

## Le segnalazioni dei cittadini sull'assistenza sanitaria in Emilia-Romagna

### Dati 2008 e confronto con i dati degli anni precedenti



#### 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 (reclami, elogi, rilievi e suggerimenti) dei cittadini. La gestione di queste segnalazioni tramite gli URP aziendali è uno degli strumenti a disposizione delle organizzazioni sanitarie per avere un riscontro sulle proprie attività, in particolare per acquisire dati e informazioni utili all'organizzazione stessa e ai professionisti per il miglioramento dei percorsi assistenziali.

Ogni segnalazione viene classificata all'interno del sistema in base al suo oggetto specifico, secondo 10 macrocategorie a seconda che essa riguardi aspetti strutturali, informazioni, aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi, aspetti tecnici professionali, aspetti relazionali, aspetti alberghieri e comfort, tempi, aspetti economici, adeguamenti alla normativa (*ticket*, LEA) o altri aspetti.

Dalle pagine dedicate del sito web dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale è possibile consultare e scaricare elaborazioni predisposte con una reportistica predefinita annuale e trimestrale.



#### ANDAMENTO 2003-2008

Complessivamente nel 2008 sono state presentate 16.633 segnalazioni, e come negli anni precedenti il cittadino è il soggetto che si attiva

più frequentemente (15.250). Le segnalazioni si suddividono in:

- ◆ 7.445 reclami (44% del totale),
- ◆ 6.191 elogi (37% del totale),
- ◆ 2.457 rilievi (15% del totale),
- ◆ 424 suggerimenti (3% del totale)
- ◆ 116 segnalazioni improprie (1% del totale)

Si assiste per la prima volta rispetto agli anni passati a un lieve abbassamento delle segnalazioni rilevate, da 16.669 nel 2007 a 16.633 nel 2008 (-36). L'analisi di *trend* 2003-2008 sulla distribuzione delle diverse tipologie di segnalazione in percentuale presenta una progressiva diminuzione dei reclami e un consistente aumento degli elogi (**Figura 1**).



#### CONTENUTO DELLE SEGNALAZIONI

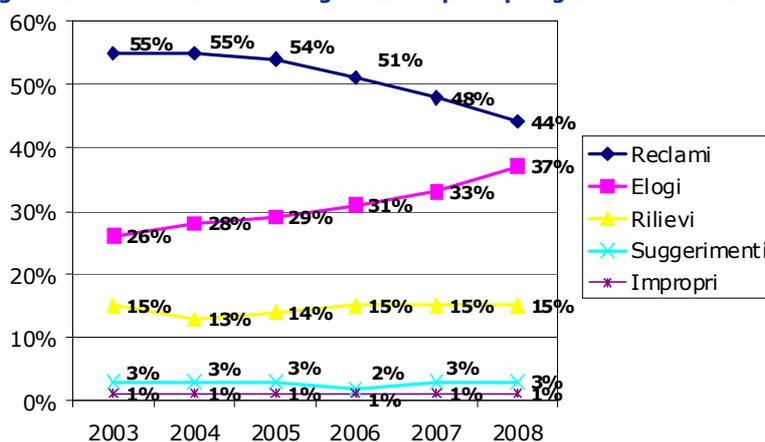
La distribuzione delle segnalazioni nelle macrocategorie della classificazione CCRQ conferma anche per il 2008 il *trend* degli anni precedenti, salvo alcune eccezioni.

◆ La categoria degli **aspetti tecnici professionali** evidenzia, come negli anni precedenti, una maggiore attenzione del cittadino alla qualità della prestazione (5.079 segnalazioni, pari al 30% del totale), sia in termini positivi che in termini negativi. Tale macrocategoria presenta infatti la seguente ripartizione: 1.574 reclami, pari al 21% sul totale dei reclami; 3.371 elogi, pari al 54% sul totale degli elogi.

◆ Gli **aspetti relazionali** sono stati oggetto di un numero maggiore di elogi (2.069, pari al 33% della tipologia), in particolare nella sottocategoria "cortesia e gentilezza" (1.554, pari al 75% degli elogi presentati in questa macrocategoria). Il *trend* 2003-2008 conferma un andamento positivo della tipologia degli elogi in questa categoria.

◆ Gli **aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi** rimangono oggetto di un alto numero di segnalazioni, ma in discesa rispetto al *trend* degli

Figura 1. Percentuale delle segnalazioni per tipologia. Confronto 2003-2008



anni precedenti; tuttavia nel confronto con i dati degli anni antecedenti si nota un consistente abbassamento dei reclami, in particolare fra 2006 e 2008.

- ◆ Dopo un consistente aumento dei reclami dal 2005 al 2007 (da 932 pari al 12,2% dei reclami nella categoria, a 1.396 pari al 17,3%), i **tempi** mantengono nel 2008 i valori dell'anno precedente, evidenziando una certa stabilità.

