

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

U.O. Comunicazione e Marketing

REPORT SEGNALAZIONI URP

ANNO 2009

Sportello del Cittadino – Coordinamento URP

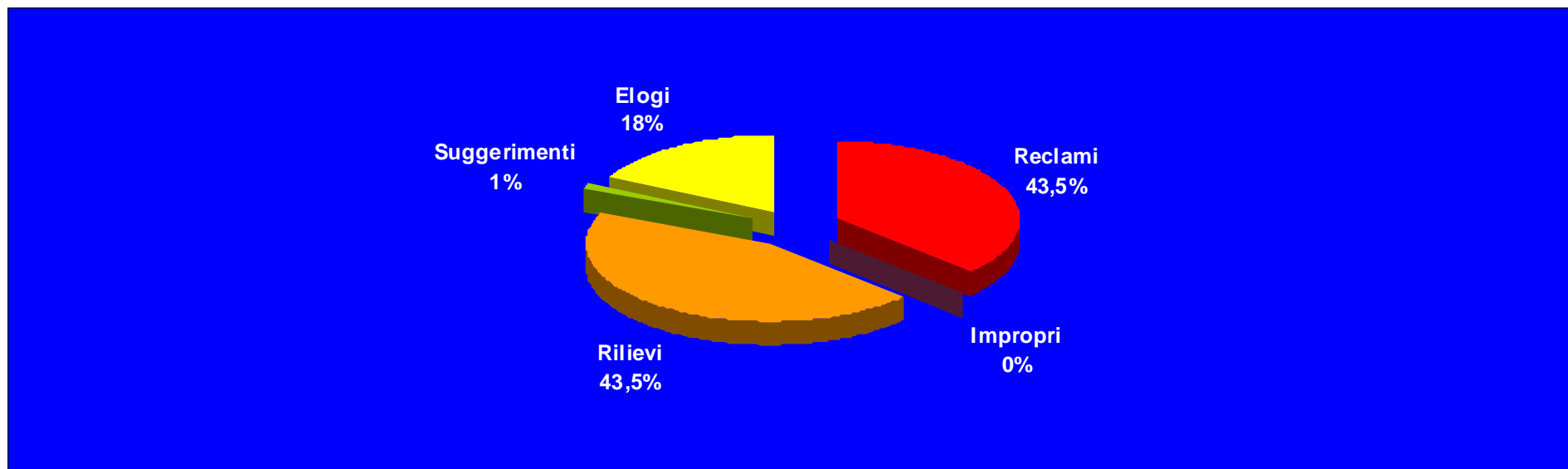
PREMESSA

Nell'anno 2009 presso gli URP dell'Azienda USL di Piacenza sono state registrate n. **599** segnalazioni, tra reclami, rilievi e suggerimenti a cui vanno aggiunti **128** elogi.

SEGNALAZIONI PER TIPOLOGIA

elogi	impropri	reclami	rilievi	suggerimenti	totale
128	0	268	324	7	727

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELLE SEGNALAZIONI PER TIPOLOGIA



I contatti attraverso il sito internet aziendale (www.ausl.pc.it "URP - contattaci") sono stati **310** per informazioni complesse e richieste di aiuto di cui 42 per segnalazioni formalizzate.

L'analisi dei dati registrati nell'anno 2009, comparati all'andamento delle segnalazioni dell'anno 2008, evidenzia un significativo aumento delle segnalazioni:

- i reclami, i rilievi e i suggerimenti sono passati da **566** a **599**
- gli elogi sono passati da **85** a **128**.

Si fa presente che le segnalazioni del 2009 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 2009, sono stati prodotti:

- 1 report semestrale aziendale
- 1 report annuale aziendale
- 1 grafico di raffronto semestrale delle segnalazioni anni 2000/2009*
- 1 grafico di raffronto semestrale degli elogi anni 2000/2009*
- 4 report trimestrali, 1 semestrale e 1 annuale per ogni dipartimento

* i raffronti semestrali riferiti al periodo 1996/2008 sono illustrati nel report annuale 2008

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

I report semestrali ed annuali sono pubblicati nel sito aziendale internet ed intranet e sono stati presentati ai CCM territoriali e all'esecutivo dei CCM.

