

Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle Aziende sanitarie Il sistema di gestione in Emilia-Romagna

? CHE COSA È

Dal 2003 è operativo in tutte le Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna un sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni dei cittadini.

La gestione di queste segnalazioni è infatti uno degli strumenti a disposizione delle organizzazioni sanitarie per avere un riscontro sulle proprie attività.

I reclami e le proposte formulate dai cittadini agli Uffici relazioni con il pubblico (URP) forniscono dati e informazioni utili all'organizzazione e ai professionisti per il miglioramento dei percorsi assistenziali. Un sistema di gestione delle segnalazioni - reclami, elogi, rilievi, suggerimenti - è un sensore per identificare e correggere gli errori e i problemi organizzativi o riconoscere i punti di forza. Questo processo migliora inoltre la fiducia del cittadino nel sistema sanitario.

◎ PERCHÉ

La segnalazione (e in particolare il reclamo) indica principalmente:

- ◆ uno scarto qualitativo fra ciò che ci si attende e ciò che si ottiene sul piano professionale, relazionale od organizzativo;
- ◆ una situazione di rischio potenziale o attuale, cioè che potrebbe concretizzarsi o si è già concretizzato.

L'analisi dei reclami fornisce quindi gli elementi per un effettivo miglioramento organizzativo.

Il sistema di gestione delle segnalazioni ha due principali obiettivi:

- ◆ rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione (o anche identificare punti di eccellenza) espresse dal singolo utente;
- ◆ contribuire a orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento dei servizi.

🏢 IL SISTEMA

INFORMATIZZATO DI RILEVAZIONE E REGISTRAZIONE

Per costruire il sistema informatizzato di rilevazione e registrazione delle segnalazioni sono state percorse alcune tappe necessarie.

Nel 2001 i responsabili degli URP delle Aziende sanitarie della regione, supportati dall'Agenzia sanitaria regionale, hanno concordato con il Comitato consultivo regionale per la qualità dalla parte del cittadino (CCRQ, un organismo regionale di consultazione dei cittadini) quali fossero le informazioni basilari da raccogliere e un sistema chiaro di classificazione riferito a fattori di qualità (vedi Tabella).

Il 2002 è stato dedicato allo sviluppo del sistema informatizzato, alla formazione degli operatori delle Aziende per il suo utilizzo e

alla prima sperimentazione, con l'obiettivo di verificarne il funzionamento e di ottenere una lettura oggettiva e confrontabile delle segnalazioni fra le diverse Aziende del Sistema regionale.

Dal 2003 il sistema è operativo in tutte le Aziende e produce dati confrontabili, per una lettura del fenomeno a livello regionale, nonché locale, effettuata anche in collaborazione con gli organismi di consultazione dei cittadini.

Nel sito web dell'Agenzia sanitaria regionale (www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/) sono attive pagine dedicate attraverso le quali è possibile consultare e scaricare elaborazioni condotte attraverso una reportistica predefinita annuale e trimestrale.

La classificazione delle segnalazioni (CCRQ-URP RER)

- ◆ Aspetti strutturali
- ◆ Informazioni
- ◆ Aspetti organizzativi burocratici amministrativi
- ◆ Aspetti tecnici professionali
- ◆ Umanizzazione e aspetti relazionali
- ◆ Aspetti alberghieri e comfort
- ◆ Tempi
- ◆ Aspetti economici
- ◆ Adegamenti alla normativa (*ticket*, LEA)
- ◆ Altro

Ogni categoria è suddivisa in sottocategorie.



LE SEGNALAZIONI

PERVENUTE NEL 2003

Nel 2003 sono state registrate nelle Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna 12.001 segnalazioni dai cittadini agli URP:

- ◆ 6.620 reclami (55% del totale delle segnalazioni),
- ◆ 3.157 elogi (26%),
- ◆ 1.762 rilievi (15%),
- ◆ 334 suggerimenti (3%),
- ◆ 128 reclami impropri (1%).

I reclami, analizzati secondo le macro-categorie presentate nella Tabella, offrono le seguenti indicazioni.

