

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza
Servizi per l'Accesso e Relazioni con l'utenza
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Report attività URP – anno 2022



Nell'anno **2022** sono state catalogati n.**18.700** contatti di cittadini che si sono rivolti ai nostri sportelli per esprimere segnalazioni ed ottenere indicazioni o chiarimenti sui percorsi di accesso alle cure dall'Azienda USL di Piacenza,:

- n. 5.000 utenti mediante telefono di cui 2000 per informazioni relative problematiche collegate al green pass.
- n. 1.700 utenti direttamente
- n. 6.149 utenti mediante e-mail/Web
- n. 27 telefonate di 2° livello Numero Verde Regionale
- n. 1.382 accoglienze utenti stranieri sportello piazzale Milano/ Fiorenzuola
- n. 1.568 contestazioni per sanzioni amministrative
- n. 2.367 restituzioni dei questionari customer compilati.

A fronte di tali accessi, sono state attivate n **1459** pratiche

n. **952** segnalazioni inserite sul data base regionale delle segnalazioni di cui :

- Rilievi n. **43**
- Reclami n. **701** di cui 1 attraverso stampa
- Suggestimenti n. **7**
- Elogi n. **51** di cui 1 attraverso stampa
- Impropri n. **150**

n. **507** istanze amministrative **non inserite** nel data base regionale delle segnalazioni di cui:

- n. **416** attivazioni del Fascicolo sanitario elettronico/ SPID
- n. **73** pratiche per correzione ticket (giro conti) .
- n. **18** contestazioni tickets per prestazioni ricevute in Ps di utenti fuori regione

Dal 2003 è operativo in tutte le Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna un sistema informatizzato per la rilevazione e gestione delle segnalazioni (reclami, elogi, rilievi 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.

Ogni segnalazione chiama in causa differenti attori del sistema-azienda e quindi per una gestione efficace della segnalazione risulta indispensabile la costruzione di un sistema di comunicazione che consiste nell'attivazione delle reti all'interno e all' esterno dell'organizzazione.

L'ufficio relazioni con il pubblico ha ascoltato e cercato di mettere in relazione utenti e professionisti , facilitando la comprensione e la condivisione dei problemi e delle soluzioni possibili.

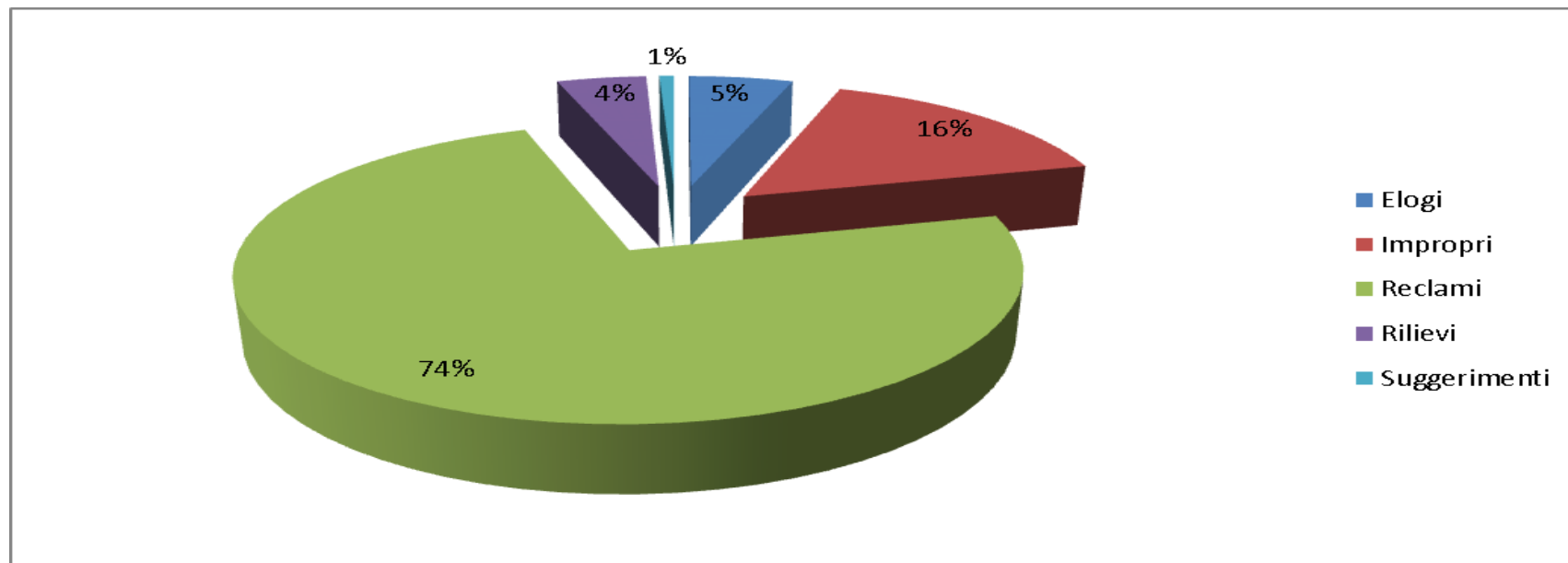
La tabella che segue rappresenta il totale delle segnalazioni URP, registrate nell' anno **2022**, attribuite ai vari dipartimenti.

