

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

U.O. Comunicazione e Marketing

REPORT SEGNALAZIONI

URP

ANNO 2006

Sportello del Cittadino – Coordinamento URP

PREMESSA

Si evidenziano i principali risultati delle segnalazioni dei cittadini confrontati con l'anno precedente, passate da **566** a **720**.

Gli elogi registrati **78**, rispetto ai **45**.

Le dichiarazioni di nascita registrate dall'URP di Piacenza sono state **703**. È stato implementato il data base che evidenzia la nazionalità delle mamme ed è stato realizzato il report allegato.

Il servizio di mediazione culturale è stato attivato dall'URP di Piacenza in **28** casi, di cui 16 relativi alle dichiarazioni di nascita.

Report n. 1 - segnalazioni per URP territoriale 2006 compresi gli elogi

Macrocategoria	PIACENZA	FIORENZUOLA	CASTEL S. GIOVANNI	BOBBIO	Totale
1 - Aspetti strutturali	6	2	2		10
2 - Informazione	14				14
3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	76	14	7	3	100
4 - Aspetti tecnico professionali	79	19	14	6	118
5 - Umanizzazione e aspetti relazionali	40	8			48
6 - Aspetti alberghieri e confort	7		2		9
7 - Tempi d'attesa	31	4	2		37
8 - Aspetti economici	237	112	26	1	376
9 - Adeguamento alla normativa	3	1			4
10 - Altro	2		2		4
Totale complessivo	495	160	55	10	720

Nel corso dell'anno è stato definito un percorso tra l'URP, il Gruppo di Valutazione del rischio e di Mediazione e l'U.O. Risk Management per il monitoraggio dell'andamento e dell'esito delle segnalazioni, classificate nelle macrocategorie soggette all'attenzione della valutazione del rischio percepito e per le richieste di risarcimento danni.

I contatti attraverso il sito aziendale www.ausl.pc.it "URP – contattaci" sono stati **512**: per informazioni complesse e richieste di aiuto e **42** per segnalazioni formalizzate.

Report segnalazioni (reclami, rilievi, suggerimenti ed elogi)

Nell'anno 2006, sono stati prodotti:

- 3 report trimestrali
- 1 report semestrale
- 1 report annuale
- 3 report elogi (semestrale, annuale e un complessivo semestrale 1996/2006)
- 1 report di raffronto 2006/2005
- 1 report raffronto semestrale 1995/2006
- 2 report di sintesi pubblicati sulle due pubblicazioni di "Confronti"
- vari report dipartimentali ai fini dell'accreditamento

I report sono stati inviati alla direzione generale, ai direttori di presidio e distretto e ai direttori di dipartimento.

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

Il data base regionale del reclamo è aggiornato al 31/12/2006 ed è implementato regolarmente attraverso il collegamento diretto al sito regionale <http://intraservizi.regione.emilia-romagna.it/segnalazioni/T> accessibile con password personalizzata.

Il data base del numero verde è aggiornato ed implementato settimanalmente; nel 2006 sono stati realizzati:

- 4 report trimestrali
- 1 report annuale

I report sono inviati alla direzione generale trimestralmente, una sintesi dei report semestrale e annuale è pubblicata in internet ed intranet.

Report n. 2 - Tabella delle segnalazioni del 2006 rispetto al 2005 con relativo confronto % per macrocategoria.

Grafici degli andamenti riferiti alla tabella

macrocategoria	2006	%	2005	%	+ / -
1 - Aspetti strutturali	10	1,6%	12	2,4%	-0,8%
2 - Informazione	14	2,2%	12	2,4%	-0,2%
3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	100	15,6%	71	14,2%	1,3%
4 - Aspetti tecnico professionali	54	8,4%	53	10,6%	-2,2%
5 - Umanizzazione e aspetti relazionali	34	5,3%	37	7,4%	-2,1%
6 - Aspetti alberghieri e confort	9	1,4%	6	1,2%	0,2%
7 - Tempi d'attesa	37	5,8%	44	8,8%	-3,1%
8 - Aspetti economici	376	58,6%	250	50,1%	8,5%
9 - Adeguamento alla normativa	4	0,6%	4	0,8%	-0,2%
10 - Altro	4	0,6%	10	2,0%	-1,4%
Totale complessivo	642	100,0%	499	100,0%	0,0%

