalazioni tende a concentrarsi entro le seguenti aree:



*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 2009 VS 2008

Grafico 39. Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Sud-Est. Numero totale segnalazioni – umanizzazione e aspetti relazionali (2009) 6.



*i dati sono espressi in frequenze assolute

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

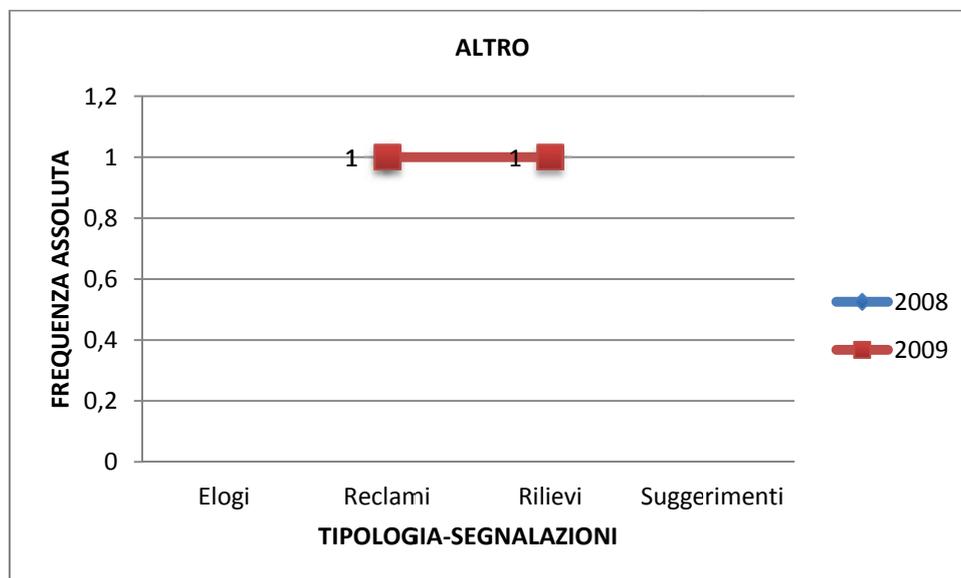
- il numero di reclami subisce uno scarso incremento pari ad 1 unità, rispetto al 2008;
- si registra il ricevimento di 2 elogi

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Il numero di reclami rispetto al 2008 resta invariato e circoscritto ad 1 sola unità.

ALTRO – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2008 VS 2007

Grafico 40. Comparazione Altro -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Sud-Est. Anno 2008. Numero totale segnalazioni – altro (2009) 2.



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

Nel 2009 si registra sovrapposizione perfetta nel numero di reclami rispetto a quanto pervenuto nel 2008.

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI
Dipartimento Cure Primarie	2	16	11	
Direzione Amministrativa		3	2	2
Igiene e Nutrizione		1	2	
Struttura org. Territoriale Veterinaria		1		
U.O. Salute Mentale	1	3		
U.O. NPJA	2	2		

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI
Area territoriale CSM	1	3		
Direzione Amministrativa		3	2	2
Igiene e Nutrizione degli alimenti		1	2	
Programma Cure Ambulatoriali	1	14	7	
Programma Cure Domiciliari	1	1	2	
Salute Donna		1	2	
Servizio di NPIA	2	2		
Struttura Organizzativa territoriale Veterinaria		1		

DISTRETTO VALLI TARO E CENO

SEGNALAZIONI ANNO 2008 n. 32

SEGNALAZIONI ANNO 2009 n. 32

Le segnalazioni risultano essere così suddivise:

- 👉 16 reclami (50%)
- 👉 4 rilievi (12.5%)
- 👉 12 elogi (37.5%)
- 👉 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 2009, suddivise in macrocategorie.

