

## Reclami ed elogi dei cittadini sull'assistenza sanitaria in Emilia-Romagna Dati 2004 e confronto con le segnalazioni del 2003

### ? IL SISTEMA REGIONALE DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

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 strutture sanitarie per avere un riscontro sulle proprie attività, in particolare per acquisire dati e informazioni utili alla organizzazione e ai professionisti per il miglioramento dei percorsi assistenziali o riconoscere i punti di forza e per migliorare la fiducia del cittadino nel sistema sanitario.

Nel sito web dell'Agenzia sanitaria regionale ([www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/](http://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

Il sistema di gestione dell'Emilia-Romagna registra (tramite gli URP aziendali) tutte le segnalazioni dei cittadini, distinguendole tra reclami, elogi, rilievi e suggerimenti.

Ogni segnalazione inoltre viene classificata in base al suo oggetto specifico secondo 10 macro-categorie. In particolare viene indicato se riguarda:

- ◆ aspetti strutturali;
- ◆ informazioni;
- ◆ aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi;
- ◆ aspetti tecnici professionali;
- ◆ umanizzazione e aspetti relazionali;
- ◆ aspetti alberghieri e comfort;
- ◆ tempi;
- ◆ aspetti economici;
- ◆ adeguamenti alla normativa (*ticket*, LEA);
- ◆ altri aspetti.

Questa classificazione, messa a punto dagli URP aziendali e dal Comitato consultivo regionale per la qualità dalla parte del cittadino (CCRQ), prevede inoltre una suddivisione in sotto-categorie, che dettagliano ulteriormente l'oggetto della segnalazione.

### 📊 LE SEGNALAZIONI

#### PERVENUTE: CONFRONTO FRA 2003 E 2004

Nel 2004 sono pervenute agli URP delle Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna 13.110 segnalazioni da parte dei cittadini. Rispetto al 2003

si assiste a un incremento di 1.109 segnalazioni (pari a circa il 9%). Tuttavia, le percentuali delle singole tipologie presentano valori simili. I reclami rappresentano ancora il 55% del totale, gli elogi passano dal 26% al 28%, i rilievi subiscono una lieve flessione (dal 15% al 13%), mentre suggerimenti e reclami impropri restano stabili rispettivamente al 3% e 1%.

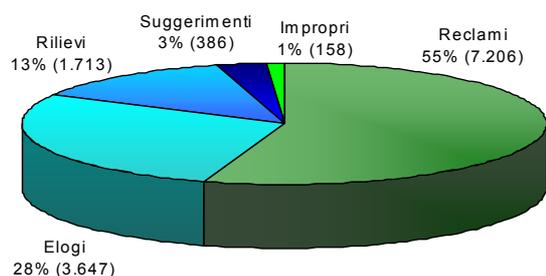
L'incremento complessivo delle segnalazioni (e anche dei reclami) non indica necessariamente un calo nella qualità dei servizi, ma potrebbe essere dovuto a un aumento del livello di litigiosità-malessere dei cittadini, oppure indicare una maggiore capacità del sistema di intercettare le loro opinioni.

### ☹️ RECLAMI

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

- ◆ Sono state presentate dai cittadini 1.553 segnalazioni che riguardano **aspetti tecnico-professionali** (pari al 21,6% dei reclami totali). La sotto-categoria più numerosa è quella

#### Le segnalazioni pervenute nel 2004



**rilievi:** indicazioni di disservizio che non attivano la procedura del reclamo  
**suggerimenti:** indicazioni esplicite per il miglioramento  
**reclami impropri:** segnalazioni su eventi non imputabili alla responsabilità dell'Azienda USL

che riguarda l'opportunità e l'adeguatezza della prestazione della diagnosi o del trattamento, che con 925 segnalazioni rappresenta il 59,6% della voce.