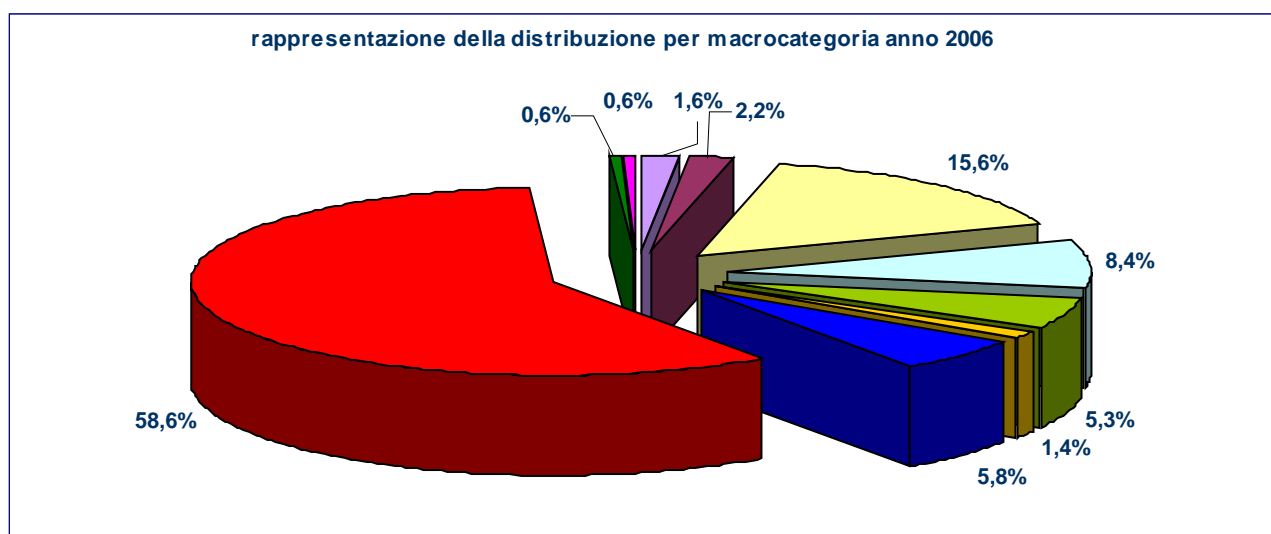
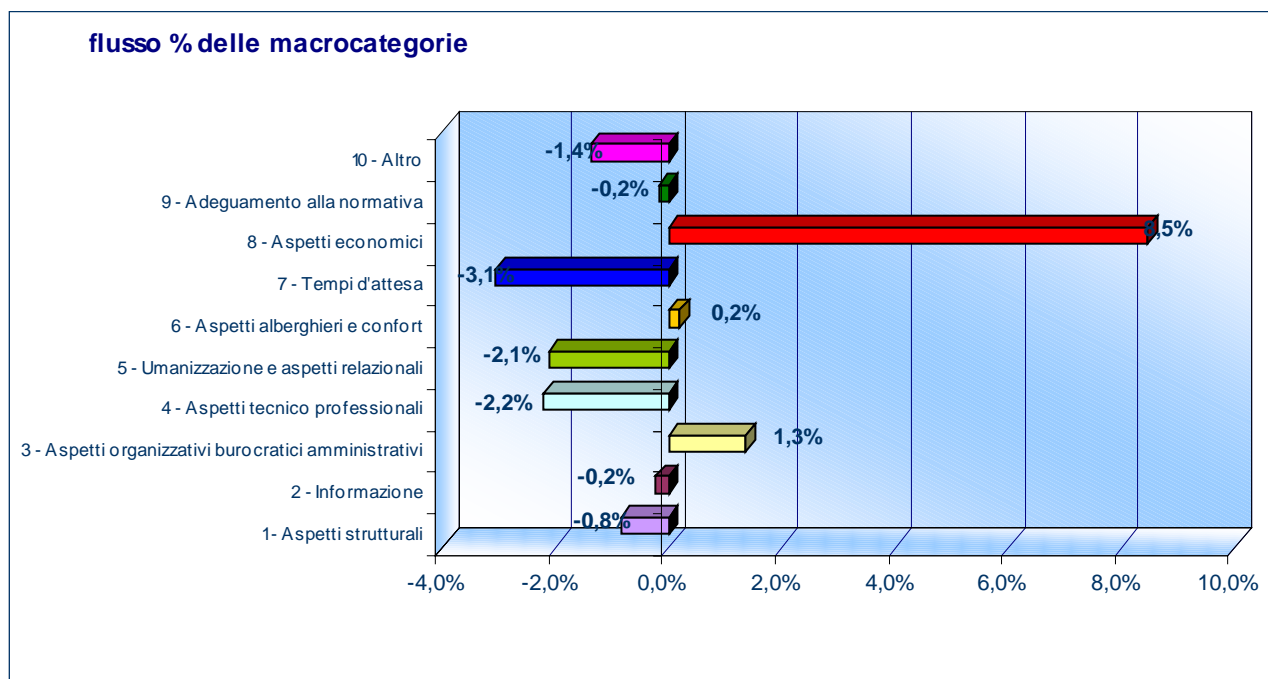


