

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

U.O. Comunicazione e Marketing

# REPORT SEGNALAZIONI URP

## ANNO 2008

Sportello del Cittadino – Coordinamento URP

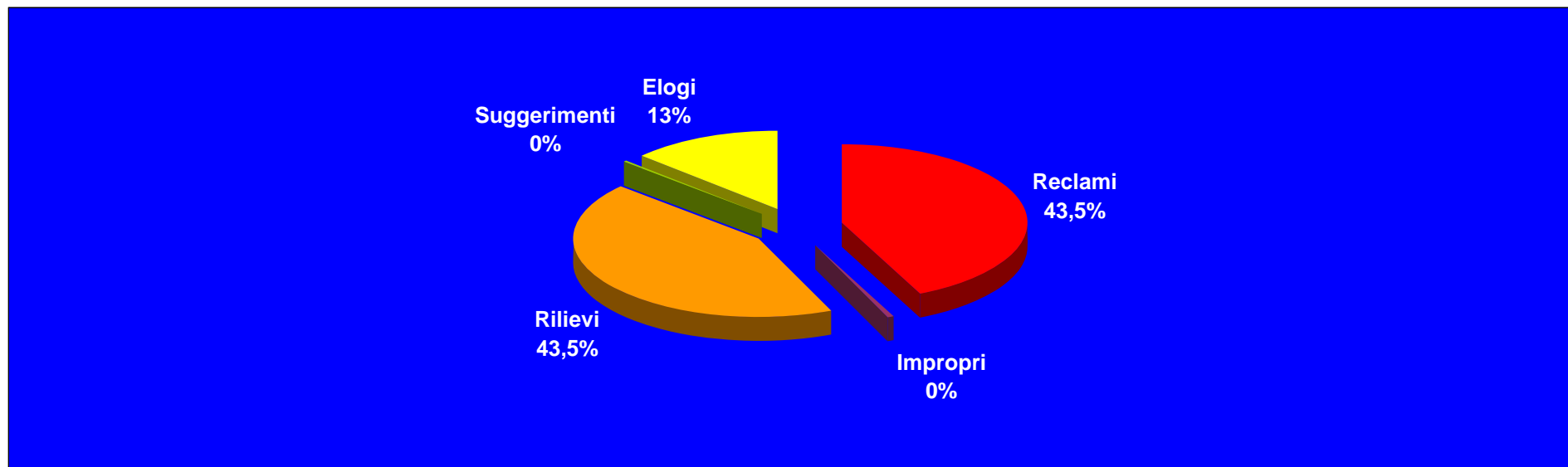
## PREMESSA

Nell'anno 2008 presso gli URP dell'Azienda USL di Piacenza sono stati registrati n. **566** segnalazioni, tra reclami, rilievi e suggerimenti a cui vanno aggiunti gli **85** elogi.

### SEGNALAZIONI PER TIPOLOGIA

elogi	impropri	reclami	rilievi	suggerimenti	totale
85	2	282	282	2	653

### RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELLE SEGNALAZIONI PER TIPOLOGIA



I contatti attraverso il sito internet aziendale ([www.ausl.pc.it](http://www.ausl.pc.it) "URP - contattaci") sono stati **287** per informazioni complesse e richieste di aiuto e **35** per segnalazioni formalizzate.

L'analisi dei dati registrati nell'anno 2008, comparati all'andamento delle segnalazioni dell'anno 2007, evidenzia un significativo aumento delle segnalazioni:

- i reclami, i rilievi e i suggerimenti sono passati da **531** a **566**
- gli elogi sono passati da **58** a **85**.

Si fa presente che rispetto agli anni precedenti le segnalazioni del 2008 sono state analizzate anche in riferimento a:

- le macro funzioni aziendali;
- la pesatura dei reclami nei singoli Pronto soccorso aziendali;
- le macro strutture aziendali;
- la modalità di presentazione delle segnalazioni;
- i soggetti proponenti

Nell'anno 2008, sono stati prodotti:

- 2 report trimestrali
- 1 report semestrale
- 1 report annuale
- 1 grafico di raffronto semestrale delle segnalazioni anni 1995/2008
- 1 grafico di raffronto semestrale degli elogi anni 1996/2008
- report trimestrali semestrali e annuali per dipartimento

I report trimestrali, semestrali ed annuali sono inviati alla direzione generale, ai direttori di presidio e distretto e ai direttori di dipartimento e degli staff.

I report semestrali ed annuali sono pubblicati nel sito aziendale internet ed intranet e presentati ai CCM.