AUSL Piacenza	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO RISORSE STRUMENTALI	0	0	7	1	0	9
DIPARTIMENTO DELLA SICUREZZA	1	0	8	1	0	10
DIPARTIMENTO DELLE CURE PRIMARIE	5	0	82	9	0	95
DIPARTIMENTO DELLE FUNZIONI RADIOLOGICHE	0	0	59	4	0	61
DIPARTIMENTO DELLE TERAPIE INTENSIVE, ANESTESIOLOGIA E TERAPIA DEL DOLORE	2	0	0	0	0	2
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA	7	0	140	4	1	152
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA URGENZA	11	0	162	5	0	178
DIPARTIMENTO DI MEDICINE	5	0	33	2	1	41
DIPARTIMENTO DI ONCO-EMATOLOGIA	2	0	6	1	0	9
DIPARTIMENTO DI PATOLOGIA CLINICA	1	0	17	0	0	18
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE	0	0	8	1	1	10
DIPARTIMENTO DI SANITÀ PUBBLICA	1	0	12	1	1	14
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	8	0	67	3	0	78
DIPARTIMENTO PIANIFICAZIONE, CONTROLLO E ACCESSO	4	0	63	6	2	75
DIREZIONE ASSISTENZIALE	0	0	1	0	0	1
DIREZIONE DELLA COMMITTENZA	0	0	0	1	0	1
DIREZIONE FARMACEUTICA	1	0	1	1	0	3
DIREZIONE MEDICA	0	0	1	0	0	1
MEDICINA RIABILITATIVA	3	0	11	1	1	16
STRUTTURE TEMPORANEAMENTE ACCREDITATE	0	0	14	2	0	16
Totale AUSL Piacenza	51	0	701	43	7	802

Analisi delle segnalazioni anno 2022

La comparazione con i dati registrati, nel data base regionale, nel **2022** evidenzia che:

- i reclami, i rilievi e i suggerimenti sono passati a **751** rispetto ai 1270 del 2021
- gli elogi sono **51**
- le pratiche amministrative, riferite a rimborsi ticket, causati da imprecisioni dei cittadini e presentate presso gli Uffici URP, sono stati codificati come impropri e perciò non attribuiti ad alcun Dipartimento, sono state **150**
- si registra un incremento degli utenti che hanno chiesto informazioni con posta elettronica/ Web che passano a **6149** in netta crescita rispetto agli anni precedenti, mentre le richieste di intervento per il secondo livello del Numero Verde regionale, si attestano a 24 telefonate.



Soggetti proponenti:

- 947 cittadini
- 2 associazioni
- 1 studio legale
- 0 anonimo
- 0 ente

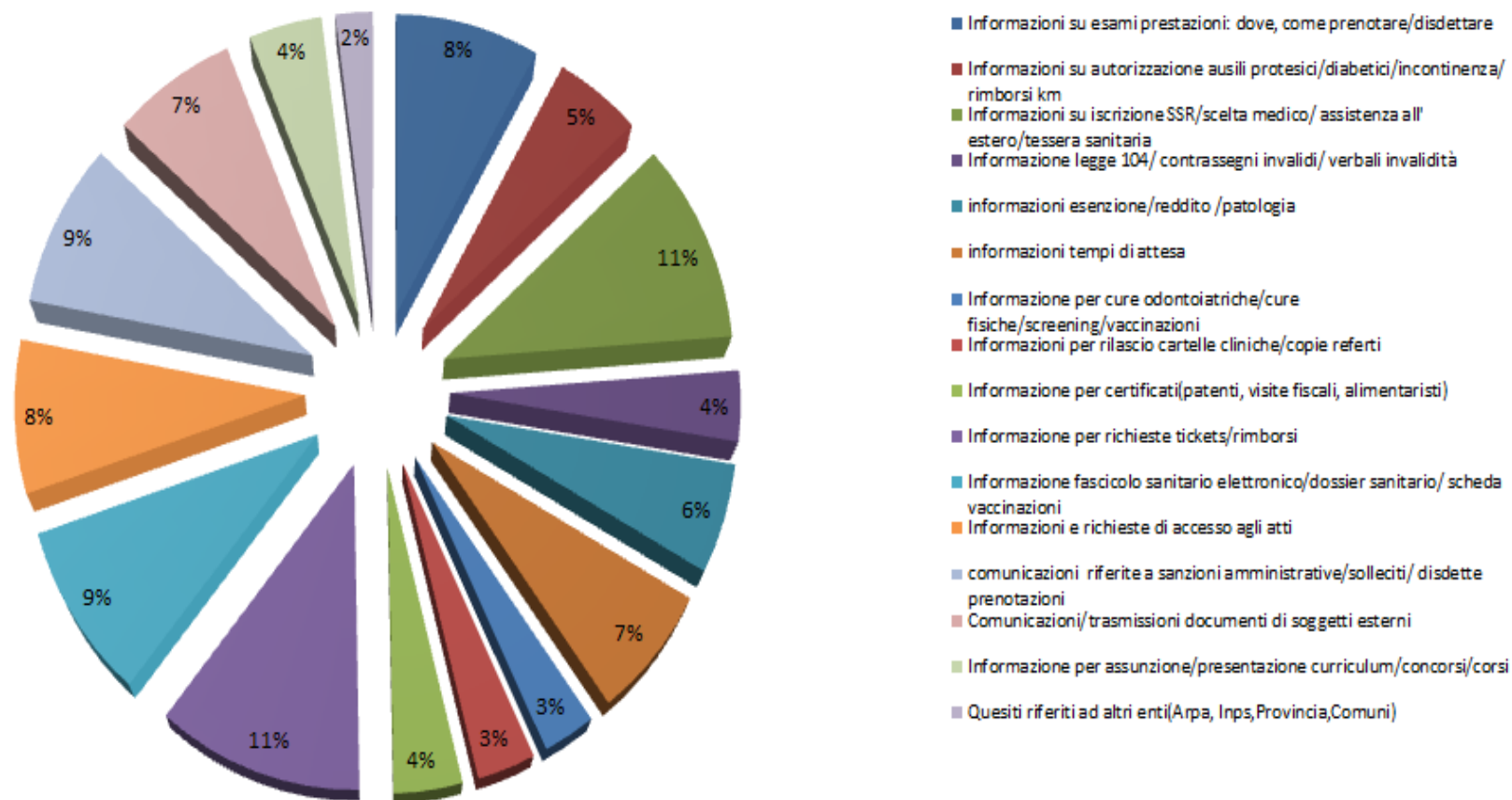
Modalità di presentazione delle segnalazioni:

- 488 direttamente all' URP
- 336 e-mail/ Web
- 63 lettera
- 2 stampa
- 0 verbale/ telefonica
- 1 fax
- 40 cassetta

Report delle segnalazioni per funzioni

- 310 Area ospedaliera
- 294 Specialistica ambulatoriale
- 93 Attività di supporto
- 77 Assistenza primaria
- 10 Salute mentale/ Sert
- 14 Igiene Pubblica
- 0 Medicina Legale
- 3 Consultori
- 0 Pediatria di comunità
- 1 Integrazione socio sanitaria

Analisi delle richieste di informazione



L'analisi delle richieste di informazione formulate con posta elettronica /web e attraverso il numero verde regionale ribadisce la richiesta di chiarezza sui percorsi di accesso alle cure.

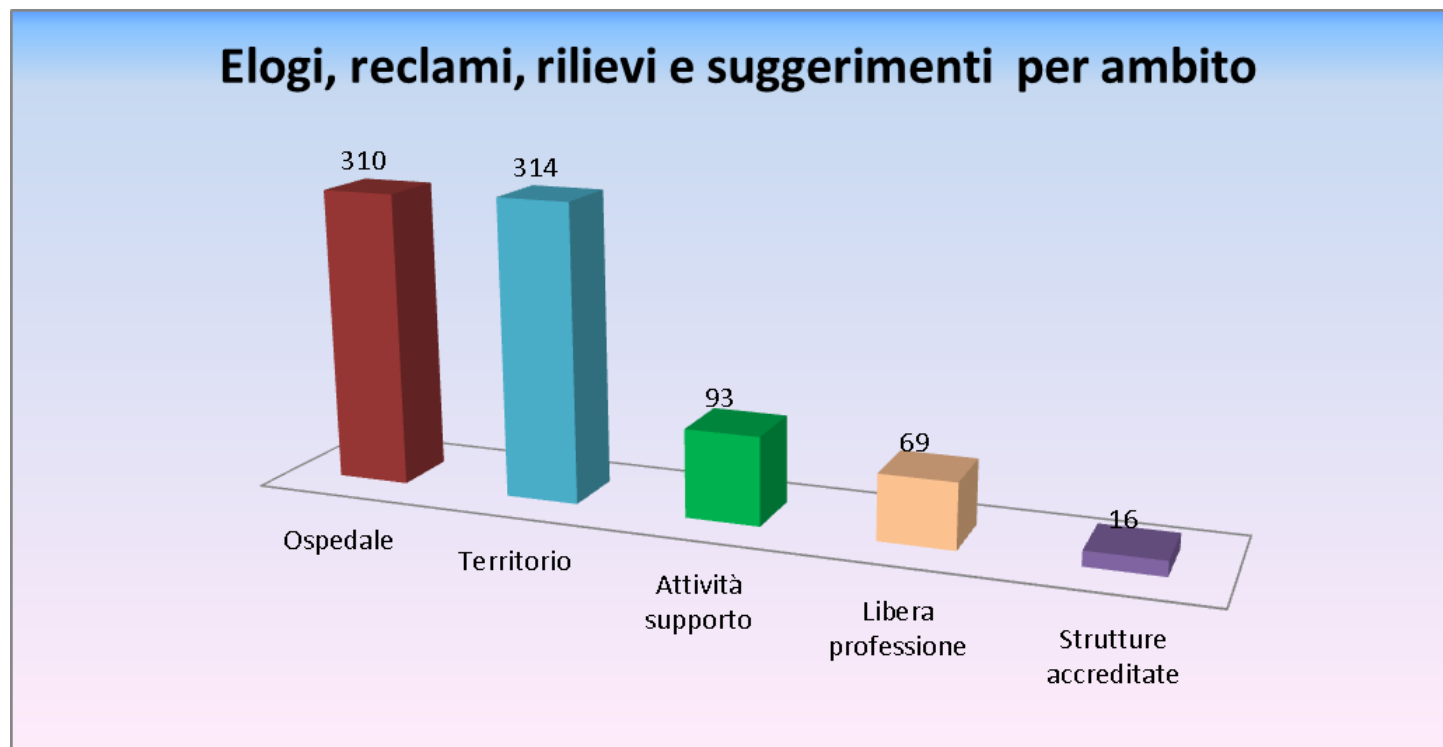
Va segnalato che le richieste di informazioni riferite a problematiche al rilascio di green pass ed alle vaccinazioni covid (n. **3637**) **non sono** state, volutamente, rappresentate in questo grafico