Grafico delle variazioni %



Dal grafico risulta una riduzione di segnalazioni riferite agli **“aspetti tecnico professionali”**, **“tempi d’attesa”** e **“umanizzazione e aspetti relazionali”**.

Si registra, per contro, un aumento relativo **“aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi”** e **“aspetti economici”**.

Relativamente alla macrocategoria **“aspetti economici”** emergono problemi legati al calcolo del ticket dovuto, l’ aumento riguarda il rimborso ticket per accesso al P.S. e prestazioni ambulatoriali in genere (visite specialistiche, diagnostiche strumentali).

Report n. 3 - per dipartimento

Dipartimenti	Totale
Dipartimento Amministrativo	37
Dipartimento Chirurgia Specialistica/Ortopedica	58
Dipartimento Cure Primarie	167
Dipartimento della non Autosufficienza e Riabilitazione	10
Dipartimento delle Terapie Intensive, Anestesiologia, Terapia del dolore e cure palliative	4
Dipartimento di Chirurgia Generale	10
Dipartimento di Salute Mentale	3
Dipartimento di Sanità Pubblica	20
Dipartimento Emergenza Urgenza	78
Dipartimento Farmaceutico	2
Dipartimento Funzioni Radiologiche	89
Dipartimento Medicina Generale	18
Dipartimento Medicine Specialistiche	42
Dipartimento Onco-Ematologia	2
Dipartimento Patologia Clinica	46
Dipartimento Presidio Unico	7
Direzione Sanitaria Aziendale	17
Struttura Esterna	3
Dipartimento Materno Infantile	29
Totale complessivo	642