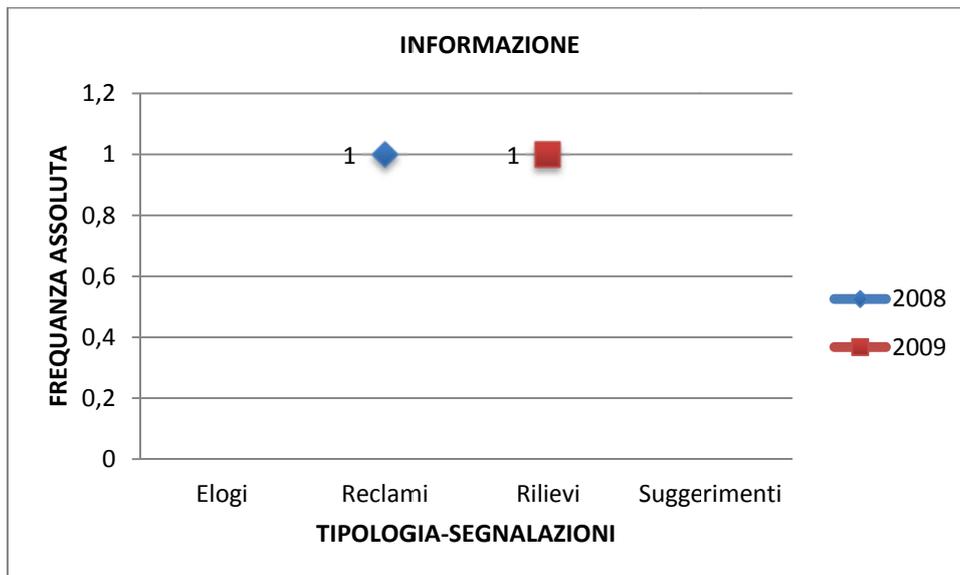
MACROCATEGORIE	2008	%	2009	%	-/+%
Aspetti strutturali	1	3,1	1	3,1	0
Informazione	1	3,1	1	3,1	0
Aspetto organizzativi Burocratici Amministrativi	9	28	2	6,3	-21.7
Aspetti tecnici- professionali	9	28	21	65,6	37.6
Umanizzazione e aspetti relazionali	9	28	7	21,9	-6.1
Aspetti alberghieri e comfort	1	3,1	-	-	-3.1
Tempi	-	-	-	-	-
Aspetti economici	1	3,1	-	-	-3.1
Adeguamento alla normativa	-	-	-	-	-
Altro	1	3,1	-	-	-3.1
Privo di CCRQ	-	-	-	-	-
TOTALE	32	100	32	100	

ASPETTI STRUTTURALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

L'unica segnalazione pervenuta nel corso del 2009 è stata classificata come un rilievo. Trattasi di una richiesta da parte dell'utente, riguardante l'orario di chiusura della porta di ingresso degli ambulatori che dovrebbe coincidere, a suo avviso, con l'orario di apertura degli ambulatori.

INFORMAZIONE – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 41. Comparazione Informazione -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Valli Taro e Ceno. Numero totale segnalazioni –Informazione (2009) 1.