## 1) REPORT DELLE SEGNALAZIONI PER MACROCATEGORIE E CATEGORIE

		Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>							
1.1.	Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	1	0	1
1.2	Accessibilità esterna	0	0	1	2	0	3
1.2	Accessibilità interna	0	0	3	2	0	5
1.4	Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	0	4	0	0	4
<b>Totale</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>INFORMAZIONE</b>							
2.1	Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	2	3	0	5
2.3	Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	4	11	0	15
2.4	Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	3	5	0	8
2.6	Adeguatezza delle modalità di informazione	0	0	2	6	0	8
<b>Totale</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>							
3.0	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	1	3	0	4
3.1	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	13	22	0	35
3.2	Funzionalità organizzativa	0	0	14	28	0	42
3.3	Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	3	3	0	6
3.4	Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	1	2	0	3
<b>Totale</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>90</b>

<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>							
4.1	Opportunità/adequatezza della prestazione	0	0	24	2	0	26
4.2	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	13	1	0	14
4.3	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	85	0	28	3	1	117
<b>Totale</b>		<b>85</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>157</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>							
5.1	Cortesia e gentilezza	0	0	23	4	0	27
5.2	Conflittualità interpersonale	0	0	1	0	0	1
5.3	Rispetto della dignità della persona	0	0	0	1	0	1
5.4	Rispetto della riservatezza	0	0	7	1	0	8
5.5	Maltrattamenti	0	0	4	0	0	4
<b>Totale</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>41</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>							
6.2	Vitto	0	0	2	0	0	2
6.4	Pulizia e igiene	0	0	4	1	0	5
<b>Totale</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>TEMPI</b>							
7.1	Orari di apertura dei servizi	0	0	0	2	0	2
7.3	Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	13	5	0	18
7.5	Coda per la prestazione	0	0	0	1	0	1
7.6	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	15	12	0	27
7.7	Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni	0	0	1	0	0	1
<b>Totale</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>49</b>

<b>ASPETTI ECONOMICI</b>							
8.1	Aspetti economici – Altro	0	0	1	6	0	7
8.2	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	2	3	0	5
8.3	Richiesta di rimborsi	0	0	71	133	0	204
8.4	Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	20	1	0	21
	<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>94</b>	<b>143</b>	<b>0</b>	<b>237</b>
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>							
9.0	Adeguamento alla normativa	0	0	0	1	0	1
9.1	Ticket	0	0	0	1	0	1
	<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>ALTRO</b>							
10.0	Altro	0	0	2	16	1	19
	<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>19</b>
<b>PRIVO di CCRQ</b>							
	Impropri		2				2
	<b>Totale</b>	<b>85</b>	<b>2</b>	<b>282</b>	<b>282</b>	<b>2</b>	<b>653</b>

## ATTRIBUZIONE DEI RECLAMI, RILIEVI E SUGGERIMENTI ALLE MACROCATEGORIE

macrocategoria	2008	%	2007	%	-/+ %	flusso n.ro
1 - Aspetti strutturali	13	2,29%	7	1,31%	0,98%	6
2 - Informazione	36	6,36%	22	4,14%	2,22%	14
3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	89	15,72%	69	12,99%	2,73%	20
4 - Aspetti tecnico professionali	72	12,72%	72	13,55%	-0,83%	0
5 - Umanizzazione e aspetti relazionali	39	6,89%	31	5,83%	1,06%	8
6 - Aspetti alberghieri e confort	7	1,23%	18	3,38%	-2,15%	-11
7 - Tempi d'attesa	49	8,65%	43	8,09%	0,56%	6
8 - Aspetti economici	237	41,87%	264	49,71%	-7,84%	-27
9 - Adeguamento alla normativa	2	0,35%	3	0,56%	-0,21%	-1
10 - Altro	19	3,35%	2	0,37%	2,98%	17
<b>totale</b>	<b>566</b>	<b>100%</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>32</b>

### CONSIDERAZIONI

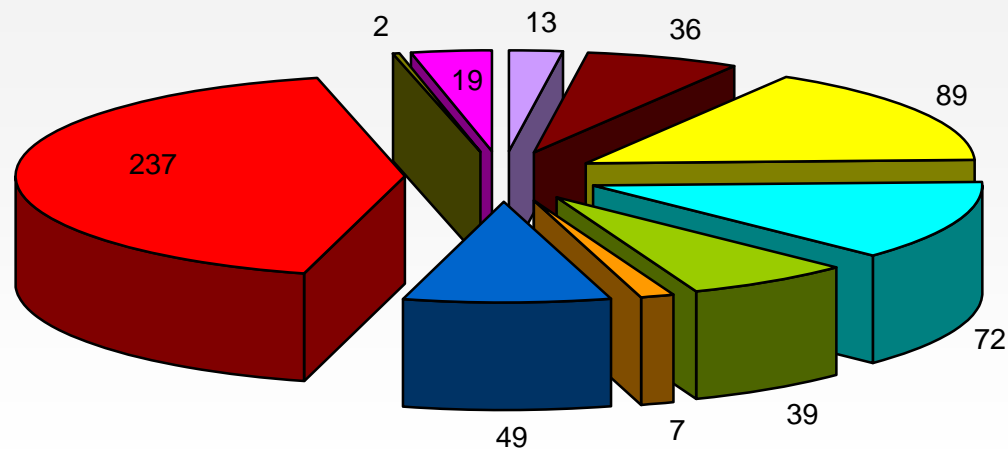
L'andamento delle segnalazioni, conferma quanto già rilevato nel 1° semestre 2008 e mette in risalto un aumento di richieste sia di informazioni su cure e terapie che di maggior attenzione negli aspetti relazionali medico/paziente.