ATTRIBUZIONE DEI RECLAMI, RILIEVI E SUGGERIMENTI ALLE MACROCATEGORIE

macrocategoria	2022	%	2021	Flusso +/-
1 - Aspetti strutturali	4	0%	4	0
2 - Informazione	23	3%	8	15
3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	97	12%	143	- 46
4 - Aspetti tecnico professionali	165	21%	160	5
5 - Umanizzazione e aspetti relazionali	47	6%	68	- 21
6 - Aspetti alberghieri e confort	10	1%	14	- 4
7 - Tempi d'attesa	40	5%	55	- 15
8 - Aspetti economici	402	50%	569	- 167
9 - Adeguamento alla normativa	13	2%	42	- 29
10 - Altro	1	0%	10	- 9
Totale	802	100%	1073	- 271

Studio qualitativo delle segnalazioni per macro – argomenti

- n. 40 segnalazioni su tematiche collegate alle liste di attesa
- n. 13 segnalazioni su aspetti normativi
- n. 97 segnalazioni riferiti a problematiche organizzative e/o sui percorsi di accesso
- n. 165 segnalazioni per insoddisfazione sulla qualità professionale percepita al momento dell' erogazione dell'assistenza di cui 27 nei confronti dei medici di base e medici di continuità assistenziali.
- n. 47 segnalazioni riferite a difficoltà relazionali
- n. 14 segnalazioni riferiti ad aspetti strutturali e/o confort
- n. 402 segnalazioni riferite a contestazioni/ rimborsi tickets

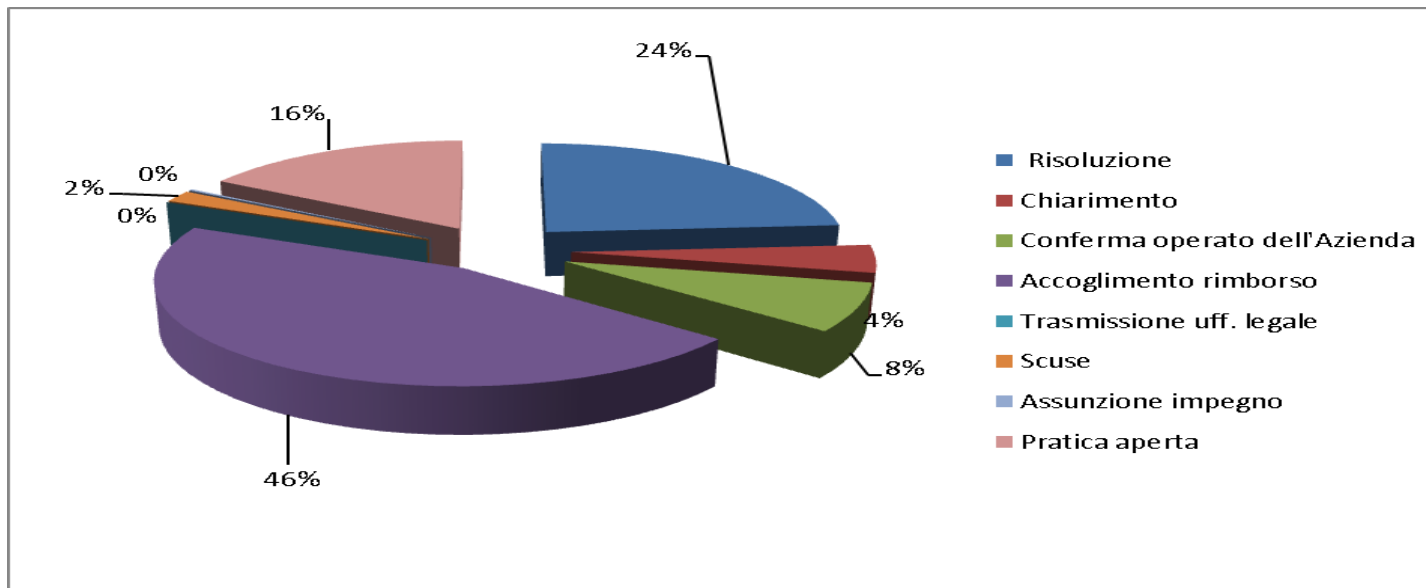


Criticità

- Le segnalazioni che si riferiscono ad aspetti economici rappresentano, anche nel 2022 il **50 %** delle segnalazioni complessive;
- Le richieste di rimborso e di contestazione per quei ticket che, a seguito di successive istruttorie, si rivelano non correttamente attribuiti, sono in aumento e rappresentano il **84%** del complessivo delle segnalazioni riferite ad aspetti economici;
- Il peso della burocrazia è segnalata, come nota dolente; l'Azienda sanitaria viene percepita come istituzione "complessa" a cui si richiede una semplificazione, uno snellimento dei percorsi e delle procedure (97 reclami e 1.568 contestazioni per sanzioni amministrative)