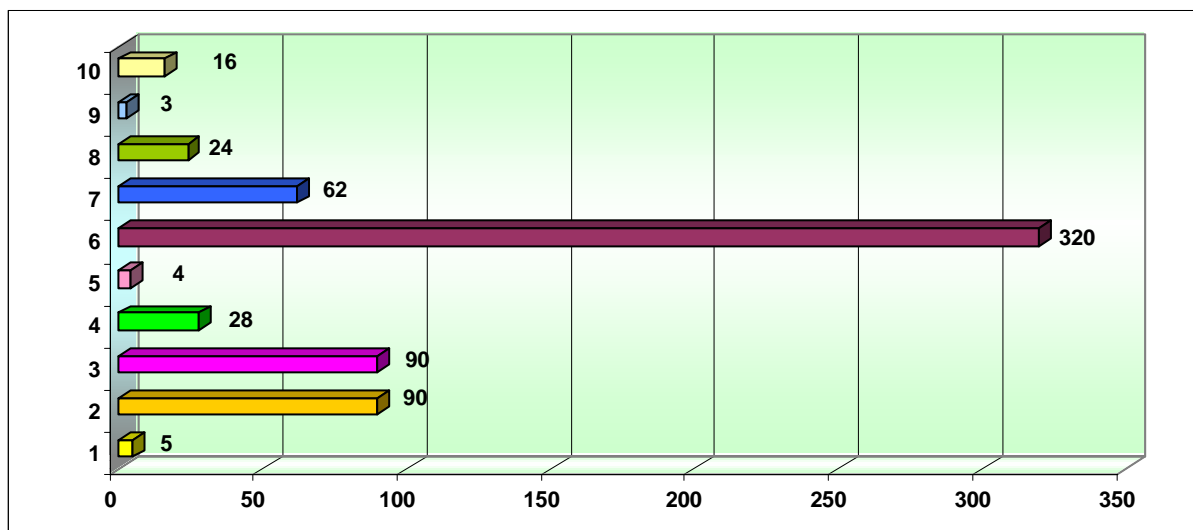
Report n. 4 – per macrocategorie e categorie

macrocategoria	categoria	n
<i>1. Aspetti strutturali</i>	1. Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc...	3
	2. Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione.	2
	3. Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, etc... Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori.	2
	4. Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature.	3
Totale 1		10
<i>2. Informazione</i>	1. Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità / assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità.	4
	2. Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno delle strutture per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza, chiarezza / assenza, errata collocazione, non chiarezza.	0
	3. Informazioni per l'accesso ai servizi fornite dagli operatori nei punti informativi, portinerie, guardiole dei reparti, URP e servizi vari, risposte telefoniche: mancate, errate, insufficienti / corrette, comprensibili.	2
	4. Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	7
	5. Riconoscibilità degli operatori / mancata esposizione del tesserino aziendale.	0
	6. Trasparenza delle liste di attesa, del percorso di accesso a prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini.	1
Totale 2		14
<i>3. Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi</i>	0. Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	14
	1. Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	29
	2. Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	29
	3. Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.	15
	4. Raccordo tra servizi (carente / efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari.	13
Totale 3		100
<i>4. Aspetti tecnico-professionali</i>	1. Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	24
	2. Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni: aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica.	16
	3. Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	13
	4. Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi.	1
Totale 4		54

<i>5. Umanizzazione e aspetti relazionali</i>	1. Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	23
	2. Segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari.	6
	3. Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e delle dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	1
	4. Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc...): rispetto / violazione.	2
	5. Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc... / comportamenti empatici e accoglienti	2
Totale 5		34
<i>6. Aspetti alberghieri e comfort</i>	0. Aspetti alberghieri e comfort /altro	3
	1. Segnalazioni che riguardano l'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: il numero di letti per stanza, vivibilità degli ambienti (ampiezza, estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy dell'utente	1
	2. Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza / assenza.	2
	3. Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	1
	4. Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei.	2
	5. Punto vendita per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite.	0
Totale 6		9
<i>7. Tempi</i>	1. Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori.	2
	2. Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie.	3
	3. Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione.	17
	4. Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni.	0
	5. Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	2
	6. Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc...	13
	7. Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami.	0
Totale 7		37
<i>8. Aspetti economici</i>	1. Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione.	61
	2. Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc...).	301
	3. Risarcimenti in seguito a danni o infortuni subiti in relazione a prestazioni sanitarie.	14
	4. Risarcimenti per prestazioni sanitarie non ottenute nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi e dei diritti dei cittadini.	0
Totale 8		376
<i>9. Adeguamento alla normativa</i>	0. Adeguamento alla normativa/altro	3
	1. Ticket	1
	2. L.E.A.	0
Totale 9		4
<i>10. Altro</i>	0. Altro	4
Totale 10		4
Totale complessivo		642

Report n. 5 - segnalazioni per strutture

Struttura Territoriale	Totale
Distretto della montagna	5
Distretto urbano	90
Distretto val d'arda	90
Distretto val tidone	28
Ospedale di Bobbio	4
Presidio O. Piacenza	320
Presidio O. val d'arda	62
Presidio O. val tidone	24
Strutture esterne	3
Strutture accreditate	16
Totale complessivo	642



