

SISTEMA INFORMATIVO SEGNALAZIONI URP SANITA'

**DIFFICOLTA' DI CLASSIFICAZIONE:
classificazione CCRQ (nuovi esempi per attribuzione) ed esiti**



Dicembre 2008

Il documento è stato predisposto all'interno del Progetto "Cittadini, comunità e Servizi" dell'Area di programma Accreditamento e Qualità.

La redazione è a cura di

Vittoria Sturlese Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna
Daniela Buriola Ausl di Bologna
Maurizia Gherardi Ausl di Modena
Ornella Guareschi Ausl di Parma
Elisabetta Lenzi Auo S.Orsola di Bologna
Daniela Negrini Istituti Ortopedici Rizzoli
Anna Maria Piraccini Ausl di Cesena
Gloria Putinati Aou di Ferrara
Manuela Tarozzi Ausl di Bologna

Si ringraziano inoltre tutti i Referenti degli Uffici Relazioni con il Pubblico per l'importante apporto fornito nell'individuazione della casistica aziendale.

CLASSIFICAZIONE REGIONALE MACROCATEGORIE E CATEGORIE (CCRQ) CON NUOVI ESEMPI PER ATTRIBUZIONE

DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti strutturali	1	0	Aspetti strutturali - Altro	Aspetti strutturali - Altro
	1	1	Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, segnali stradali posizionati dall'Azienda, panchine, ecc...	Accessibilità esterna: si intende tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso alla struttura.
	1	2	Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione. ESEMPI PER ATTRIBUZIONE: <ul style="list-style-type: none"> - l'ascensore dell'ingresso principale non consente il passaggio della carrozzina - i gradini impediscono il raggiungimento di - la sala d'attesa del poliambulatorio è priva dei servizi igienici riservati agli handicap 	Accessibilità interna: si intende tutto ciò che ostacola/facilita l'utilizzo delle strutture interne, in genere spazi comuni.
	1	3	Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, etc... Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori. ESEMPI PER ATTRIBUZIONE: <ul style="list-style-type: none"> - l'insonorizzazione delle pareti degli ambulatori non garantisce la riservatezza delle informazioni - la documentazione clinica non è conservata in spazi adeguati a garantirne la riservatezza - sono caduto perché la piastrella del pavimento era sconnessa 	Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo.
	1	4	Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni/incidenti avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature.	Attrezzature e strumentazione sanitaria (non sono compresi gli ausili e presidi).
Informazione	2	0	Informazione - Altro	Informazione - Altro
	2	1	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità / assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità.	Adeguatezza del materiale di informazione.
	2	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.	Adeguatezza della segnaletica esterna e interna.

Informazione	2	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.	Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni.
	2	4	<p>Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.</p> <p>ESEMPI PER ATTRIBUZIONE: Per attribuire correttamente segnalazioni che possono essere riconducibili a due categorie (informazione e aspetti tecnici professionali) si imputa:</p> <p>1) alla categoria 2.4 per reclami attinenti a informazioni concernenti gli aspetti organizzativi;</p> <p>2) alla categoria 4.4 per tutto quello che riguarda invece l'informazione relativa a: consenso informato, scelte di trattamento, comunicazione dei rischi.</p> <p>ESEMPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lamenta insufficiente informazione sulla data del ricovero o post ricovero - lamenta di non essere stato informato della possibilità di essere assistito dai familiari oltre gli orari di visita - lamenta una carente informazione sulle modalità e tempi di trasferimento presso..... - lamenta che il Medico di medicina generale/ specialista non abbia fornito informazioni sul diritto all'esenzione dal ticket per patologia - lamenta la mancata informazione in merito agli orari di colloquio con i medici - lamenta la mancata informazione sui percorsi di prevenzione e diagnosi garantiti dal consultorio 	Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli.
	2	5	Riconoscibilità degli operatori / mancata esposizione del tesserino aziendale.	Riconoscibilità degli operatori.
	2	6	Trasparenza delle liste di attesa, del percorso di accesso a prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini.	Adeguatezza delle modalità di informazione.

Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3	0	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro
	3	1	<p>Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).</p> <p>ESEMPI PER ATTRIBUZIONE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - limitata disponibilità nella scelta del PLS - difficoltà/scontentezza nell'ottenimento di protesi e ausili - riscuotitrici - elimina code - mancato rispetto del numero progressivo di chiamata 	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)
	3	2	<p>Organizzazione /disorganizzazione interna e presenza / di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.</p> <p>ESEMPI PER ATTRIBUZIONE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reclama per errori di prenotazione, smarrimento provette, smarrimento lastre, scambio referti. - lamentele in seguito a sciopero del personale - lamenta impossibilità a comunicare con n° di telefono - lamenta riduzione dell'orario del Cup nel periodo estivo - lamenta che lo sportello per il ritiro dei referti non sia aperto almeno 1 pomeriggio alla settimana fino alle 19.00 - lamenta la restrittiva fascia oraria stabilita per i pagamenti - reclama per la restrittiva fascia oraria di apertura al pubblico - reclama la limitata apertura dell'ambulatorio del MMG con conseguente difficoltà di accesso - lamenta che gli orari fissati ai pazienti per i controlli sono uguali per tutti e comportano lunghe attese - lamenta di non aver ricevuto in tempo reale il referto di una prestazione urgente - lamenta la carenza di personale con conseguente tempo d'attesa ai servizi/sportelli..... - lamentele in seguito a chiusura temporanea dei diari per visite/indagini specialistiche 	Funzionalità organizzativa: si intende tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso e l'erogazione delle prestazioni percepito come disorganizzazione aziendale.

Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3	3	<p>Segnalazioni per l'assenza di servizi, prestazioni e risorse.</p> <p>ESEMPI PER ATTRIBUZIONE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lamenta che nella Azienda non è possibile eseguire il test, l'esame ecc - lamenta l'impossibilita' ad ottenere l'invio a domicilio del referto dell'esame tac - lamenta la carenza di posti letto - lamenta l'assenza dell'ambulatorio vaccinale con conseguenti spostamenti 	Si intende la disponibilità/non disponibilità di servizi/prestazioni/risorse dipendenti da una vera e propria assenza di offerta assistenziale da parte dell'Azienda.
	3	4	Raccordo tra servizi (carente / efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari.	Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni.
Aspetti tecnici professionali	4	0	Aspetti tecnico-professionali - Altro	Aspetti tecnico-professionali - Altro
	4	1	<p>Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, altri professionisti) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.</p> <p>ESEMPI PER ATTRIBUZIONE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - non mi è stata fatta una diagnosi tempestiva - non mi è stata diagnosticata e in altro posto si - l'oculista prescrive occhiali non idonei - non mi è stata fatta una radiografia che serviva - il mio caso è stato sottovalutato - errata lettura di referti - a seguito di manipolazione fisioterapia..... - a seguito di malposizione catetere intervento chirurgico di... - manovre errate al Pronto Soccorso che provocano lussazione - a seguito di comportamento nella fase di travaglio.... - denti danneggiati a causa di intubazione - dolore a seguito di ... - intervento non riuscito bene..... - intervento subito mi ha provocato... - incidenti avvenuti durante il ricovero - viene omesso di asportare un punto - in seguito a mammografia non le viene proposto approfondimento ecografico 	Opportunità/adeguatezza della prestazione.

Aspetti tecnici professionali	4	1	<ul style="list-style-type: none"> - il medico mi ha prescritto cure non adeguate alla mia malattia - non valutano con cura le certificazioni prodotte in commissione invalidi - infezione batterica contratta in occasione del ricovero - lamenta che il diabetologo non abbia fornito le informazioni necessarie per l'assunzione degli integratori procurando uno scompenso glicemico - l'infermiere, in occasione dell'igiene quotidiana, ha compiuto una manovra scorretta con conseguente frattura del dito mignolo <p>N.B Se inviati all'URP vanno qui classificati anche i reclami in seguito a danni da somministrazione di trasfusioni/immunoglobuline .</p>	
	4	2	<p>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.</p> <p>ESEMPI PER ATTRIBUZIONE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sono stato al Pronto Soccorso e non ho ricevuto le cure di cui avevo bisogno - visita non accurata e superficiale - il medico di guardia/il pediatra/il MMG non si reca al domicilio e visita o prescrive telefonicamente..... - contesta i contenuti della certificazione.... - i referti non contengono dettagli sufficienti, non sono chiari..... - la documentazione clinica non è leggibile - personale sponsorizza ditte private (ad es. onoranze funebri) - lamenta ematoma a seguito di prelievo - lamenta ripetizione di esame in seguito a prelievo insufficiente 	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni.