1) REPORT DELLE SEGNALAZIONI PER MACROCATEGORIE E CATEGORIE

		Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI							
1.1.	Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	1	0	1
1.2	Accessibilità esterna	0	0	2	1	0	3
1.2	Accessibilità interna	0	0	5	1	1	7
1.4	Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	0	0	0	1	1
Totale		0	0	7	4	1	12
INFORMAZIONE							
2.0	Informazione- Altro	0	0	1	0	0	1
2.1	Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	0	1
2.3	Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	0	3	1	4
2.4	Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	11	2	0	13
Totale		0	0	12	6	1	19
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI							
3.0	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	10	77	1	88
3.1	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	18	8	0	26
3.2	Funzionalità organizzativa	0	0	19	14	1	34
3.3	Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	4	3	1	8
Totale		0	0	51	102	3	156
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI							

4.0	Aspetti tecnico-professionali-Altro	0	0	1	0	0	1
4.1	Opportunità/adequazione della prestazione	1	0	23	4	0	28
4.2	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	22	4	0	26
4.3	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	123	0	31	5	0	159
4.4	Informazioni agli utenti sui percorsi di cura	0	0	2	0	0	2
Totale		124	0	79	13	0	216
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
5.0	Umanizzazione ed aspetti relazionali- Altro	4	0	2	0	0	6
5.1	Cortesie e gentilezza	0	0	7	1	0	8
5.3	Rispetto della dignità della persona	0	0	2	0	0	2
5.4	Rispetto della riservatezza	0	0	0	1	0	1
5.5	Maltrattamenti	0	0	2	0	0	2
Totale		4	0	13	2	0	19
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT							
6.0	Caratteristiche strutturali	0	0	1	2	0	3
6.2	Vitto	0	0	2	1	0	3
6.3	Condizioni ambientali	0	0	1	0	0	1
6.4	Pulizia e igiene	0	0	2	1	0	3
6.5	Servizi accessori	0	0	0	0	1	1
Totale		0	0	6	4	1	11

TEMPI							
7.1	Orari di apertura dei servizi	0	0	2	0	0	2
7.3	Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	24	5	0	29
7.5	Coda per la prestazione	0	0	4	1	0	5
7.6	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	18	4	1	23
Totale		0	0	48	10	1	59
ASPETTI ECONOMICI							
8.1	Aspetti economici – Altro	0	0	1	0	0	1
8.2	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	5	5	0	10
8.3	Richiesta di rimborsi	0	0	22	175	0	197
8.4	Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	18	0	0	18
8.5	Bonus malus	0	0	1	0	0	1
Totale		0	0	47	180	0	227
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA							
9.0	Adeguamento alla normativa	0	0	4	2	0	6
9.1	Ticket	0	0	0	1	0	1
Totale		0	0	4	3	0	7
ALTRO							
10.0	Altro	0	0	1	0	0	1
Totale		0	0	1	0	0	1
PRIVO di CCRQ							
Impropri		0	0	0	0	0	0
Totale		128	0	268	324	7	727

ATTRIBUZIONE DEI RECLAMI, RILIEVI E SUGGERIMENTI ALLE MACROCATEGORIE

macrocategoria	2009	%	2008	%	-/+ %	flusso n.ro
1 - Aspetti strutturali	12	2%	13	2,29%	-0,29	-1
2 - Informazione	19	3,2%	36	6,36%	-3,16	-17
3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	156	26%	89	15,72%	10,28	67
4 - Aspetti tecnico professionali	92	15,4%	72	12,72%	2,68	20
5 - Umanizzazione e aspetti relazionali	15	2,5%	39	6,89%	-4,89	-14
6 - Aspetti alberghieri e confort	11	1,7%	7	1,23%	0,47	4
7 - Tempi d'attesa	59	9,9%	49	8,65%	1,25	10
8 - Aspetti economici	227	37,9%	237	41,87%	-3,97	- 10
9 - Adeguamento alla normativa	7	1,2%	2	0,35%	0,85	5
10 - Altro	1	0,2%	19	3,35%	-3,15	- 18
totale	599	100%	566	100%	0%	33

CONSIDERAZIONI

Le segnalazioni risultano distribuite in modo uniforme su quasi tutte le U.O. e/o Servizi.