Specifiche relative a:

Area territoriale

Distretto Urbano: prevalentemente le segnalazioni sono relative a prenotazioni specialistiche, errori di calcolo dei ticket riferibili alla specialistica ambulatoriale

Distretto Val d'Arda: prevalentemente le segnalazioni riguardano l'applicazione di ticket attribuiti a cittadini esenti, 4 segnalazioni sono riferite al servizio di guardia medica (i soggetti interessati sono due medici di continuità assistenziale nelle sedi di Lugagnano e Carpaneto).

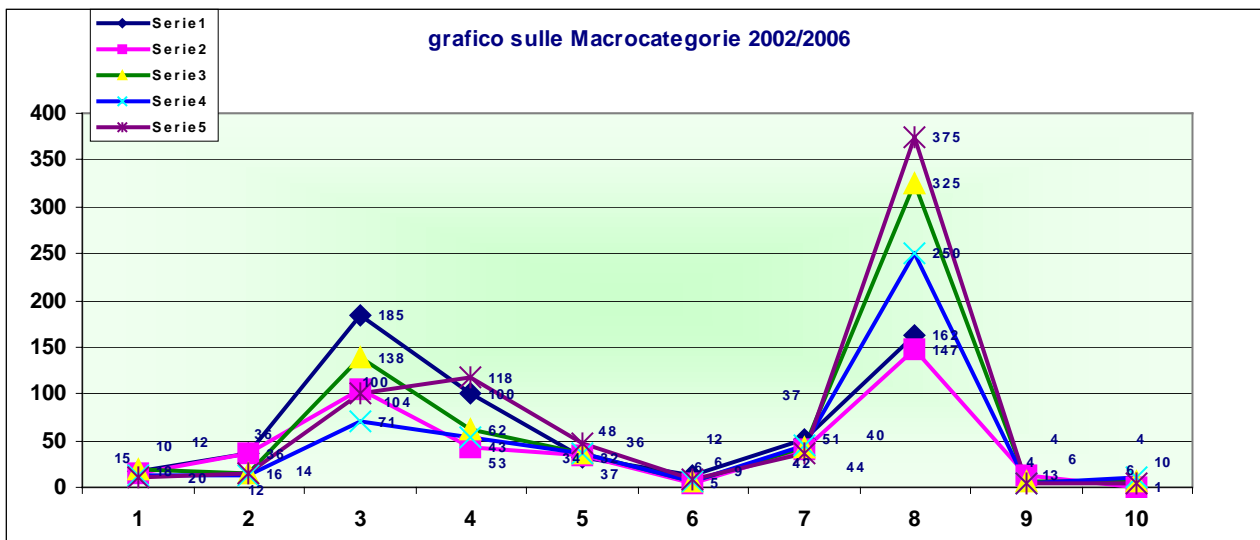
Area ospedaliera

Presidio della Val d'Arda: le segnalazioni riguardano l'attribuzione di codici bianchi del P. S. e gli "aspetti tecnico professionali" della specialistica ambulatoriale

Presidio di Piacenza: le segnalazioni riguardano l'attribuzione dei codici bianchi del P. S., tempi di attesa per refertazioni radiologiche, errori di calcolo ticket per prestazioni ambulatoriali e day-service.