Esito delle Segnalazioni

Le segnalazioni sono preziose e i tempi di risposta alle segnalazioni URP sono calcolati dal ricevimento formale della segnalazione al momento in cui si fornisce la risposta al reclamante; la normativa fissa il termine in 30 giorni. I tempi di risposta ai reclami/rilievi ricevuti dipendono da diversi fattori: dalla tipologia del problema segnalato, dalla necessità o meno di approfondimenti o dalla precisione o meno delle informazioni fornite da chi reclama. Nel 2022, il **71%** delle istruttorie conseguenti a reclami e segnalazioni dei cittadini è stata conclusa entro il termine dei 30 giorni



Indagini di Gradimento nell'Azienda USL di Piacenza

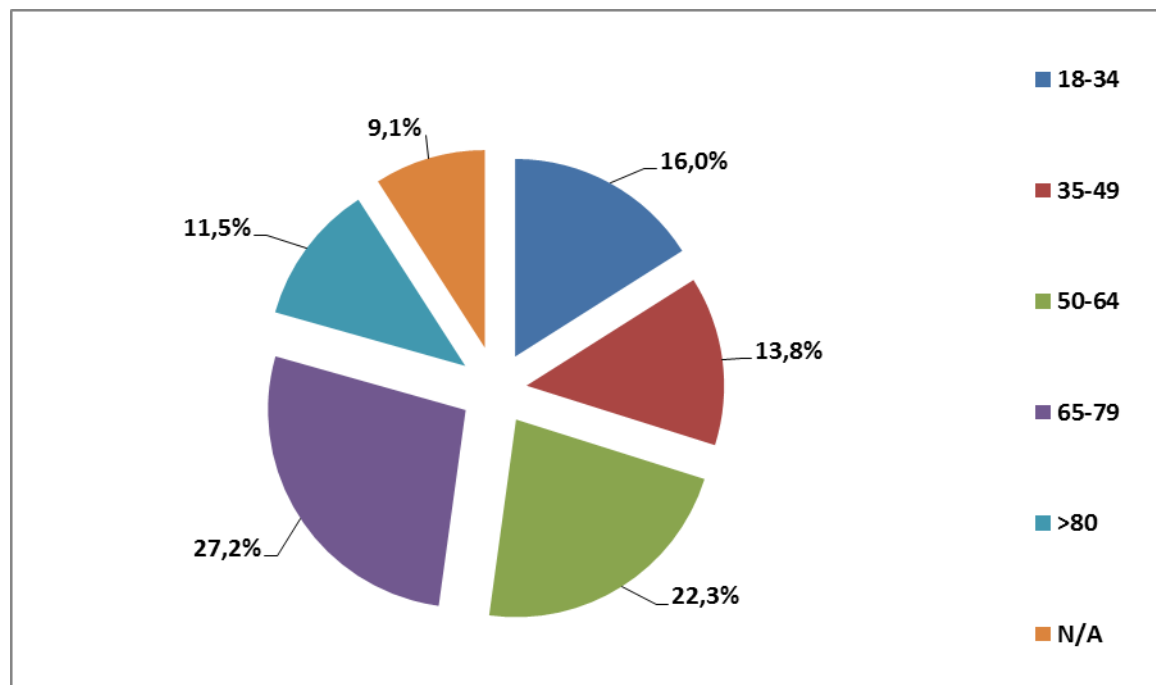
Nel **2022** è stato proposto all'utenza un questionario regionale di valutazione della qualità percepita, sui servizi di ricovero e cura, agli utenti presso le unità operative ospedaliere dei Presidi Ospedalieri di Piacenza (Cardiologia, Nefrologia, Malattie Infettive, Medicina Interna, Ematologia, Gastroenterologia, Chirurgia generale, Chirurgia d'Urgenza, Otorino, Urologia, Ostetricia, Pediatria, Oncologia, Medicina d'Urgenza, inoltre due degenze della Diagnosi e Cura: Residenza Trattamento Intensivo, Servizio Psichiatrico diagnosi e Cura), della Val d'Arda (Medicina – Lungo degenza, Medicina Riabilitativa Unità Spinale, Medicina Neuro Riabilitativa, Medicina Riabilitativa Respiratoria), della Val Tidone (Riabilitazione Cardiologica, Medicina, Medicina Riabilitativa, Chirurgia Polispecialistica, Ginecologia, Senologia)

Il questionario si compone complessivamente di 15 domande sull'esperienza relativa alla prestazione ricevuta e 5 sulle caratteristiche socio-anagrafiche dell'intervistato (identificazione del partecipante, sesso, età, nazionalità e titolo di studio), più una domanda aperta dedicata, che consente di raccogliere suggerimenti allo scopo di migliorare la qualità del servizio. Il questionario è stato consegnato ai pazienti, durante la degenza, fornendo loro le opportune spiegazioni riguardo l'oggetto e lo scopo dell'indagine.

I dati statistici elaborati sulla base dei **2367** questionari debitamente completati e restituiti rilevano un'età media di **57** anni, composta per il 56% da femmine e per il 44% da maschi, ed evidenziano la soddisfazione dell'utenza per le prestazioni sanitarie, mentre indicano richieste di miglioramento sia per i servizi alberghieri, sia per l'organizzazione interna delle rispettive Unità Operative

Nell'Azienda USL di Piacenza l'attività di customer satisfaction è presente dal 2008, secondo le "Indicazioni metodologiche regionali" per la rilevazione della qualità percepita nei servizi di degenza con l'obiettivo di accrescere le opportunità di miglioramento del servizio sanitario anche attraverso forme di dialogo ed ascolto dei cittadini in merito a specifici percorsi di cura ed assistenza, inoltre è programmata a rotazione in tutti i servizi ambulatoriali in un arco temporale triennale.