Permangono, anche nell'anno 2008, n. 204 richieste di rimborso ticket, nonostante sia confermata la tendenziale diminuzione di queste segnalazioni che passano dal 49,7% del totale delle segnalazioni 2007 al 41,87% del totale delle segnalazioni 2008.

Si specifica, a tal proposito, che nel 2008 n. 133 richieste di rimborso ticket, su 204, sono state classificate come **rilievi**, anziché come reclami, in quanto segnalazioni di errori materiali e con minor problematicità.

Si riscontra una diminuzione delle segnalazioni riferite agli aspetti alberghieri e di confort, che sono **7** nel 2008 rispetto alle **18** del 2007.

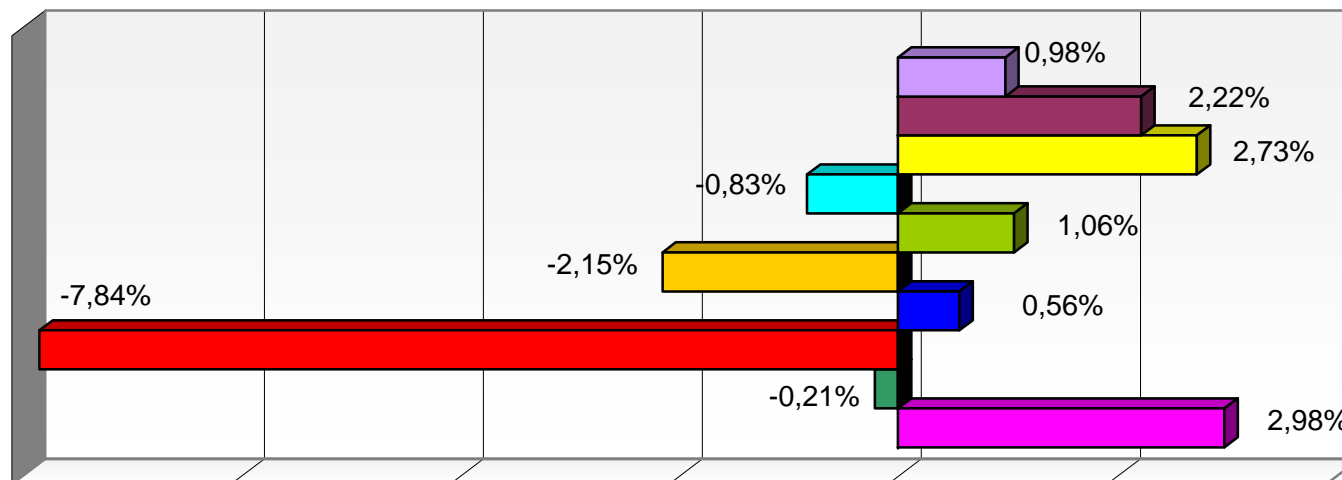
### Rappresentazione grafica dell'attribuzione delle segnalazioni per macrocategoria



- 1 - Aspetti strutturali
- 2 - Informazione
- 3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
- 4 - Aspetti tecnico professionali
- 5 - Umanizzazione e aspetti relazionali
- 6 - Aspetti alberghieri e confort
- 7 - Tempi d'attesa
- 8 - Aspetti economici
- 9 - Adeguamento alla normativa
- 10 - Altro

L' aumento delle segnalazioni codificate con la macrocategoria 10 - altro è riferito a rilievi che riguardano osservazioni di cittadini, presentati in forma di petizione, anche tramite la stampa locale. Il fenomeno si è esaurito nei primi mesi del 2008.