Report n. 6 - Elaborazioni anni 2002/2006 per macrocategorie

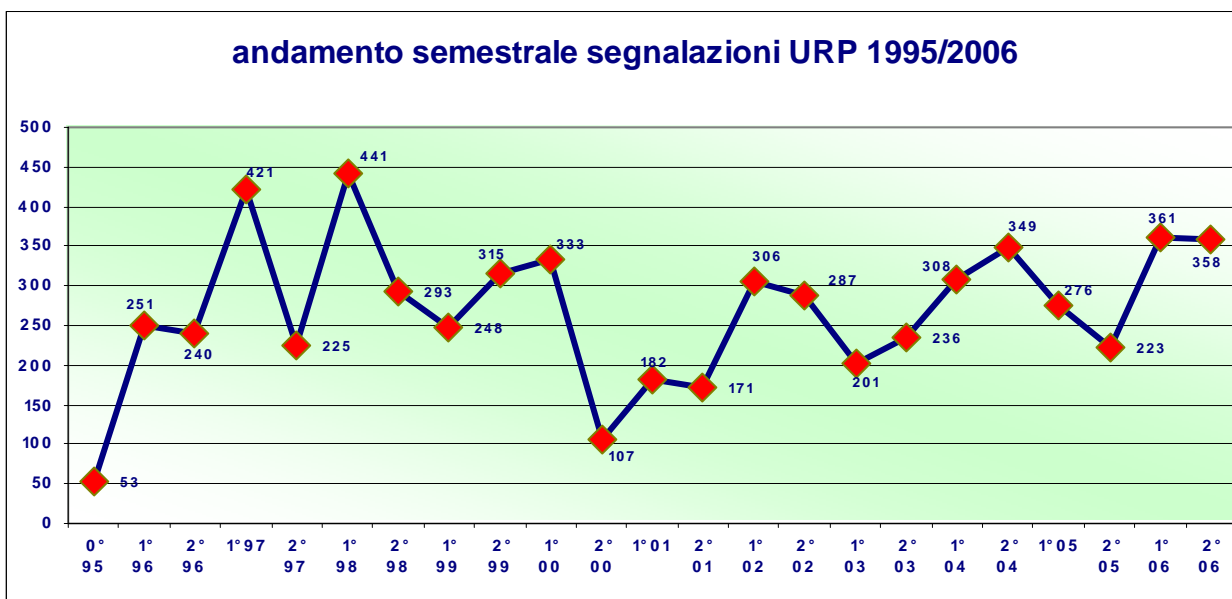
A partire dal 2002, è possibile realizzare elaborazioni fra dati confrontabili in base alla categoria di appartenenza. Il report che segue confronta l'andamento degli ultimi 5 anni.



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

Legenda Serie
Serie 1 = 2002
Serie 2 = 2003
Serie 3 = 2004
Serie 4 = 2005
Serie 5 = 2006