La modalità più frequente di presentazione delle segnalazioni è l'accesso diretto all'URP (529 su 727) a cui vanno aggiunte 61 segnalazioni espresse attraverso la stampa, 59 lettere e/o fax, 42 comunicazioni giunte attraverso web e posta elettronica.

Le segnalazioni sono state registrate in base all'oggetto, in categorie di analisi: aspetti strutturali, informazioni, aspetti organizzativi-burocratici- amministrativi, aspetti tecnico professionali, aspetti relazionali, aspetti alberghieri e di confort, tempi, aspetti economici e

adeguamento alla normativa con una classificazione denominata CCRQ, perché proposta dal Comitato Consultivo Regionale per la Qualità vista da parte dei cittadini e classificate in reclami, rilievi, elogi e suggerimenti.

L'analisi dei dati raffrontati con l'anno precedente evidenzia che anche nell'anno 2009 permangono **197** richieste di rimborso ticket, nonostante sia confermata la tendenziale diminuzione delle segnalazioni, relative alla macrocategoria “**aspetti economici**”, che passano da **237** a **227** (il peso percentuale sul totale passa dal 41,87% al 37,9%).

Da un punto di vista numerico aumentano le segnalazioni relative alla macrocategorie “**aspetti organizzativi burocratici e amministrativi**” che diventano **156** rispetto alle **89** del 2008, sebbene occorra precisare che 102 delle 156 segnalazioni sono state registrate come **rilievi**, in quanto espressioni di insoddisfazione degli utenti caratterizzati da minor problematicità, e che, nello specifico, questo aumento ha coinciso con l'invio dei solleciti di pagamento ticket per prestazioni di Pronto Soccorso recapitati al domicilio degli utenti.

Si registra un aumento delle segnalazioni riferite alla macrocategoria “**tempi d'attesa**” che passano da **49** del 2008 a **59** del 2009

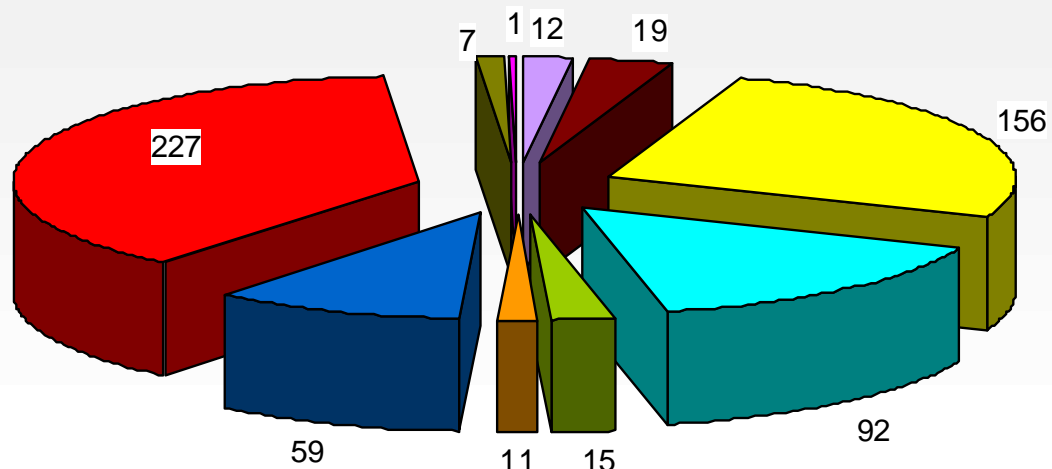
Le segnalazioni riferite agli “**aspetti tecnico professionali**” passano a **92** nel 2009 da **72** del 2008 e mettono in risalto un aumento di richieste di informazioni su cure e terapie e di maggior attenzione negli aspetti relazionali medico/paziente.

Mentre, di contro, si riscontra una netta diminuzione delle segnalazioni riferite alla macrocategoria “ **umanizzazione e aspetti relazionali**” che, raffrontati con lo stesso periodo del 2008, passano a **15** rispetto alle **39**.