Tabella - percentuali dei partecipanti all'indagine per fasce di età



Occorre segnalare che circa il **20%** dei pazienti hanno inserito nella domanda aperta suggerimenti, valutazioni circostanziate sia critiche che propositive nonché elogiative dimostrando una buona autonomia di giudizio e di adesione all'iniziati

Tabella 1 – Valori medi di gradimento espressi dai cittadini delle risposte alle domande principali riferite al comfort, poste attraverso i questionari di gradimento in una scala da 1 a 4

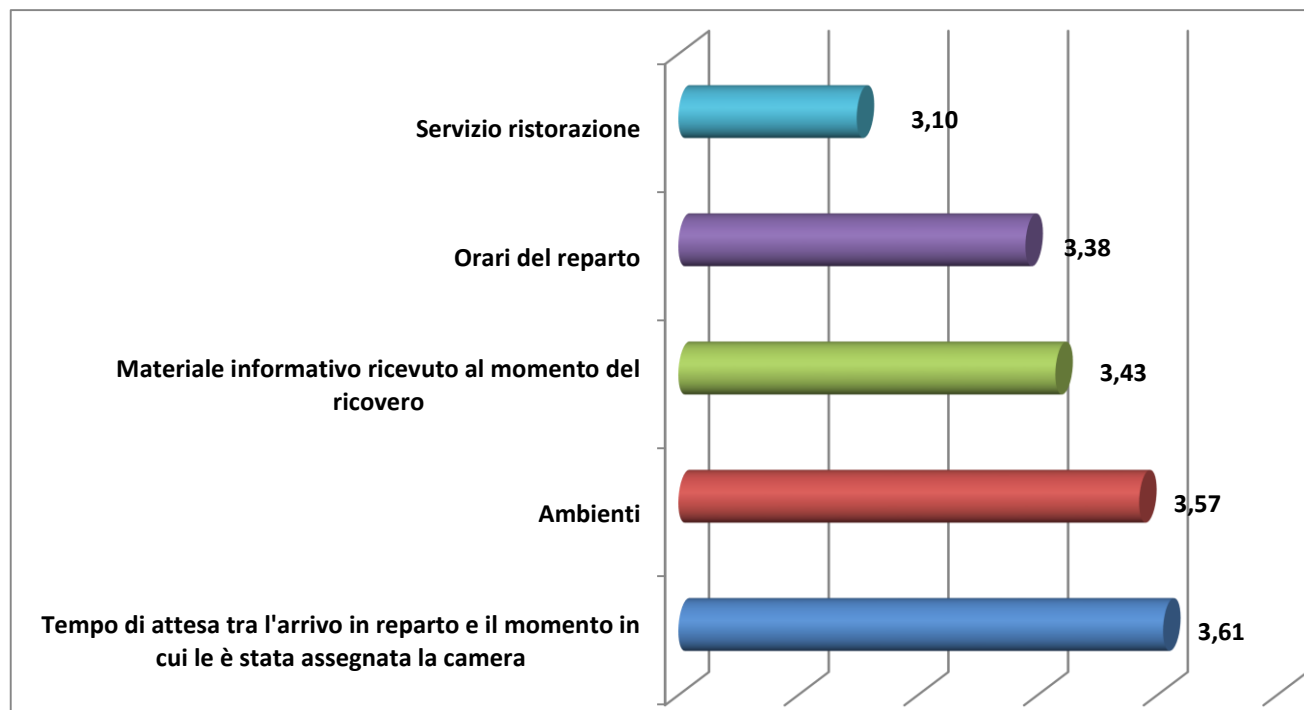
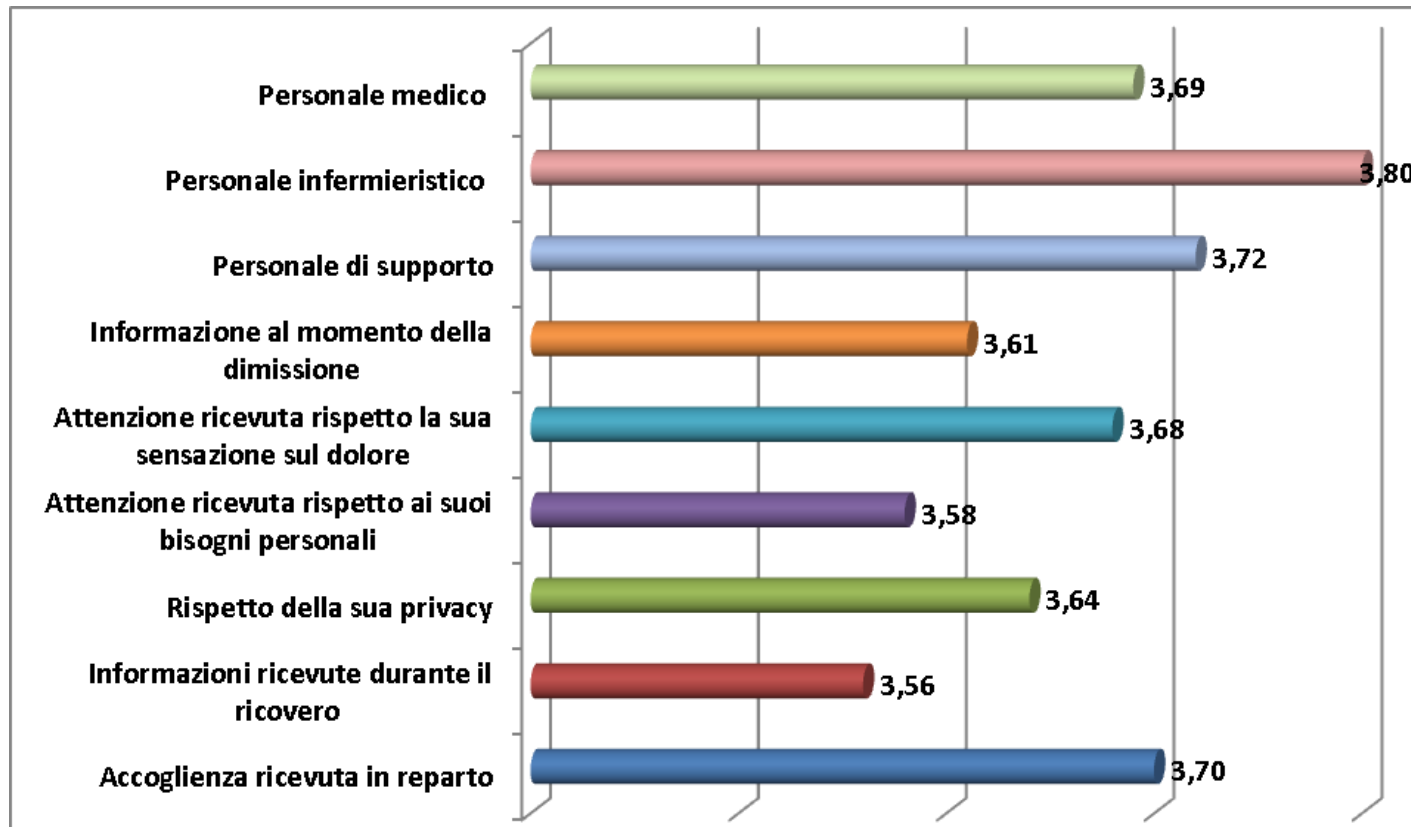