Report n. 7 - analisi grafica dell'andamento delle segnalazioni dal 1995 al 2006



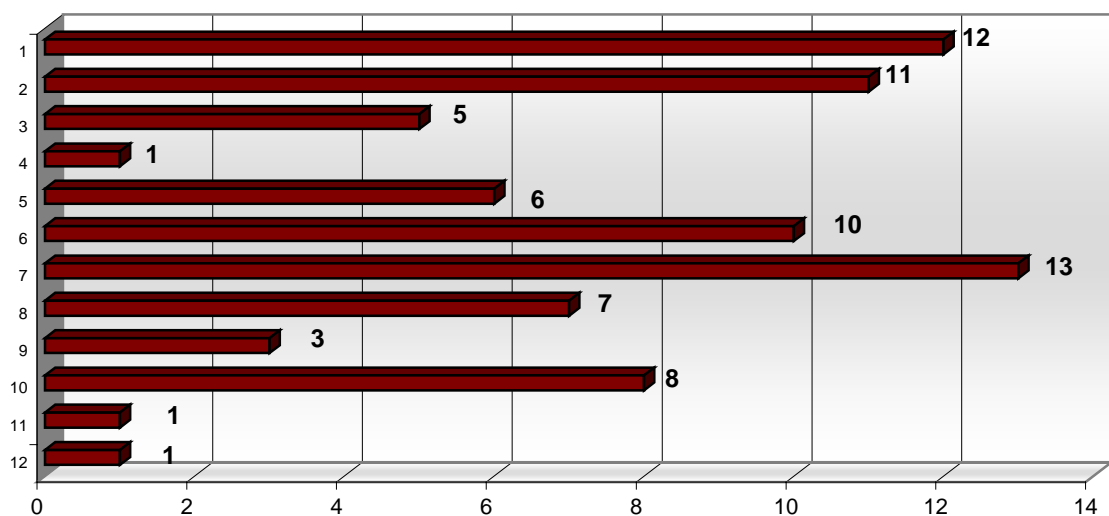
Report n. 8 – Elogi

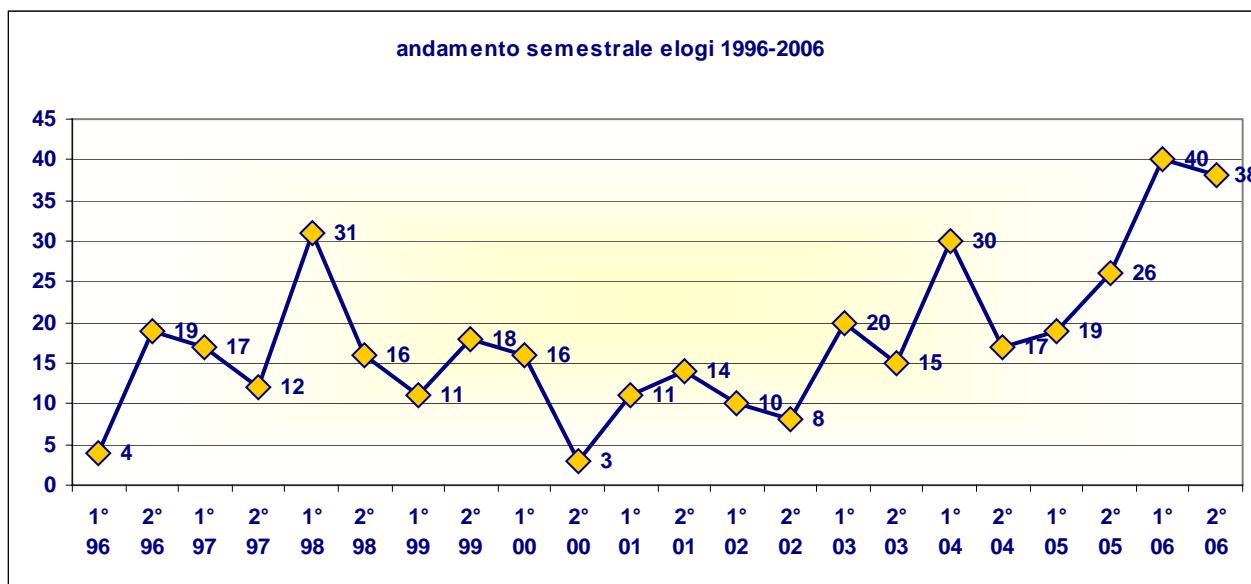
Struttura Aziendale	Sede	Totale
Dipartimento Chirurgia Generale	chirurgia II	3
	chirurgia val d'arda	9
<i>Totale Dipartimento Chirurgia Generale</i>		12
Dipartimento Chirurgia Specialistica/Ortopedica	ambulatorio oculistica pc	1
	ortopedia pc	1
	ortopedia val d'arda	4
	ortopedia val tidone	2
	urologia	3
<i>Totale Dipartimento Chirurgia Specialistica/Ortopedica</i>		11
Dipartimento Cure Primarie	adi val tidone	2
	ambulatorio oculistica val d'arda	1
	guardia medica monticelli	1
	S.A.A. pc	1
<i>Totale Dipartimento Cure Primarie</i>		5
Dipartimento della Non Autosufficienza	CRRF Villanova	1
<i>Totale Dipartimento della Non Autosufficienza</i>		1
Dipartimento delle Terapie Intensive, Anestesiologia, Terapia del dolore e cure palliative	rianimazione pc	6
<i>Totale Dipartimento delle Terapie Intensive, Anestesiologia, Terapia del dolore e cure palliative</i>		6
Dipartimento Emergenza Urgenza	pronto soccorso pc	7
	pronto soccorso val d'arda	1
	emergenza territoriale 118	2
<i>Totale Dipartimento Emergenza Urgenza</i>		10
Dipartimento materno Infantile	ginecologia val d'arda	1
	ostetricia - ginecologia pc	4
	pediatria pc	2
	pronto soccorso pediatrico pc	1
<i>Totale Dipartimento materno infantile</i>		8
Dipartimento Medicina Generale	gastroenterologia	10
	medicina ERI	1
	medicina/lung. Bobbio	2
<i>Totale Dipartimento Medicina Generale</i>		13
Dipartimento Medicine Specialistiche	cardiologia	1
	dermatologia pc	2
	neurologia	3
	pneumologia	1
<i>Totale Dipartimento Medicine Specialistiche</i>		7
Dipartimento Onco-ematologia	d. h. ematologia	1
	ematologia	1
	oncologia	1
<i>Totale Dipartimento Onco-ematologia</i>		3
Direzione Sanitaria	casa di cura s. giacomo	1