### Rappresentazione grafica dei flussi %



- 1 - Aspetti strutturali
- 2 - Informazione
- 3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
- 4 - Aspetti tecnico professionali
- 5 - Umanizzazione e aspetti relazionali
- 6 - Aspetti alberghieri e confort
- 7 - Tempi d'attesa
- 8 - Aspetti economici
- 9 - Adeguamento alla normativa
- 10 - Altro

## 2) REPORT DELLE SEGNALAZIONI ATTRIBUITE AI DIPARTIMENTI

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO	2	0	40	116	0	158
DIPARTIMENTO CHIRURGIA SPECIALISTICA E ORTOPEDICA	8	0	47	9	0	64
DIPARTIMENTO DELLA NON AUTOSUFFICIENZA E RIABILITAZIONE	3	0	1	0	0	4
DIPARTIMENTO DELLE CURE PRIMARIE	4	0	55	88	2	149
DIPARTIMENTO DELLE FUNZIONI RADIOLOGICHE	1	0	22	10	0	33
DIPARTIMENTO DELLE TERAPIE INTENSIVE, ANESTESIOLOGIA E TERAPIA DEL DOLORE E CURE PALLIATIVE	7	0	2	0	0	9
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE	7	0	6	0	0	13
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA URGENZA	14	0	15	5	0	34
DIPARTIMENTO DI MEDICINA GENERALE	7	0	19	8	0	34
DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE	10	0	13	6	0	29
DIPARTIMENTO DI ONCO- EMATOLOGIA	7	0	4	14	0	25
DIPARTIMENTO DI PATOLOGIA CLINICA	1	0	15	5	0	21
DIPARTIMENTO DI PRESIDIO UNICO	0	0	11	9	0	21
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE	0	0	8	2	0	10
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	0	0	2	3	0	5
DIPARTIMENTO FARMACEUTICO	0	0	1	0	0	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	13	0	10	3	0	26
DIPARTIMENTO TECNICO	0	0	3	1	0	4
DIPARTIMENTO DEGLI STAFF	1	0	2	0	0	3
DIREZIONE ASSISTENZIALE	0	0	1	0	0	1
STRUTTURE TEMPORANEAMENTE ACCREDITATE	0	0	5	3	0	8
<b>totale</b>	<b>85</b>	<b>2</b>	<b>282</b>	<b>282</b>	<b>2</b>	<b>653</b>

## CONSIDERAZIONI

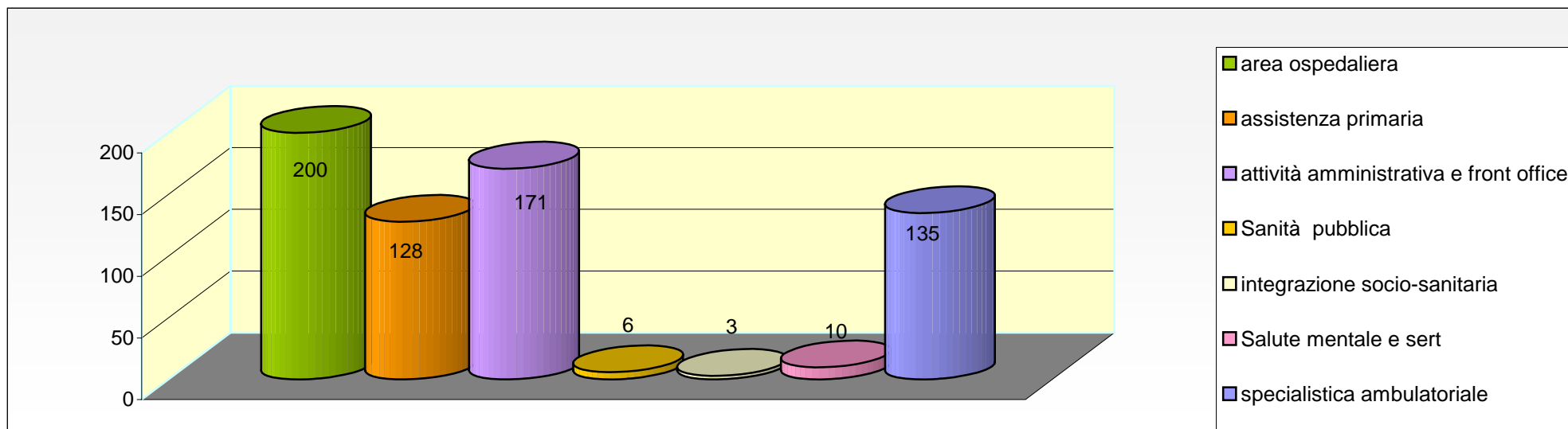
Le segnalazioni dei cittadini, registrate e attribuite ai vari Dipartimenti, evidenziano una significativa riduzione per il Dipartimento dell’Emergenza Urgenza. ( **76** nel 2007 e **20** nel 2008 )

Si evidenzia, come sopra precisato, che l’aumento dei rilievi ( **14** ) attribuiti al Dipartimento di Onco-Ermatologia, codificate con la macrocategoria **10 - altro** è riferito a petizioni apparse anche sulla stampa locale durante i primi mesi del 2008, a fronte di una leggera flessione dei reclami che passano da **5** del 2007 a **4** del 2008.