<p>Aspetti tecnici professionali</p>	<p>4</p>	<p>3</p>	<p>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.</p> <p>ESEMPI PER ATTRIBUZIONE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - paziente incontinente non viene accudito in modo appropriato - mancato rispetto di precauzioni igieniche (mancato utilizzo dei guanti) - non rispondono quando il ricoverato chiama con il campanello - assistenza negligente durante il ricovero, i pazienti non vengono aiutati e subiscono danni (cadono dal letto) - non riesce ad effettuare esame (es. clisma) per scarsa attenzione del tecnico - inefficace trattamento delle piaghe da decubito - carente assistenza ha provocato piaghe 	<p>Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale.</p>
	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi.</p> <p>ESEMPI PER ATTRIBUZIONE</p> <p>Per attribuire correttamente segnalazioni che possono essere riconducibili a due categorie (informazione e aspetti tecnici professionali) si imputa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) alla categoria 2.4 per reclami attinenti a informazioni concernenti gli aspetti organizzativi; 2) alla categoria 4.4 per tutto quello che riguarda invece l'informazione relativa a: consenso informato, scelte di trattamento, comunicazione dei rischi. <p>ESEMPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - non vengono fornite informazioni sull'esame/intervento eseguito. - non viene informato del rischio di permanenza esiti cicatriziali deturpanti - il medico non mi ha detto chenon mi ha orientato. - ritardo nella comunicazione di esito esame 	<p>Informazione agli utenti sui percorsi di cura.</p>

Umanizzazione e aspetti relazionali	5	0	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	Umanizzazione e aspetti relazionali – Altro.
	5	1	Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	Cortesia e gentilezza.
	5	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.	Conflittualità interpersonale.
	5	3	Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e delle dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	Rispetto della dignità della persona.
	5	4	Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, ecc...): rispetto / violazione.	Rispetto della riservatezza.
	5	5	Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc... / comportamenti empatici e accoglienti.	Maltrattamenti.
Aspetti alberghieri e comfort	6	0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	Aspetti alberghieri e comfort – Altro.
	6	1	Segnalazioni sull'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: letti per stanza, vivibilità (ampiezza, estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy (paratie mobili) ecc... ESEMPI PER ATTRIBUZIONE: - carenza di carrozzine o pedane antiscivolo - materassi inadeguati	Caratteristiche strutturali.
	6	2	Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza / assenza.	Vitto.
	6	3	Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	Condizioni ambientali.
	6	4	Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei. Raccolta differenziata rifiuti.	Pulizia e igiene.
	6	5	Punto vendita per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite.	Servizi accessori.

Tempi	7	0	Tempi – Altro.	Tempi – Altro.
	7	1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori.	Rispetto/Non rispetto degli orari dichiarati di apertura/attività dei servizi.
	7	2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie.	Coda per la prenotazione.
	7	3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione.	Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione.
	7	4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni.	Coda per il pagamento.
	7	5	Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	Coda per la prestazione
	7	6	Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc...	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili, referti.
	7	7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami.	Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni.
Aspetti economici N.B: SI RAGIONA SULL'ESITO E NON SULL'OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	8	0	Aspetti economici – Altro.	Aspetti economici – Altro.
	8	1	Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie per errata attribuzione aziendale (vedi: Esempi esiti)	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie.
	8	2	Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc...) per errata attribuzione aziendale (vedi : Esempi esiti) ESEMPI PER ATTRIBUZIONE: - richieste di rimborso per giornate di lavoro perse	Richiesta di rimborsi.
	8	3	Richieste in seguito a danni , smarrimento e infortuni occorsi presso la struttura. ESEMPI PER ATTRIBUZIONE: - per perdita/ rottura di dentiere , pancere ecc. ; Specificare sempre Risarcimento danni per...	Richiesta di risarcimento.
	8	4	Risarcimenti per prestazioni sanitarie non ottenute nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi e dei diritti dei cittadini.	Bonus malus.