Le segnalazioni riferite alla macrocategoria “**aspetti alberghieri e comfort**” diventano **11** nel 2009 rispetto alle **7** del 2008.

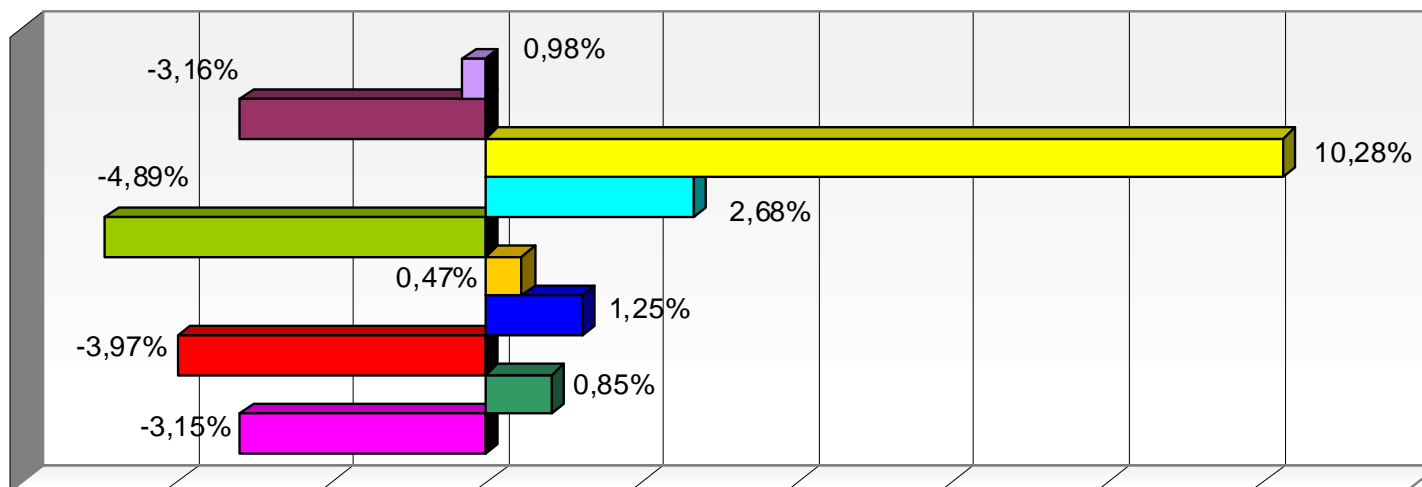
Questi ultimi aspetti sono monitorati costantemente nelle Unità di degenza di tutta l'azienda, attraverso le indagini di qualità percepita inoltre, a partire dal secondo semestre 2008, nel questionario per la rilevazione del gradimento è stata inserita una nuova voce “ suggerimenti sul pasto”.