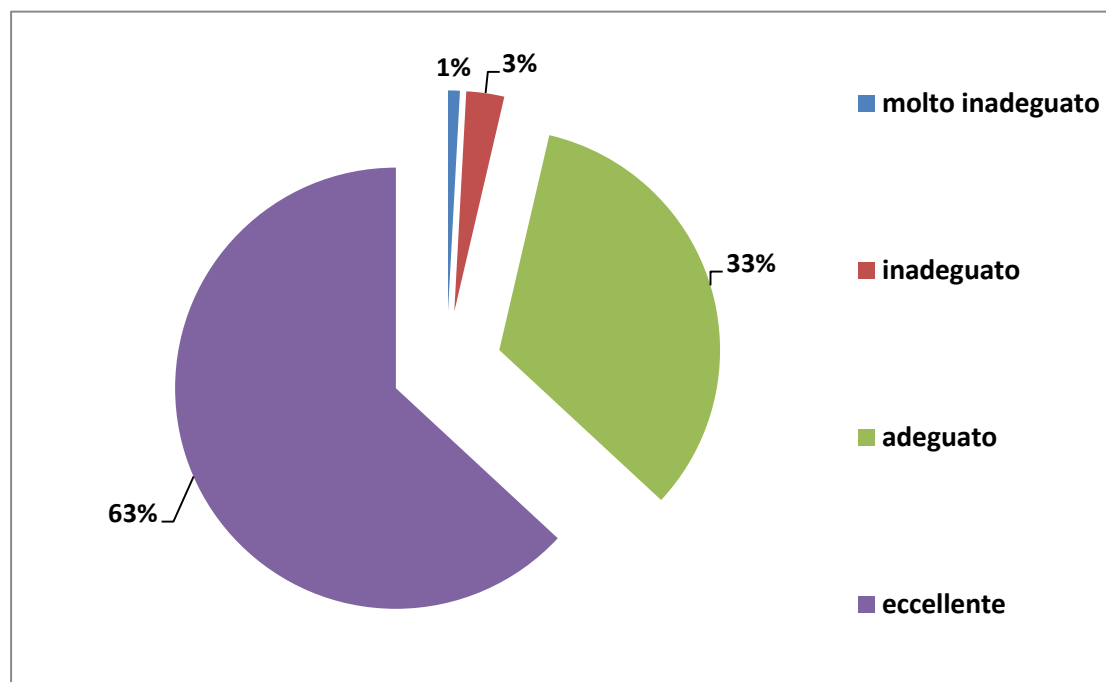
Tabella 2 – Valori medi di gradimento espressi dai cittadini delle risposte alle domande principali riferite alla valutazione della qualità percepita rispetto al personale sanitario, poste attraverso i questionari di gradimento in una scala da 1 a 4



Grado di soddisfazione/ insoddisfazione dei pazienti rilevato dall'Indagine di Gradimento