## CONTESTI DI CURA INTERESSATI DA SEGNALAZIONI

La categorizzazione delle segnalazioni in macroaree di erogazione coerenti al loro interno (es. area ospedaliera, specialistica ambulatoriale, assistenza primaria, igiene pubblica, SerT, ecc.) e la loro suddivisione fra tipologie di Azienda mettono in evidenza:

- ◆ per quanto riguarda le **Aziende ospedaliere (Figura 2)** una predominanza di tutte le tipologie nella "funzione ospedaliera", con una maggiore consistenza degli elogi rispetto ai reclami. Considerando invece il *trend* di sviluppo, fra 2007 e 2008 si assiste - in controtendenza con gli anni precedenti - a un aumento dei reclami (+2%) e a una diminuzione degli elogi (-2%). Nella funzione della "specialistica ambulatoriale" si assiste invece a una diminuzione dei reclami (-4%) fra 2006 e 2008, in controtendenza rispetto al biennio precedente, e a un aumento degli elogi (+3%). Fra 2007 e 2008 nelle Aziende ospedaliere diminuiscono i reclami sulle cosiddette "attività di supporto" (-1%) e aumentano gli elogi (+1%), evidenziando anche in questo caso una certa discontinuità rispetto agli anni precedenti;
- ◆ per quanto riguarda le **Aziende USL (Figura 3)** una predominanza di tutte le tipologie nella "funzione ospedaliera", ma con un maggiore peso in percentuale di elogi rispetto ai reclami, seppure in confronto a totali

diversi. Nella funzione della "specialistica ambulatoriale" prevalgono invece reclami, rilievi e suggerimenti, e nelle "attività di supporto" suggerimenti, reclami e rilievi. L'analisi di *trend* sul triennio 2003-2008 evidenzia variazioni rilevanti. In particolare fra il 2007 e il 2008 nell'area ospedaliera diminuiscono considerevolmente i reclami (-4%) e aumentano gli elogi (+2%); i reclami aumentano sia nella specialistica ambulatoriale (+3%) sia nelle attività di supporto (+3%).

## ESITI DELLE SEGNALAZIONI

Dall'analisi dei dati del 2008 emerge che quasi tutte le tipologie di segnalazione hanno avuto un esito; tuttavia solo nei reclami si assiste a una distribuzione omogenea nelle diverse voci di esito, in quanto le procedure aziendali ne richiedono obbligatoriamente la registrazione. Come negli anni precedenti, la maggior parte dei reclami nel 2008 sono stati seguiti da:

- ◆ chiarimento (2.511),
- ◆ scuse da parte dell'Azienda (1.095),
- ◆ risoluzione del problema (1.045).

## CONCLUSIONI

Dopo più di sei anni a regime, il sistema regionale per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni dei cittadini è 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.

L'efficienza del sistema informativo è altresì dovuta a elementi di gestione, rispetto ai quali nel biennio 2007-2008 l'Agenzia sanitaria e sociale regionale ha predisposto - insieme ai Responsabili URP delle Aziende - alcuni strumenti operativi per agevolare il lavoro di interpretazione e di inserimento dei dati da parte degli operatori, e per superare eventuali disomogeneità nell'utilizzo del sistema nelle

singole Aziende, portando a una fotografia regionale più puntuale delle segnalazioni.

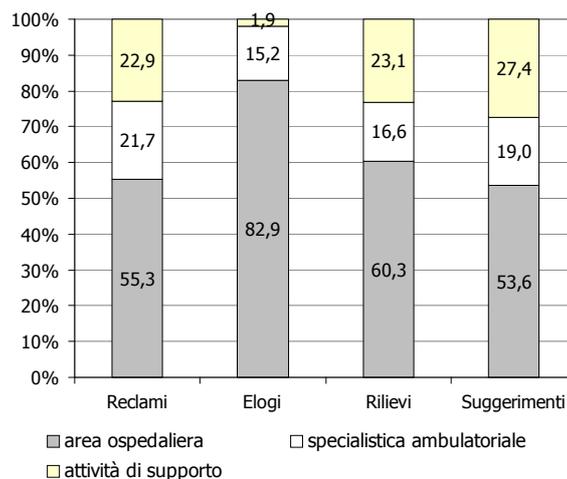
## INFORMAZIONI UTILI

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

Panzerà E., Ragazzi G., Sturlese V. *Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle Aziende sanitarie. Report regionale 2008*, Collana Dossier n. 181, Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna, 2008. È possibile scaricare il volume dal sito <http://asr.regione.emilia-romagna.it> (formato pdf) oppure farne richiesta via email a [fsarti@regione.emilia-romagna.it](mailto:fsarti@regione.emilia-romagna.it)

Redazione a cura di **Vittoria Sturlese**  
Agenzia sanitaria e sociale regionale

**Figura 2. Percentuale delle segnalazioni per tipologia e per funzione assistenziale. Aziende ospedaliere 2008**



**Figura 3. Percentuale delle segnalazioni per tipologia e per funzione assistenziale. Aziende USL 2008**