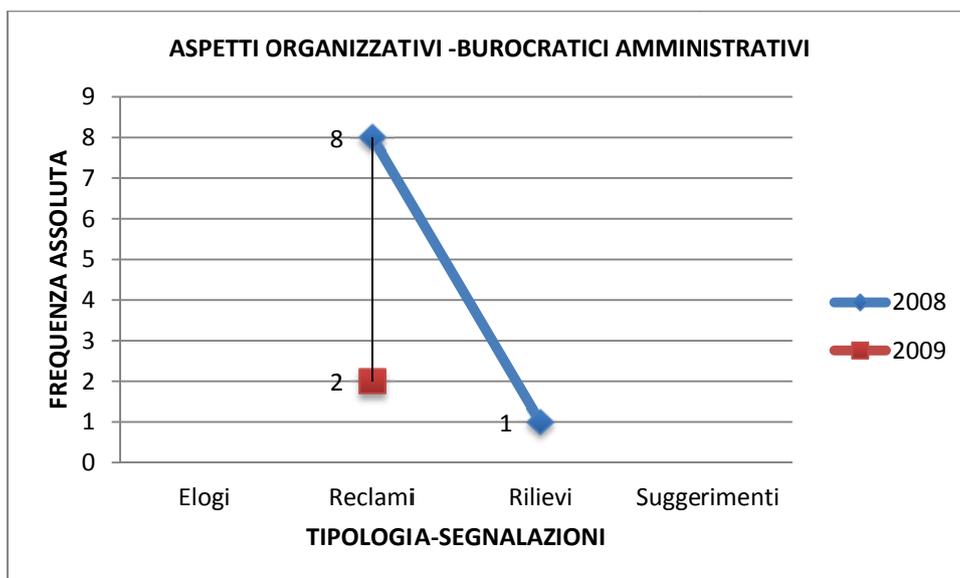


***i dati sono espressi in frequenze assolute**

Rispetto all’anno di riferimento 2008, il numero di segnalazioni non cambia, è mutata al contrario, la loro categoria di riferimento, che nel 2009 viene registrata come rilievo.

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 42. Comparazione Aspetti organizzativi burocratici amministrativi-2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Valli Taro e Ceno. Numero totale segnalazioni –Aspetti Organizzativi-Burocratici-Amministrativi (2009) 2.

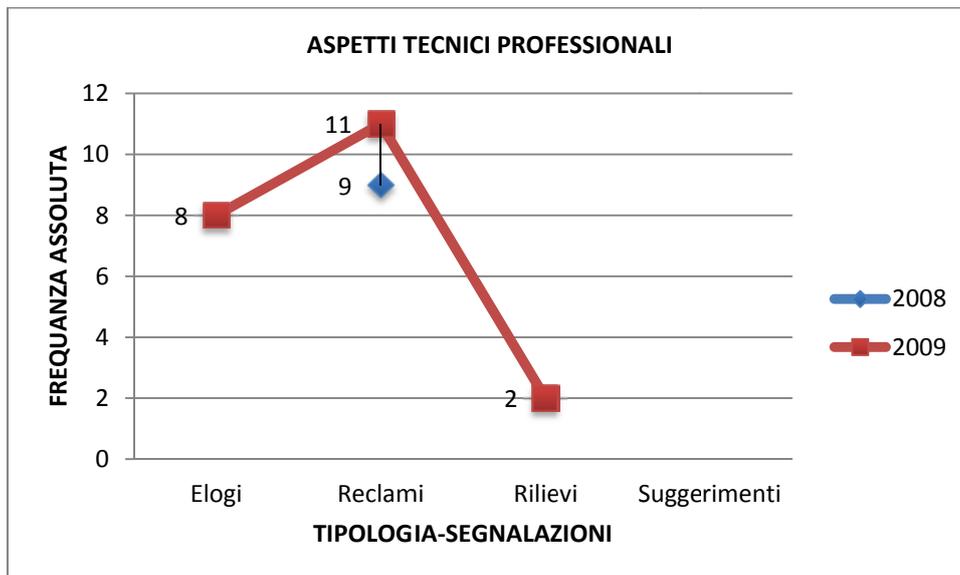


***i dati sono espressi in frequenze assolute**

Nel 2009 si registra un decremento nel numero di reclami, corrispondente ad una variazione relativa del 75%.

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI – SEGMENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI 2009 VS 2008

Grafico 43. Comparazione Aspetti tecnici-professionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Valli Taro e Ceno. Numero totale segnalazioni –Aspetti Tecnici-Professionali (2009) 21.