### 3) REPORT DEI RECLAMI, RILIEVI, SUGGERIMENTI ED ELOGI AGGREGATE PER MACRO FUNZIONI AZIENDALI

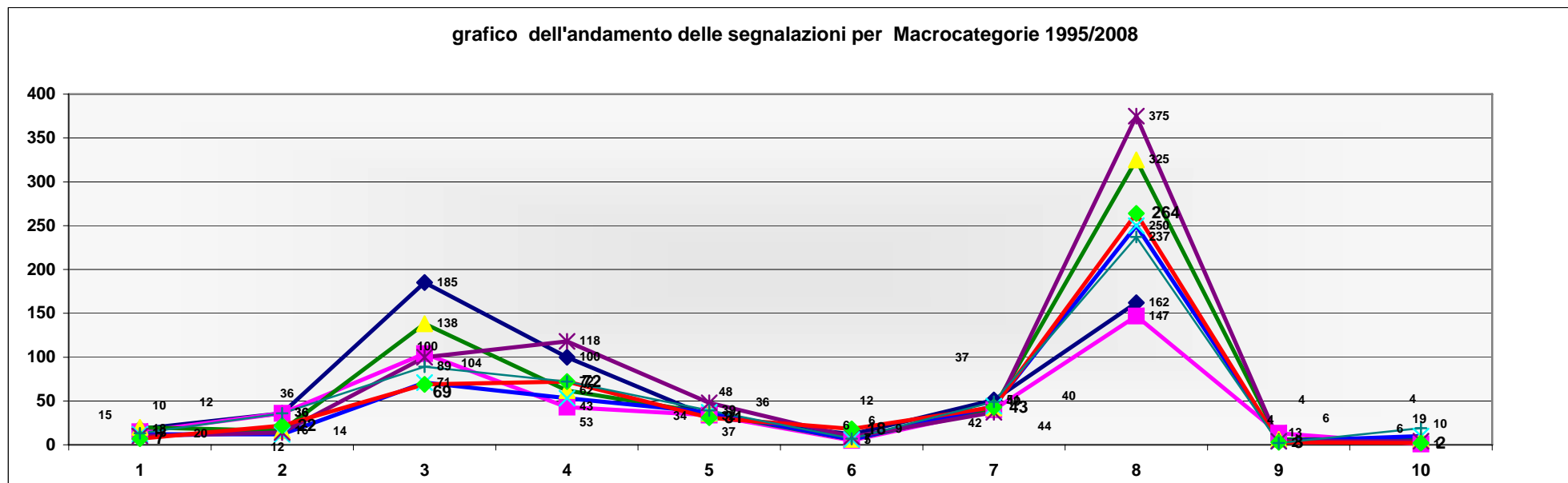
	area ospedaliera	assistenza primaria	attività amministrativa e front office	Sanità pubblica	integrazione socio-sanitaria	Salute mentale e sert	specialistica ambulatoriale	Totale
Elogi	69	3	3	0	0	0	10	85
Impropri	0	0	1	1	0	0	0	2
Reclami	91	39	46	2	2	8	92	282
Rilievi	40	83	121	3	1	2	32	282
Suggerimenti	0	1	0	0	0	0	1	2
<b>totale</b>	<b>200</b>	<b>128</b>	<b>171</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>135</b>	<b>653</b>

### RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELLE SEGNALAZIONI PER FUNZIONI



#### 4) REPORT ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI DEGLI ANNI 2002/2008 PER MACROCATEGORIE

A partire dal 2002, è possibile realizzare elaborazioni fra dati confrontabili in base alla macrocategoria di appartenenza. Il report che segue confronta l'andamento degli ultimi 7 anni.



macrocategoria
1 - Aspetti strutturali
2 - Informazione
3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
4 - Aspetti tecnico professionali
5 - Umanizzazione e aspetti relazionali
6 - Aspetti alberghieri e confort
7 - Tempi d'attesa
8 - Aspetti economici
9 - Adeguamento alla normativa
10 - Altro

Serie 1 = 2002
Serie 2 = 2003
Serie 3 = 2004
Serie 4 = 2005
Serie 5 = 2006
Serie 6 = 2007
Serie 7 = 2008

## 5) REPORT DI PESATURA DELLE SEGNALAZIONI RAPPORTATO AL NUMERO DI PAZIENTI RICOVERATI IN DEGENZA ORDINARIA E IN DH

A partire dall'anno 2007 si è sperimentato, nel report annuale delle segnalazioni URP, il criterio della "pesatura" delle segnalazioni rapportato al numero di pazienti dimessi dalle U.O. di degenza e al numero di pazienti in DH nelle stesse U.O.