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

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

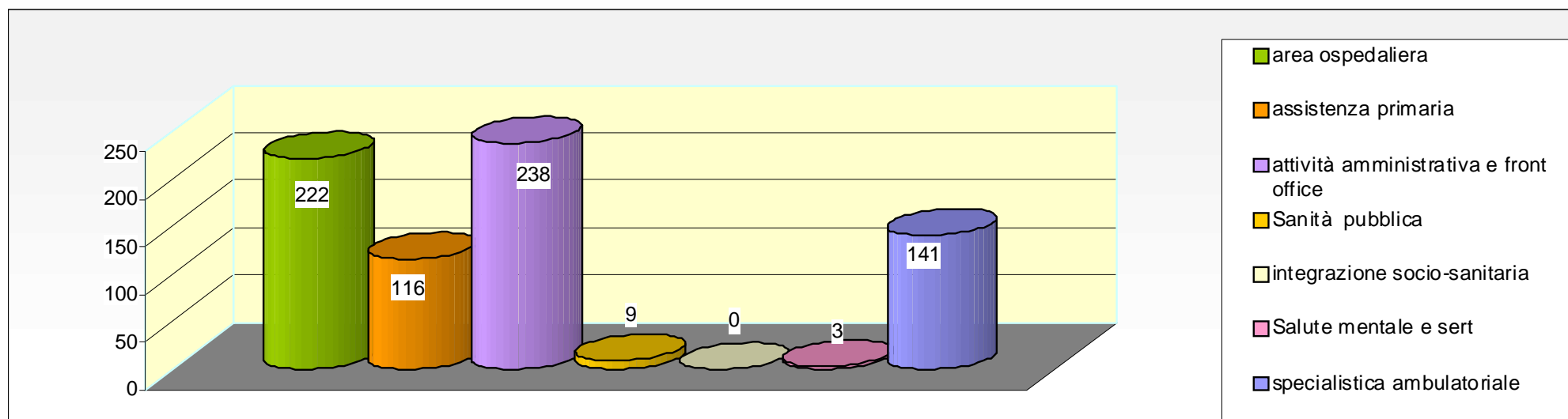
2) REPORT DELLE SEGNALAZIONI ATTRIBUITE AI DIPARTIMENTI

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO	1	0	46	168	2	217
DIPARTIMENTO CHIRURGIA SPECIALISTICA E ORTOPEDICA	16	0	41	10	2	69
DIPARTIMENTO DELLA NON AUTOSUFFICIENZA E RIABILITAZIONE	4	0	1	0	0	5
DIPARTIMENTO DELLE CURE PRIMARIE	2	0	68	64	2	136
DIPARTIMENTO DELLE FUNZIONI RADIOLOGICHE	0	0	14	17	0	31
DIPARTIMENTO DELLE TERAPIE INTENSIVE, ANESTESIOLOGIA E TERAPIA DEL DOLORE E CURE PALLIATIVE	8	0	1	1	0	10
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA GENERALE	15	0	5	3	0	23
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA URGENZA	16	0	16	14	0	46
DIPARTIMENTO DI MEDICINA GENERALE	17	0	6	3	0	26
DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE	26	0	10	6	0	42
DIPARTIMENTO DI ONCO- EMATOLOGIA	5	0	4	1	0	10
DIPARTIMENTO DI PATOLOGIA CLINICA	1	0	11	11	1	24
DIPARTIMENTO DI PRESIDIO UNICO	2	0	16	6	0	24
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE	0	0	3	0	0	3
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	1	0	5	3	0	9
DIPARTIMENTO FARMACEUTICO	0	0	5	0	0	5
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	11	0	4	11	0	26
DIPARTIMENTO TECNICO	0	0	5	4	0	9
DIPARTIMENTO DEGLI STAFF	3	0	0	1	0	4
DIPARTIMENTO DELLA SICUREZZA	0	0	2	1	0	3
STRUTTURE TEMPORANEAMENTE ACCREDITATE	0	0	5	0	0	5
totale	128	0	268	324	7	727