<i>Totale Direzione Sanitaria</i>		<i>1</i>
Dipartimento di Presidio Unico	direzione medica pc	1
<i>Totale Dipartimento di Presidio Unico</i>		<i>1</i>
Totale		78

	Dipartimento	Totale
1	Dipartimento Chirurgia Generale	12
2	Dipartimento Chirurgia Specialistica/Ortopedica	11
3	Dipartimento Cure Primarie	5
4	Dipartimento della Non Autosufficienza	1
5	Dipartimento delle Terapie Intensive, Anestesiologia, Terapia del dolore e cure palliative	6
6	Dipartimento Emergenza Urgenza	10
7	Dipartimento Medicina Generale	13
8	Dipartimento Medicine Specialistiche	7
9	Dipartimento Onco-ematologia	3
10	Dipartimento Materno Infantile	8
11	Direzione Sanitaria	1
12	Dipartimento di presidio unico	1
	Totale complessivo	78

grafico elogi 2006 per dipartimento





Criticità emerse dalle segnalazioni URP

Prevalenti risultano le segnalazioni (**8° macrocategoria**) riferite agli “**aspetti economici**”, che riguardano l’errata attribuzione del calcolo del ticket presso gli sportelli unici e i *day-service* e la contestazione dei codici “**bianchi**” assegnati dai P.S.

Sono aumentate le segnalazioni rispetto ai “**tempi d’attesa**” riferite alla consegna di refertazioni radiologiche.

Alcune criticità sono riferite alla macrocategoria “**Aspetti tecnico professionali**” in particolare alle visite specialistiche ambulatoriali, sia ospedaliere che territoriali.

Proposte di miglioramento

Per quanto attiene alle segnalazioni per **errata attribuzione dell’importo dei ticket**, il problema verrà risolto entro il giugno 2007 con il nuovo programma informatizzato che collegherà l’anagrafica aziendale dei cittadini in tutti i punti di accesso alle prenotazioni e alle prestazioni.

Per quanto attiene agli **aspetti tecnico professionali**, rispetto alle visite ambulatoriali sia ospedaliere che territoriali, il CCM, nel proprio piano di lavoro per il 2007, ha proposto di approfondire le tematiche relative alla percepita minor qualità delle prestazioni ambulatoriali e del tempo dedicato per le prestazioni prenotate CUP rispetto a quelle prenotate in libera professione, individuando un gruppo di lavoro ad hoc.

Per quanto attiene al **Pronto Soccorso** di Piacenza è in via di realizzazione, il progetto “l’accoglienza nell’emergenza” proposto da TDM – AMOP – AVO – Pubblica Assistenza “Croce Bianca”.

Il progetto prevede la formazione di volontari “facilitatori” che possano fungere da tramite tra i pazienti in attesa a cui è assegnato il codice bianco e/o verde, i familiari e il personale di Pronto Soccorso, per fornire indicazioni e informazioni sul significato del codice assegnato, e per agevolare i pazienti che arrivano soli al pronto soccorso.

Per quanto attiene le segnalazioni sui “**tempi d’attesa**” riferite alla consegna di refertazioni radiologiche il problema è stato affrontato e risolto dal dicembre 2006.

È in atto, inoltre, la revisione della procedura delle segnalazioni con particolare riferimento al reclamo per un adeguamento alle linee guida regionali ed al programma regionale di gestione delle segnalazioni.