Per il Dipartimento di Emergenza Urgenza è stato realizzato un doppio calcolo: il primo riferito alle U.O. di degenza sul numero dei pazienti dimessi, e il secondo realizzato per i PS dell'Azienda, che prende in considerazione, come elemento per una pesatura possibile, gli accessi dei cittadini ai PS stessi.

I dati sono stati forniti dall'U.O. Controllo di Gestione per U.O. per numero dimessi in ogni unità di degenza e sono stati raggruppati per Dipartimento

DIPARTIMENTI	Reclami e Rilievi per dipartimento ospedaliero con degenza	totali pazienti	%
DIPARTIMENTO CHIRURGIA SPECIALISTICA E ORTOPEDICA	50	7.096	0,70%
DIPARTIMENTO DELLA NON AUTOSUFFICIENZA E RIABILITAZIONE	1	2.015	0,04%
DIPARTIMENTO DELLE TERAPIE INTENSIVE, ANESTESIOLOGIA E TERAPIA DEL DOLORE E CURE PALLIATIVE	2	203	0,98%
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE	6	7.017	0,08%
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA URGENZA	7	1.877	0,37%
DIPARTIMENTO DI MEDICINA GENERALE	27	7.017	0,04%
DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE	19	5.486	0,34%
DIPARTIMENTO DI ONCO- EMATOLOGIA	18	4.543	0,40%
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE	10	437	2,28%
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	12	9.033	0,13%
<b>totale</b>	<b>152</b>	<b>43.184</b>	<b>0,35%</b>

**6) REPORT PESATURA DELLE SEGNALAZIONI RAPPORATA AL NUMERO DEGLI ACCESSI DEI CITTADINI NEI PRONTO SOCCORSO AZIENDALI E NEL 1° INTERVENTO DI BOBBIO**

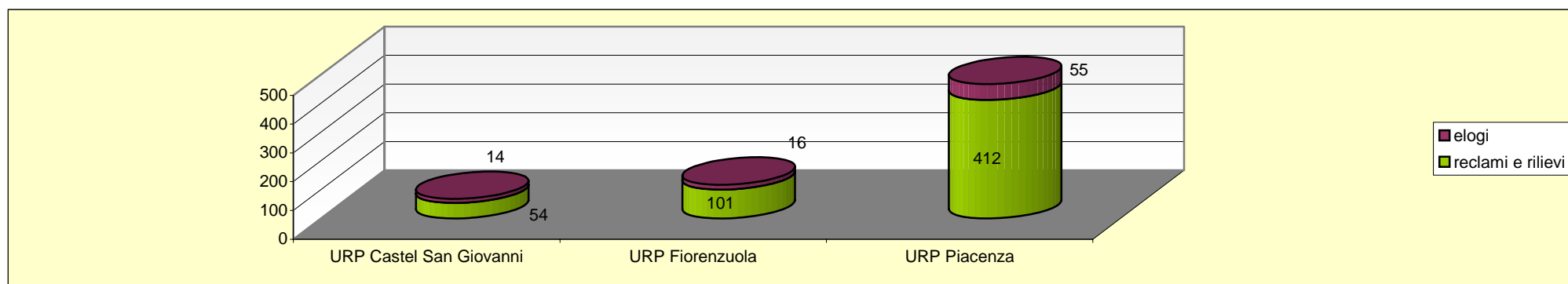
	Segnalazioni	Totali accessi	%
<b>Dipartimento delle Emergenze Urgenze</b>			
Pronto soccorso Piacenza	10	51.723	0,019%
Pronto Soccorso Fiorenzuola	2	24.101	0,008%
Pronto Soccorso Castelsangiovanni	1	15.956	0,006%
<b>Dipartimento delle Chirurgie specialistiche e ortopediche</b>			
Pronto Soccorso Oculistico Piacenza	1	6.266	0,015%
Pronto Soccorso Ortopedico Piacenza	5	662	0,755%
<b>Dipartimento Materno Infantile</b>			
Pronto Soccorso Pediatrico Piacenza	1	13.754	0,007%
<b>Dipartimento di Medicina generale</b>			
Primo Intervento Bobbio	0	3.404	0%
<b>totale</b>	<b>20</b>	<b>115.866</b>	<b>0,017%</b>