<p>Adeguamento alla normativa</p> <p>N.B: SI RAGIONA SULL'ESITO E NON SULL'OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE</p>	9	0	<p>Adeguamento alla normativa – Altro.</p> <p>ESEMPI PER ATTRIBUZIONE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lamenta il mancato rilascio/rinnovo tessera sanitaria (per mancanza di requisiti) - reclama per le difficoltà ad ottenere l'esenzione per patologia (per mancanza di requisiti) - richiede il rimborso del pagamento del certificato di idoneità sportiva per il figlio di 3 anni - richiede il rimborso di una RMN effettuata in libera professione - lamenta il mancato rimborso di spese sostenute per il noleggio di strumenti necessari per effettuare delle terapie fisiche a domicilio - lamenta il mancato rimborso delle spese sostenute per il trasporto in ambulanza - richiede il rimborso delle spese mediche sostenute per effettuare una visita presso un Medico di medicina generale fuori regione 	<p>Adeguamento alla normativa – Altro.</p> <p>N.B: Sono contemplate quelle richieste di rimborso che non possono essere accolte in base alla normativa vigente (ma non rientrano né nei ticket, né nei farmaci, né nei Lea).</p>
	9	1	Ticket	Ticket
	9	2	L.E.A.	L.E.A.
	9	3	Farmaci	
<p>Altro</p>	10	0	<p>Altro (APPREZZAMENTO GENERICO)</p>	Altro

ESEMPI ESITI

Evento	Oggetto	Categoria	Esito	Perchè
Gli è stato attribuito un ticket improprio, (quindi il cittadino ha ragione)	Contesta l'errata attribuzione ticket	8.1	Risoluzione	Non ha pagato e quindi non deve essere rimborsato, ma ci si attiva positivamente per togliere l'attribuzione
Gli è stato attribuito un ticket improprio (quindi il cittadino ha ragione) e gli viene chiesto di pagare dopo diverso tempo	Contesta l'attribuzione ticket e la relativa richiesta di pagamento pervenuta dopo	8.1	Risoluzione	Non ha pagato e quindi non deve essere rimborsato, ma ci si attiva positivamente per togliere l'attribuzione Ci si scusa per gli eccessivi tempi d'attesa
Ha pagato un ticket non dovuto e ne chiede il rimborso	Richiede il rimborso per ticket erroneamente attribuito ecc	8.2	Accoglimento domanda di rimborso	Ha pagato erroneamente e pertanto deve essere rimborsato
Gli è stato attribuito un ticket dovuto (quindi il cittadino non ha ragione)	- Contesta l'errata attribuzione ticket - Contesta il pagamento di prestazioni riabilitazione - Contesta la non concedibilità di un farmaco	9.1 o 9.2 o 9.3	Conferma operato azienda perché conforme alla normativa vigente	Deve pagare perché stabilito dalla normativa vigente

**N.B: TUTTE LE SEGNALAZIONI ATTRIBUITE IN SEDE DI INSERIMENTO ALLA CATEGORIA 8 E IL CUI ESITO HA DATO "CONFERMA DELL'OPERATO DELL'AZIENDA PERCHE' CONFORME ALLA NORMATIVA VIGENTE", VANNO SPOSTATE NELLA CATEGORIA 9.
TALE DISPOSIZIONE NON HA VALORE RETROATTIVO PER LE AZIENDE CHE FIN'ORA NON L'HANNO SEGUITA.**

A PARTIRE DAL 2009 TUTTE LE AZIENDE DOVRANNO SEGUIRE TALE METODO DI CLASSIFICAZIONE.