- ◆ Gli **aspetti organizzativi e burocratici** raccolgono 1.467 segnalazioni di carenze (pari al 20,3% dei reclami totali), di cui 609 su trasparenza/complessità dei percorsi di accesso (41,5% della voce), 352 su aspetti legati alla funzionalità organizzativa come disorganizzazione o assenza di operatori (24%), e 340 su altri disservizi (23,2%).
- ◆ Gli **aspetti economici**, con 1.284 reclami, rappresentano il 17,8% dei disservizi, che si concentrano soprattutto sulla contestazione dei *ticket* richiesti da CUP, Pronto soccorso, farmacie (710 reclami pari al 55,2% della voce).
- ◆ Anche i **tempi di attesa** sono oggetto di numerose critiche (1.092 reclami pari al 15,2% del totale), soprattutto quando si tratta di tempi di attesa "fuori dalla porta del medico" per ottenere la prestazione (364 segnalazioni pari al 33,3% della voce) o tempi intercorsi tra prenotazione e prestazione (341 reclami pari al 31,2%).
- ◆ Tutte le altre tipologie di reclamo sommate costituiscono il 25% del totale: aspetti relazionali (9,3%), aspetti strutturali (4,9%), comfort (4,4%), informazione (4%) e adeguamento alla normativa (1,8%).

Rispetto al 2003, i reclami su aspetti tecnico-professionali, sui tempi di attesa e sugli aspetti economici mostrano un incremento sia in valore assoluto (rispettivamente +238, +181 e +225) che percentuale, mentre i disservizi che riguardano l'organizzazione/la burocrazia, pur presentando un incremento di 39, appaiono in leggera flessione percentuale.

- ◆ Rispetto alle **funzioni assistenziali**, il 43,6% dei reclami si riferisce all'area ospedaliera, il 24% ai servizi di specialistica ambulatoriale,

il 14,6% all'assistenza primaria e il 12% circa all'attività di supporto.

- ◆ Nell'84% dei casi è il singolo cittadino che denuncia il disservizio, mentre nel 10,5% lo fa un'associazione di tutela o di rappresentanza. Sono ancora poco presenti studi legali (3,3%), enti (1,5%) o operatori sanitari (0,5%).
- ◆ Relativamente alla **procedura di gestione**, in quasi un caso su tre il reclamo si conclude con un chiarimento (31,6%), nel 12% circa con le scuse, con la risoluzione definitiva e formale o con la conferma dell'operato dell'Azienda (perché conforme a protocolli o normativa). In circa il 6% delle situazioni invece viene accolta la richiesta di rimborso o trasmessa la pratica all'Ufficio legale. Nell'8,4% dei casi la pratica risulta ancora aperta.

## ELOGI

L'analisi di dettaglio degli elogi offre le seguenti indicazioni.

- ◆ I cittadini hanno espresso il loro apprezzamento soprattutto sugli **aspetti tecnico-professionali** dell'assistenza sanitaria (1.663 segnalazioni, pari al 45,6% del totale degli elogi), concentrandosi in particolare su opportunità e adeguatezza delle prestazioni (51,8% della categoria) e sulla capacità di prestare attenzione ai bisogni e di fornire supporto da parte del personale (37,4% della categoria).
- ◆ Anche gli **aspetti relazionali** presentano un elevato numero di elogi (31% del totale), soprattutto quando riguardano la cortesia e la gentilezza del personale (80,3% della categoria).

I dati descritti confermano sostanzialmente le tendenze del 2003, ribadendo come gli apprezzamenti dei cittadini si concentrino in primo luogo sulla professionalità degli operatori, e in seconda istanza sugli aspetti di umanizzazione delle cure.

## CONCLUSIONI

Dopo più di due anni a regime, il sistema regionale per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni dei cittadini si dimostra in grado di fornire dati utili e dettagliati per individuare sia le criticità dell'assistenza sanitaria, sia i suoi aspetti di eccellenza, così come sono percepiti dagli utenti.

Tali informazioni si aggiungono a quelle di parte professionale, permettendo di delineare più precisamente le strategie di intervento migliorativo.

**Barbara Calderone  
Vittoria Sturlese**  
Agenzia sanitaria regionale

## INFORMAZIONI UTILI

Sito dedicato [www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/aree/accred/segnalazioni/index.htm](http://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, ASR, 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, ASR, 2004.

Sturlese V., Cinotti R. *Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle Aziende sanitarie. Il sistema di gestione in Emilia-Romagna*, Collana L'informazione in pillole 17, ASR, 2004.

Sturlese V., Nicoli M.A., Furbetta G. *Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle Aziende sanitarie. Report regionale 2004*. Collana Dossier 114, ASR, 2005.

 È possibile scaricare i Dossier e la Pillola alle pagine [www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/colldoss/index.htm](http://www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/colldoss/index.htm) e [www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/pillole/index.htm](http://www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/pillole/index.htm) (formato pdf) oppure farne richiesta via email a [fsarti@regione.emilia-romagna.it](mailto:fsarti@regione.emilia-romagna.it)