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

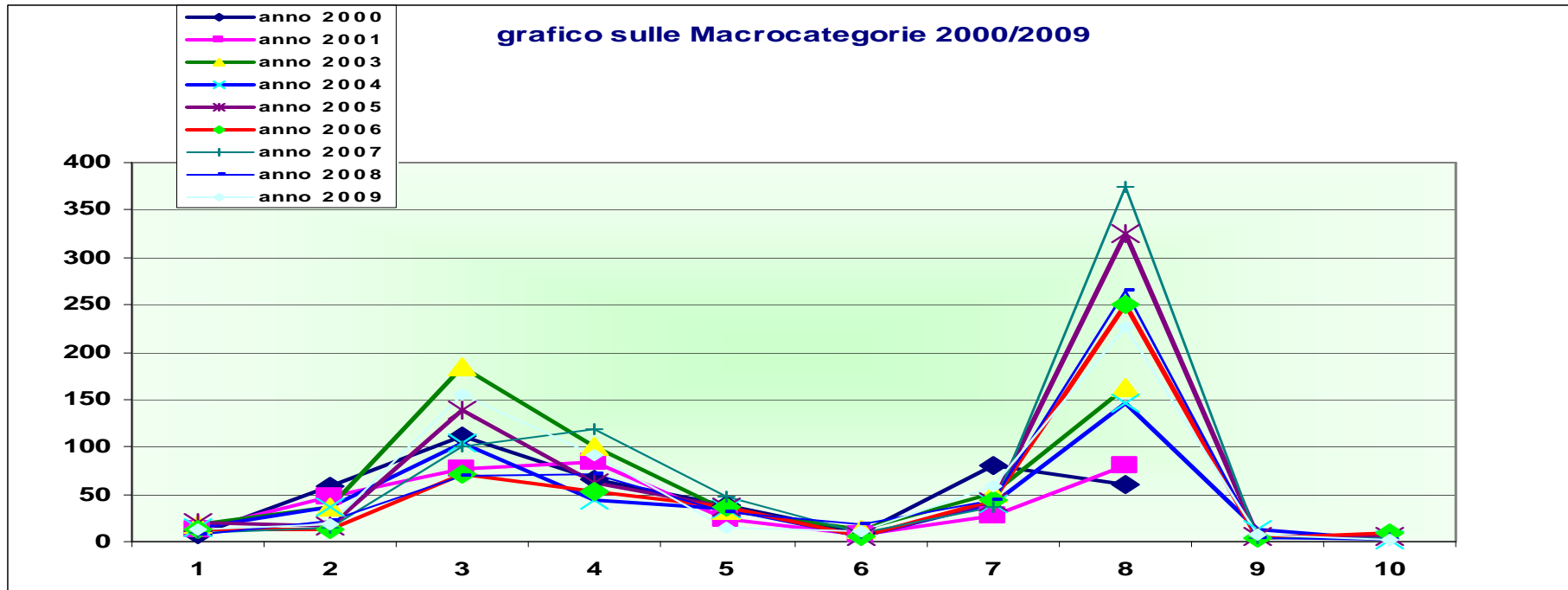
	area ospedaliera	assistenza primaria	attività amministrativa e front office	Sanità pubblica	integrazione socio-sanitaria	Salute mentale e sert	specialistica ambulatoriale	Totale
Elogi	107	2	4	1	0	0	14	128
Impropri	0	0	0	0	0	3	0	0
Reclami	83	53	55	5	0	0	70	268
Rilievi	30	60	177	3	0	0	55	324
Suggerimenti	2	1	2	0	0	0	2	7
totale	222	116	238	9	0	3	141	727

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELLE SEGNALAZIONI PER FUNZIONI



4) REPORT ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI DEGLI ANNI 2000/2009 PER MACROCATEGORIE

A partire dal 2000, è possibile realizzare elaborazioni fra dati confrontabili in base alla macrocategoria di appartenenza. Il report che segue confronta l'andamento degli ultimi 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

5) REPORT PESATURA DELLE SEGNALAZIONI RAPPORATA AL NUMERO DEGLI ACCESSI DEI CITTADINI NEI PRONTO SOCCORSO AZIENDALI E NEL PRIMO INTERVENTO DI BOBBIO

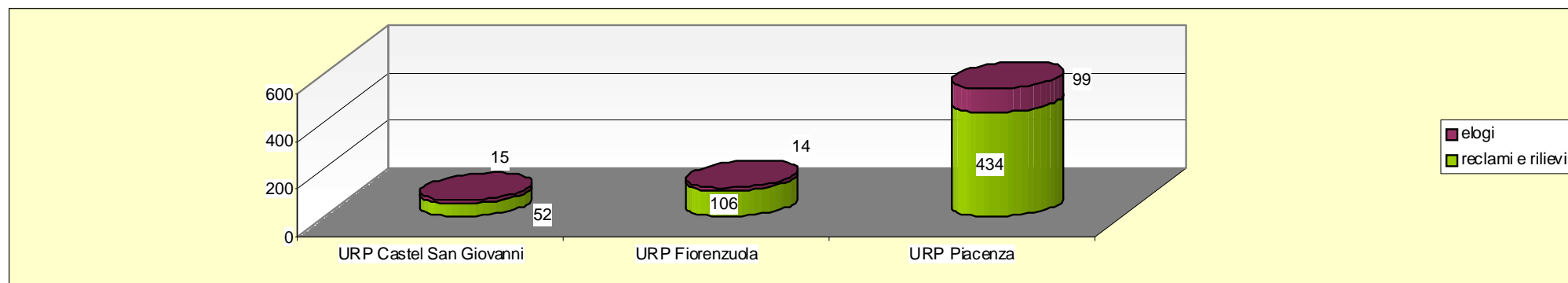
	Segnalazioni	Totali accessi	%
Dipartimento delle Emergenze Urgenze			
Pronto soccorso Piacenza	10	51.723	0,019%
Pronto Soccorso Fiorenzuola	2	24.101	0,008%
Pronto Soccorso Castelsangiovanni	1	15.956	0,006%
Dipartimento delle Chirurgie specialistiche e ortopediche			
Pronto Soccorso Oculistico Piacenza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