## 7) REPORT DEI RECLAMI, RILIEVI, SUGGERIMENTI ED ELOGI PER MACROSTRUTTURA AZIENDALE

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AZIENDA USL DI PIACENZA	2	0	11	16	0	29
DISTRETTO CITTÀ DI PIACENZA	2	0	71	121	1	195
DISTRETTO DI LEVANTE	2	0	24	47	0	73
DISTRETTO DI PONENTE	1	0	5	26	1	33
OSPEDALE DI BOBBIO	1	0	0	5	0	6
PRESIDIO O VAL TIDONE	11	0	12	11	0	34
PRESIDIO O. DI PIACENZA	49	0	123	46	0	219
PRESIDIO O. VAL D'ARDA	17	0	31	7	0	55
STRUTTURE TEMPORANEAMENTE ACCREDITATE	0	0	5	3	0	8
<b>totale</b>	<b>85</b>	<b>2</b>	<b>282</b>	<b>282</b>	<b>2</b>	<b>653</b>

*Si specifica che le segnalazioni attribuite alle strutture temporaneamente accreditate si riferiscono ad eventi avvenuti presso Strutture private, temporaneamente accreditate, per le quali i cittadini hanno scelto di presentare la propria istanza all'Azienda USL e non direttamente alla struttura coinvolta.*

### RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI RECLAMI, RILIEVI E DEGLI ELOGI PER SEDI URP



## 8) REPORT MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

	Web – e-mail	Fax	Lettere	Stampa	Accolta dall'operatore	Verbale/Telefonica	Totale
URP Castel San Giovanni	1	1	7	10	46	4	69
URP Fiorenzuola	2	0	10	4	100	1	117
URP Piacenza	32	13	61	48	280	33	467
<b>totale</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>78</b>	<b>62</b>	<b>426</b>	<b>38</b>	<b>653</b>

## 9) REPORT SOGGETTI PROPONENTI

	Associazione	Cittadino	Ente	Studio Legale	Anonimi	Totale
Elogi	1	78	0	0	9	88
Impropri	0	2	0	0	0	2
Reclami	2	279	0	1	0	282
Rilievi	4	260	2	0	13	279
Suggerimenti	0	2	0	0	0	2
<b>totale</b>	<b>7</b>	<b>621</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>653</b>

## 10) REPORT DELL'ESITO DELLE SEGNALAZIONI NELL' ANNO 2008

AUSL Piacenza	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato azienda/operatore per conformità a standard, protocolli, linee guida	Accettazione richiesta di rimborso	Trasmissione Risk management	Scuse	Assunzione di impegno	Elogi	Trasmissione al servizio ascolto / mediazione	Totale
URP Val Tidone	4	10	5	5	21	7	1	1	14	1	68
URP Val D'Arda	7	6	17	1	59	5	4	2	16	0	117
URP Piacenza	17	114	47	8	128	10	25	56	55	7	467
<b>totale</b>	<b>28</b>	<b>130</b>	<b>67</b>	<b>14</b>	<b>208</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>59</b>	<b>85</b>	<b>8</b>	<b>653</b>

## CRITICITÀ

Si segnala l'aumento, rispetto al 2007, delle segnalazioni riferite alla macrocategoria cod. 2 - informazione **(+14)** con riferimento alla chiarezza e completezza delle informazioni fornite agli utenti e ai familiari nell'accesso a servizi e prestazioni, e alla macrocategoria cod. 5 - umanizzazione e aspetti relazionali **(+8)** che, distribuite uniformemente nelle varie Unità Operative e servizi, sembrano evidenziare una espressa richiesta di maggiori informazioni e di coinvolgimento sul proprio percorso di cura, da parte dei cittadini.

Permangono, anche nel secondo semestre 2008, segnalazioni riferite al servizio di **guardia medica** che complessivamente riguardano **8** reclami.

Si registra un lieve aumento delle segnalazioni riferite nella macrocategoria **“tempi d’attesa”** che passano da 43 del 2007 a 49 del 2008; 17 casi sono riferiti ad un’attesa, valutata troppo lunga, per ottenere la prestazione sanitaria, 19 casi segnalano tempi troppo lunghi per ottenere il referto e nei rimanenti casi per ottenere ausili protesici.

## PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Sono stati attivati gruppi di lavoro specifici sui temi **“consenso informato”** e **“qualità delle prestazioni”**, a cui hanno partecipato i CCM aziendali oltre a professionisti dell’Azienda e rappresentanti competenti dei cittadini.

Questi gruppi di lavoro nel 2008 hanno lavorato per definire:

- un decalogo condiviso sul tema del **consenso informato**, sia come garanzia dei diritti dei cittadini che come impegno per i professionisti. Il primo esito di questo lavoro è stato la pubblicazione in forma cartacea, e on line sul sito internet [www.ausl.pc.it](http://www.ausl.pc.it) e intranet dell’Azienda USL di alcuni moduli di informazioni specifici:
  - Modulo per i genitori dei piccoli pazienti, che devono sottoporsi ad interventi di chirurgia;
  - Guida dei pazienti in Emodialisi;
  - Guida alla Radioterapia;
  - Opuscolo informativo, in distribuzione prima della firma del “ consenso informato” , sulle caratteristiche delle tecniche anestesiolgiche.