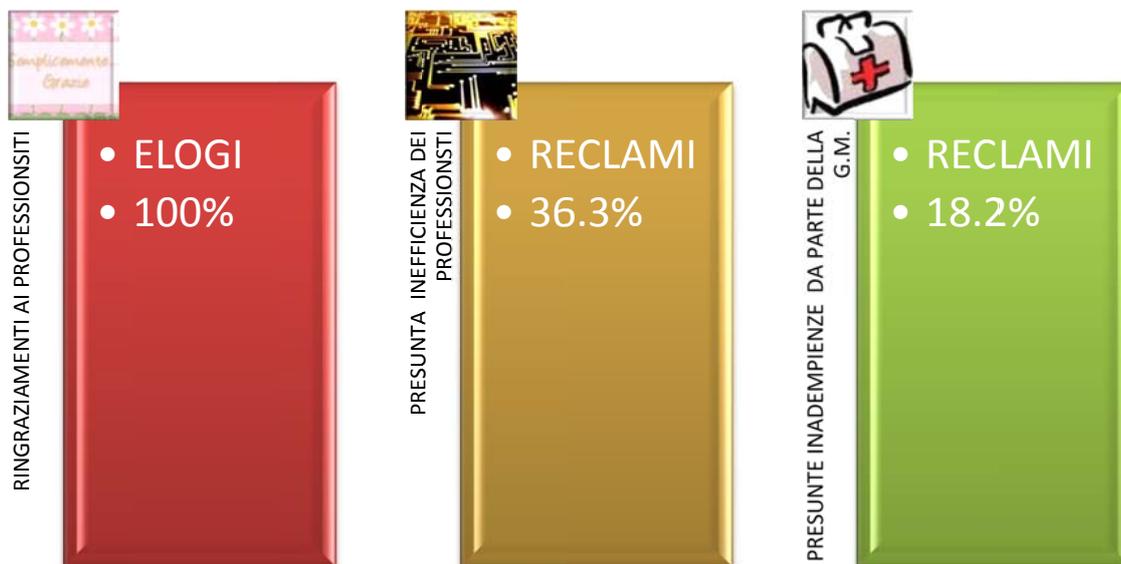


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Aumenta sensibilmente il numero di segnalazioni nell’ambito della categoria oggetto di indagine.

- Lieve incremento pari a 2 unità del numero di reclami;
- Si registrano 8 elogi
- 2 i rilievi pervenuti nell’anno oggetto di indagine.

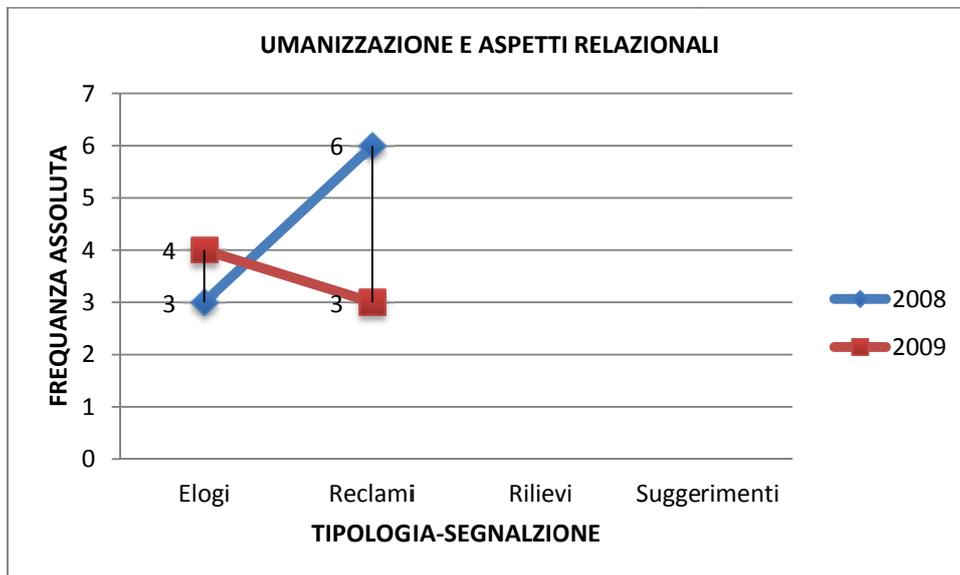
Entrando nel dettaglio della natura delle segnalazioni, notiamo il seguente trend:



**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 2009 VS 2008

Grafico 44. Comparazione umanizzazione e aspetti relazionali -2009 vs 2008 - nel numero e tipologia delle segnalazioni registrate dal Distretto Valli Taro e Ceno. Numero totale segnalazioni – Umanizzazione e Aspetti Relazionali (2009) 7.

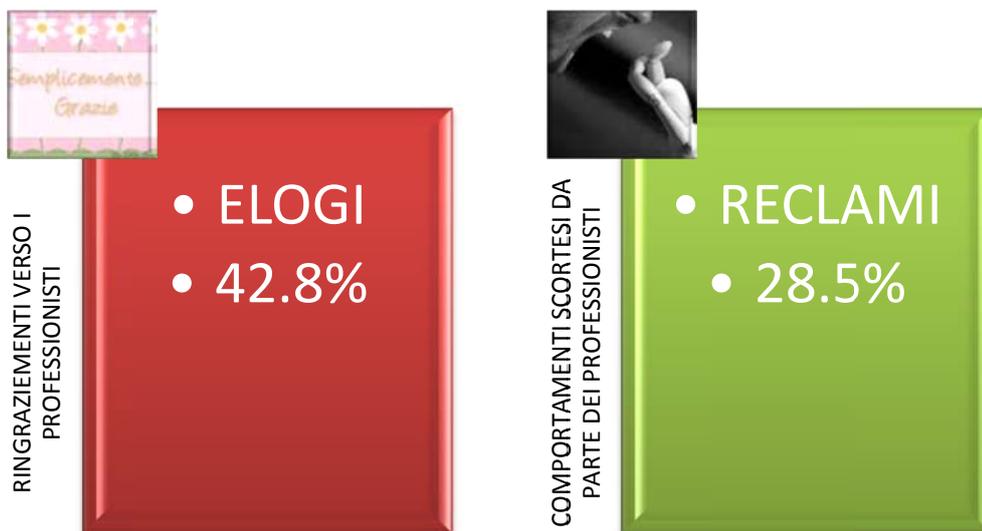


*i dati sono espressi in frequenze assolute

Le registrazioni delle segnalazioni nell’arco del 2009 presentano un trend che procede in direzione inversa rispetto al 2008:

- il numero di reclami si dimezza
- il numero di elogi aumenta di 1 unità.

Entrando nel dettaglio della categoria notiamo quanto segue:



**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 2009 VS 2008

Nel 2009 non si registra alcuna segnalazione nei seguenti ambiti:

- aspetti alberghieri e comfort
- aspetti economici
- categoria “Altro”

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA COMPLESSA

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI
Area Dipartimentale Sanità Pubblica		1		
Dipartimento Cure Primarie		4	4	
Servizio Radiologia		1		
U.O. Medicina Interna	1	5		
U.O. Chirurgia Gen.	10	2		
U.O. Ginecologia		1		
U.O. Ortopedia	1	2		

SEGMENTAZIONE SEGNALAZIONI PER STRUTTURA SEMPLICE

	ELOGI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI
Accettazione d’Urgenza	1	2		
Modulo Lungodegenza post-acuzie e riabilitazione estensiva		2		
Modulo Urologia	2			
Programma Cure Ambulatoriali		1	1	
Programma Cure Domiciliari		1	1	
Servizio Radiologia		1		
U.O. Chirurgia Gen.	8	2		
U.O. Ginecologia		1		
U.O. Medicina Gen.		1		
U.O. Ortopedia	1	2		
U.O. Distrettuale di Igiene Pubblica		1		