1. l'area dell'insoddisfazione rappresentata dai valori espressi e dalla somma dei giudizi: "inadeguato e molto inadeguato" si colloca a livello aziendale intorno al **4%** (meglio espressa nel grafico che segue) ed è presente con valori superiori in alcune unità operative e riguarda in particolare:
 - tempo di attesa tra il ricovero e l'assegnazione del posto letto
 - informazioni prima del ricovero e il materiale informativo al momento del ricovero
 - valutazioni complessive di performance di medici, infermieri e oss
 - attenzione alle dimissioni, inoltre il 10% dei pazienti dichiara di avere problemi nel quotidiano una volta dimesso, in particolare le donne.
2. l'area della soddisfazione è rappresentata dal valore adeguato che a livello aziendale si colloca attorno al **33%**
3. l'area dell'eccellenza è espressa dal valore eccellente, si colloca a livello aziendale intorno al **63**

Tabella 3 – Analisi del grado di soddisfazione rilevato



Conclusioni

...per informare è necessario ascoltare : senza ascolto non c'è comunicazione

- La comunicazione con il pubblico che si rivolge all'URP è sempre un processo complesso perché ha come presupposto la comprensione delle specifiche richieste informative, della percezione di rischio, delle preoccupazioni, delle reazioni emotive (rabbia, paura, negazione, accettazione) che hanno portato le persone a rivolgersi all'URP.
- Nell'ambito del colloquio tra operatore e singola persona la capacità dell'ascolto rappresenta la risorsa principale e la condizione necessaria per poter iniziare ad interagire, per dimostrare attenzione e interesse per "l'altro" al fine di porre le basi per un rapporto di fiducia, senza il quale sarà poi difficile essere ascoltati ed essere credibili.
- Ascoltare attivamente significa, essere empatici, mettersi "nei panni dell'altro", riconoscere e accettare il suo punto di vista, accogliendo e comprendendo le emozioni, i dubbi, le preoccupazioni che sono manifestate.



**Il vero problema della comunicazione
è che non ascoltiamo per capire, ma
per rispondere**

Le attività di informazione e di comunicazione gestite dall'Urp costituiscono un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cittadino, tale da consentire all' Azienda di adeguare di volta in volta i servizi offerti.

I suggerimenti, i reclami, le richieste sui servizi, espressi dal cittadino possono, infatti, essere utilizzati per formulare ipotesi di miglioramento organizzativo con il fine di migliorare i percorsi di accesso e di equità.

Le relazioni e le collaborazioni create per far circolare le informazioni e mettere a punto iniziative di comunicazione, oltre a produrre un beneficio immediato per il cittadino, rafforzano i principi di trasparenza e di equità nell' accesso ai servizi offerti, qualificando l'immagine che l' Azienda offre di sé all'esterno.

L'Urp si propone, quindi, come luogo di ascolto e di partecipazione, graduando e completando, di volta in volta, le informazioni ai livelli di conoscenza della struttura sanitaria : combattendo stereotipi e pregiudizi, concepiti, non per conoscenza precisa e diretta dei fatti e delle persone, ma sulla base di voci e convinzioni comuni, e per questo ha bisogno di conciliare le proprie attività di comunicazione con un sostegno generale, capace di rafforzarne la legittimazione e di diffondere in tutti i settori atteggiamenti e comportamenti comunicativi.

COMITATI CONSULTIVI MISTI

Il coordinamento costante con le Associazioni di volontariato attive nel settore socio-sanitario è per l'Azienda di Piacenza una scelta strategica che, attraverso un proficuo e reciproco scambio di informazioni, concretizza azioni per il miglioramento del rapporto di fiducia fra l'organizzazione sanitaria, i suoi servizi e gli utenti nell'ottica dell'empowerment dei cittadini e della comunità.

Il CCM , infatti, individuato, nell'art. 5 della legge regionale 29/2004 come strumento istituzionale di partecipazione alla gestione della sanità, è una risorsa per l'Azienda sanitaria per la valutazione dei Servizi dal lato degli utenti e rappresenta una forma stabile di partecipazione dei cittadini indispensabile per condividere culture e strategie e per comprendere meglio cosa la comunità si aspetta dal Sistema sanitario.

L' anno 2022 ha evidenziato il bisogno di un rilancio del ruolo dei CCM per superare le problematiche che durante il periodo di pandemia Covid ne hanno oggettivamente limitato l'attività. Nei primi mesi del 2023 si procederà, pertanto, al rinnovo dei CCM aziendali , sollecitando le associazioni di volontariato ad essere promotrici di nuove idee e proposte.

Va quindi apprezzato l'importante impegno che i componenti dei CCM hanno espresso nell'ambito dello sviluppo della Community lab 2022 per la Casa della comunità della Valtidone, quale cantiere di cittadinanza attiva per la co-progettazione delle attività e della promozione della salute.

Il Community lab 2022 per Casa della comunità della Valtidone è nato dalla volontà di creare una rete di servizi in grado di rispondere alle necessità della comunità ed.

Il percorso di confronto dei gruppi di lavoro del progetto si è snodato su quattro macro gruppi di lavoro e progettazioni: accoglienza e orientamento (campagna informativa capillare sui servizi offerti); progettazione degli spazi e dei servizi innovativi (la suggestione del Parco della salute); i ragazzi e le ragazze promotori di salute; sostegno ai caregiver, per rafforzare la rete di aiuto alla cura delle fragilità.

Fiorella Scaletti