- azioni in grado di valorizzare la qualità delle prestazioni ambulatoriali, attraverso una corretta relazione professionista - utente (modalità di accesso, percorso di cura, tempo dedicato, accuratezza, efficacia, ecc.)

Inoltre è stato individuato un nuovo criterio di qualità “promozione della salute”, pubblicato nelle garanzie di qualità per il cittadino nella internet aziendale, come allegato1 della Carta dei Servizi

- Individuazione di aree ritenute critiche per proporre nuovi criteri di qualità al fine di implementare il sistema di garanzie per il cittadino, oltre quelli già in controllo per l’anno 2008, in particolare è stato individuato come area critica da monitorare:
  - il percorso delle dimissioni ospedaliere, come criterio di continuità assistenziale

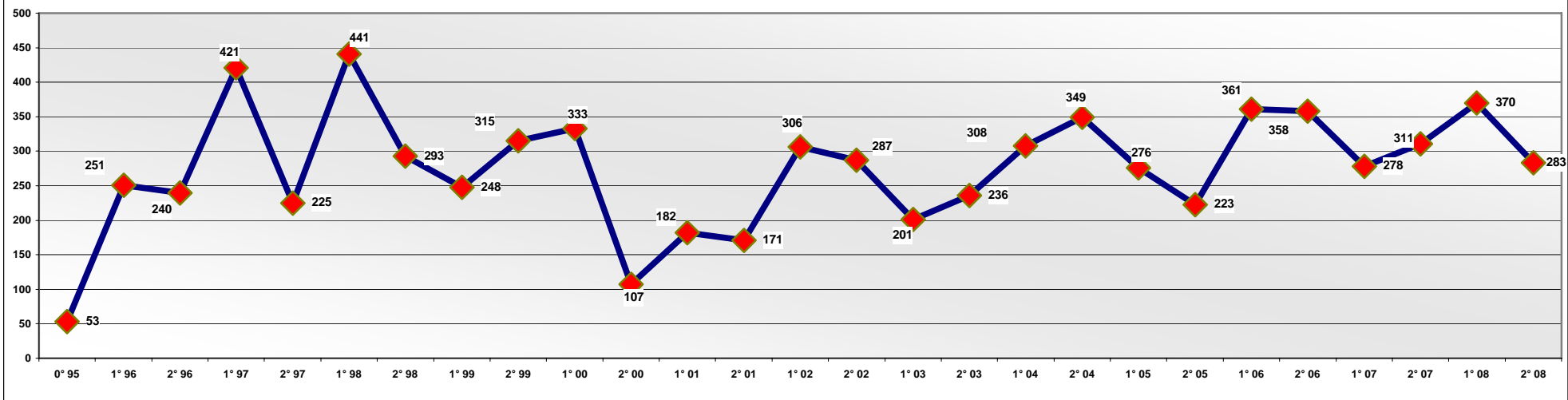
La presenza dei volontari **GAPS**, presso la sala di attesa del Pronto Soccorso di Piacenza ha contribuito a fornire una miglior informazione ai pazienti e/o ai familiari - accompagnatori in attesa fatto che, nel corso dell’anno 2008, ha coinciso con una netta riduzione dei reclami attribuiti al PS, che passano dai **33** del 2007 ai **10** del 2008 e che, rapportati al numero di accessi, rappresentano lo 0,019%.

Le segnalazioni riferite agli aspetti alberghieri e di confort diventano **7** nel 2008 rispetto alle **18** del 2007.

Questi aspetti sono monitorati costantemente nelle Unità di degenza di tutta l’azienda, attraverso le indagini di qualità percepita inoltre, a partire dal secondo semestre 2008, nel questionario per la rilevazione del gradimento è stato inserita una nuova voce “ suggerimenti sul pasto”.

Nelle Unità Operative di degenza dell’ospedale di Castel San Giovanni, inoltre, dove si è proceduto ad una modificazione organizzativa inerente l’orario di distribuzione dei pasti, la rilevazione di gradimento è oggetto di valutazione sull’efficacia di tale azione.

**andamento semestrale segnalazioni 1995/2008**



**andamento semestrale elogi 1996/2008**



Le dichiarazioni di nascita raccolte dall'URP di Piacenza, nel 2008, sono state **622**

Il servizio di mediazione culturale a favore di cittadini stranieri è stato attivato dall'URP di Piacenza in **14** occasioni.

**Fiorella Scaletti**