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

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AZIENDA USL DI PIACENZA	4		66	134	2	206
DISTRETTO CITTÀ DI PIACENZA	2	0	36	40	1	79
DISTRETTO DI LEVANTE	0	0	17	51	0	68
DISTRETTO DI PONENTE	1	0	5	26	1	32
OSPEDALE DI BOBBIO	7	0	2	2	0	11
PRESIDIO O VAL TIDONE	23	0	5	8	0	36
PRESIDIO O. DI PIACENZA	75	0	116	59	3	253
PRESIDIO O. VAL D'ARDA	16	0	6	15	0	37
STRUTTURE TEMPORANEAMENTE ACCREDITATE	0	0	5	0	0	5
totale	128	0	268	324	7	727

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



7) REPORT MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

	Web – e-mail	Fax	Lettere	Stampa	Accolta dall'operatore	Verbale/Telefonica	Totale
URP Castel San Giovanni	1	2	6	13	38	9	69
URP Fiorenzuola	5	2	5	8	100	0	120
URP Piacenza	36	9	35	40	391	7	538
totale	42	13	46	61	529	16	727

8) REPORT SOGGETTI PROPONENTI

	Associazione	Cittadino	Ente	Studio Legale	Anonimi	Totale
Elogi	0	118	0	0	10	128
Reclami	4	261	1	2	0	268
Rilievi	2	313	0	1	8	324
Suggerimenti	0	6	0	0	1	7
totale	6	698	1	3	19	727

9) REPORT DELL'ESITO DELLE SEGNALAZIONI NELL' ANNO 2009

AUSL Piacenza	Pratica aperta	Risoluzioni	Chiarimento	Conferma operato azienda/operatore per conformità a standard, protocolli, linee guida	Accettazione richiesta di rimborso	Trasmissione Gruppo di valutazione del rischio	Scuse	Assunzione di impegno	Elogi	Trasmissione al servizio ascolto / mediazione	Totale
URP Val Tidone	6	10	10	6	12	0	4	6	15	0	69
URP Val D'Arda	7	18	9	2	56	1	2	11	14	0	120
URP Piacenza	9	54	101	48	139	16	29	41	99	2	538
totale	22	82	120	56	207	17	35	58	128	2	727

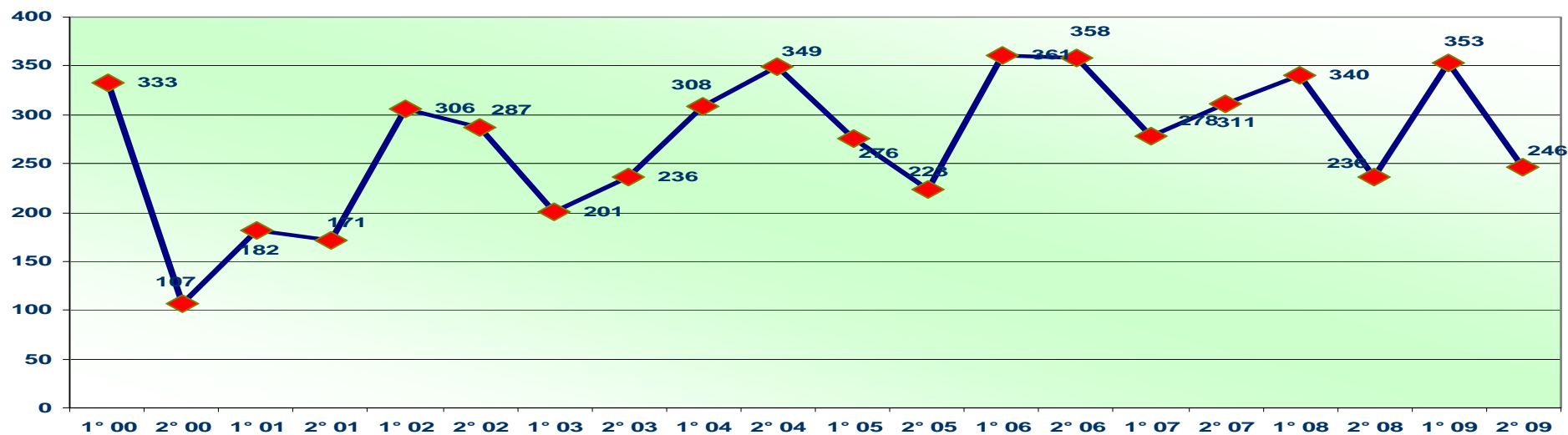
macrocategoria	2009	%	2008
1 - Aspetti strutturali	12	2%	13
2 - Informazione	19	3,2%	36
3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	156	26%	89
4 - Aspetti tecnico professionali	92	15,4%	72
5 - Umanizzazione e aspetti relazionali	15	2,5%	39
6 - Aspetti alberghieri e confort	11	1,7%	7
7 - Tempi d'attesa	59	9,9%	49
8 - Aspetti economici	227	37,9%	237
9 - Adeguamento alla normativa	7	1,2%	2
10 - Altro	1	0,2%	19
totale	599	100%	566