- ◆ Sono state presentate dai cittadini 1.428 segnalazioni di carenze su aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi (pari al 21,6% dei reclami totali). Le sottocategorie più significative sono rappresentate dai reclami circa la trasparenza/complessità dei percorsi di accesso (41% della voce) e la disorganizzazione o assenza degli operatori addetti (24,9% della voce).
- ◆ Nella categoria "aspetti tecnici professionali" sono state presentate 1.315 segnalazioni di carenze (19,9% di tutti i reclami). La percentuale più alta si riferisce alla "opportunità/ adeguatezza della prestazione" nella diagnosi o nel trattamento (65% della categoria).
- ◆ Fra gli aspetti economici (1.059 reclami, pari al 16% del totale) le contestazioni più frequenti riguardano i *ticket* assegnati da CUP, pronto soccorso, farmacie.
- ◆ Anche i tempi di attesa sono oggetto di segnalazioni (911, pari al 13,8% dei reclami). Emergono soprattutto i tempi di attesa per ottenere le prestazioni, fuori dagli ambulatori, dai medici di medicina generale, in pronto soccorso o per il ricovero (40% della categoria, 5,5% del totale). Seguono le segnalazioni per l'attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione (30% della categoria, 4,1% del totale) e le segnalazioni per l'attesa per una prenotazione presso un CUP

o una farmacia (8,2% della categoria, 1,1% del totale).

- ◆ Tutte le altre tipologie di reclamo assommate costituiscono meno del 30% del totale dei reclami: aspetti relazionali (10%), comfort (5%), aspetti strutturali (6,1%), informazioni (4,4%).
- ◆ Quasi la metà dei reclami si riferiscono alle attività ospedaliere, un quarto alle attività specialistiche, mentre le altre aree - assistenza primaria e attività di supporto - registrano livelli di criticità inferiori.



RECLAMI ED ELOGI

È interessante confrontare reclami ed elogi in base alla classificazione CCRQ-URP RER.

Si è visto che le categorie con più reclami sono nell'ordine: aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi, aspetti tecnici professionali, aspetti economici, tempi, aspetti relazionali.

Gli elogi si concentrano invece sugli aspetti tecnici professionali (49,6%) e sugli aspetti di umanizzazione e relazionali (38,6%).

I reclami evidenziano ancora una certa lentezza nei processi burocratici organizzativi soprattutto nella fase di accesso alla prestazione. Tuttavia, se da una parte i cittadini lamentano inadeguatezze nella prestazione, laddove la qualità della prestazione è alta, essi ne riconoscono il valore e l'importanza. Risulta positivo il dato molto alto degli elogi sugli aspetti di umanizzazione e relazionali. Allo stesso modo la bassa percentuale di reclami sui tempi di attesa fa pensare a una forte tolleranza o affezione dei cittadini ai servizi, attitudine già documentata in altre ricerche (Dossier 93, 2004).



LE POTENZIALITÀ DEL SISTEMA

La tendenza in atto in Emilia-Romagna mira a un utilizzo strategico del sistema informativo

delle segnalazioni principalmente su due versanti.

Si intende approfondire lo studio delle criticità in specifici processi organizzativi aziendali/regionali (ad es. accesso, relazione professionisti/utenti, comunicazione, ecc.). L'analisi di tali eventi attraverso indagini di soddisfazione o altre modalità di ricerca (ad es. sulla singola unità operativa o struttura) può portare a specifiche azioni di miglioramento.

È inoltre previsto un collegamento della banca dati delle segnalazioni con altre (eventi avversi, incidenti, qualità percepita) per riaggregare le informazioni disponibili sulla percezione dei cittadini o sulle tipologie di rischio a livello delle articolazioni operative aziendali, al fine di conoscere sempre meglio le realtà per attivare percorsi di miglioramento nell'assistenza ai pazienti.

Vittoria Sturlese
Renata Cinotti

Agenzia sanitaria regionale



INFORMAZIONI UTILI

Sito dedicato www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/aree/accred/segnalazioni/index.htm

Cinotti R., Cipolla C. (a cura di) *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini. Metodi e strumenti*. Salute e società. FrancoAngeli, Milano, 2003.

Cinotti R., Sturlese V. *Servizi sanitari e cittadini: segnali e messaggi*. Collana Dossier 85, Agenzia sanitaria regionale dell'Emilia-Romagna, 2003.

Capizzi S., Nicoli M.A., Antonazzo E., Cinotti R., Grilli R. *Le liste di attesa dal punto di vista del cittadino*. Collana Dossier 93, Agenzia sanitaria regionale dell'Emilia-Romagna, 2004.



È possibile scaricare i Dossier 85 e 93 dal sito www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/collidoss/index.htm (formato pdf) oppure farne richiesta via email a fsarti@regione.emilia-romagna.it.