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

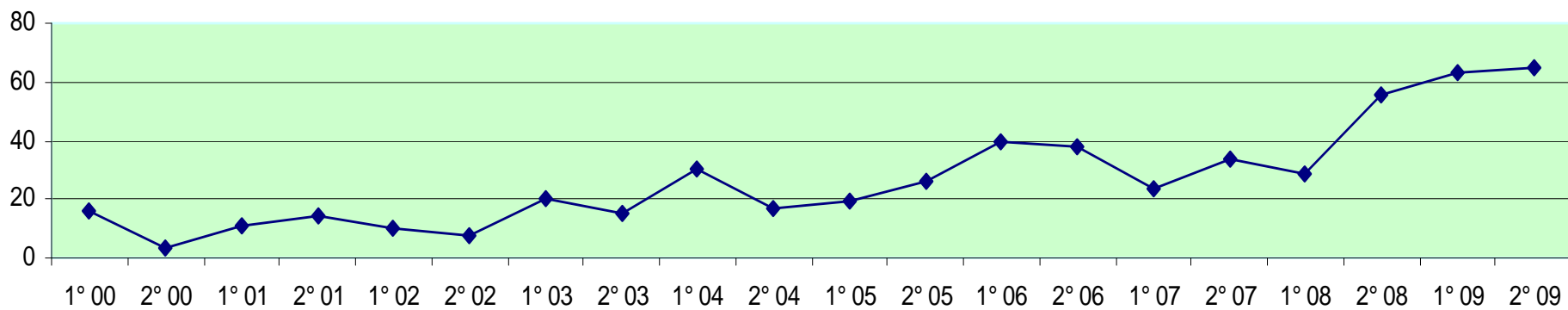
Sono stati attivati gruppi di lavoro , a cui hanno partecipato oltre a professionisti dell'Azienda i rappresentanti competenti dei cittadini che nell'ottica di migliorare l'informazione tra medico e paziente predisposto opuscoli informativi sui temi:

- Il percorso per ottenere gli ausili protesici ortopedici pubblicato sul sito aziendale www.ausl.pc.it
- Una mini carta dei servizi sul Medico di Medicina Generale che sarà pubblicata nel corso del 2010
- Individuazione di nuovi indicatori per l'anno 2009 e relativa verifica di qualità da inserire nella parte terza della Carta dei Servizi. evidenza

andamento semestrale segnalazioni URP 2000/2009



andamento semestrale elogi 2000/2009



Si segnala, infine, che le pratiche amministrative, riferite a rimborsi ticket causati da imprecisioni dei cittadini e presentate presso gli Uffici URP, nell'anno 2009, sono state **232**.

Il servizio di mediazione culturale a favore di cittadini stranieri è stato attivato dall'URP di Piacenza in **15** occasioni.

Fiorella Scaletti