

Le segnalazioni dei cittadini agli Uffici Relazioni con il Pubblico

Report Regionale Anno 2006

Il presente rapporto è stato elaborato da **Vittoria Sturlese** sulla base dei dati estratti dal "Sistema informativo delle segnalazioni dei cittadini" in Settembre 2007.

Si ringrazia per l'importante apporto fornito in termini di competenze:

Stefano Accorsi (Ced - Agenzia sanitaria regionale), Alessandra Pozzi (Sistema informativo sanità e politiche sociali), Massimo Clò (Sistema informativo sanità e politiche sociali), Responsabili Urp e Operatori Urp di tutte le Ausl/Aosp della Regione Emilia-Romagna.

INDICE

1. Il sistema di gestione delle segnalazioni	pag.3
2. Segnalazioni pervenute agli Uffici Relazioni con il Pubblico	pag.5
2.1. Le segnalazioni presentate nelle Aziende	pag.6
2.2. Che cosa si segnala?	pag.11
2.3. In quali contesti di cura si segnala?	pag.15
2.4. Chi presenta segnalazioni?	pag.20
2.5. Che esito hanno le segnalazioni?	pag.21
2.6. Segnalazioni di interesse per la gestione del rischio	pag.23
3. Conclusioni	pag.26
4. Allegati	pag.29
4.1. Classificazione CCRQ	
4.2. Glossario	

1. Il sistema di gestione delle segnalazioni

Il sistema di **gestione delle segnalazioni** (e fra queste i reclami) è una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che valorizza, da parte della organizzazione, un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza al fine di garantire un riscontro sulle proprie attività.

Dal punto di vista dell'organizzazione il sistema di gestione delle segnalazioni ha due principali obiettivi:

- ✓ avere una modalità atta a rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente, e a evidenziare punti di eccellenza;
- ✓ contribuire ad orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento dei servizi, tramite l'analisi delle informazioni acquisite.

Dal punto di vista dei cittadini il sistema di gestione delle segnalazioni permette agli stessi cittadini di migliorare la gestione dei servizi: avere la possibilità di interagire con l'Azienda, di poter esprimere il proprio parere rafforza la convinzione di essere a tutti gli effetti un interlocutore e pertanto di "poter contare".

Da alcuni anni nella nostra regione, si è intrapreso un cammino per rendere sistematica la rilevazione delle segnalazioni al fine di poter monitorare un percorso che necessariamente va gestito e presidiato in tutte le sue fasi.

Per facilitare il compito di monitoraggio delle segnalazioni è stato predisposto un software che rende possibile l'immediata visione dei dati per un utilizzo aziendale delle informazioni e accresce la possibilità di confronto sia longitudinale sia interaziendale.

Le segnalazioni vengono inserite nel software in base a una classificazione che consente l'attribuzione il più possibilmente univoca degli eventi oggetto di segnalazione. [Tab. 1].

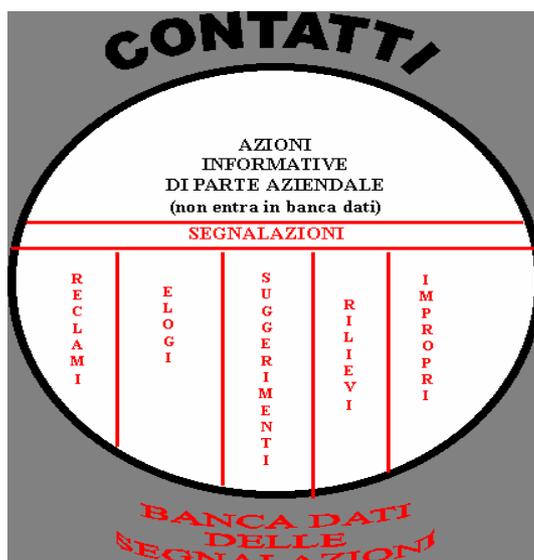
Tab. 1 - Classificazione delle segnalazioni *

DESCRIZIONE MACROCATEGORIA
1. ASPETTI STRUTTURALI
2. INFORMAZIONE
3. ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI
4. ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI
5. UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI
6. ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT
7. TEMPI
8. ASPETTI ECONOMICI
9. ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA (Ticket, L.E.A.)
10. ALTRO

***In allegato è possibile consultare la versione completa della classificazione: macrocategorie e sotto-categorie (Allegato 1).**

Il sistema informativo regionale consente di rilevare tutte le segnalazioni provenienti dall'utenza classificandole secondo le categorie illustrate nella figura 2: non vengono registrati i contatti informativi intercorsi con la azienda nella interfaccia del cittadino – utente con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Fig. 1 - Il sistema informativo delle segnalazioni dei cittadini



E' precisata la definizione di ciascun elemento registrato, secondo un glossario consultabile in allegato (**Allegato 2**).

Dall'inizio del 2004 è stato allestito un sito internet dedicato (<http://www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/aree/accred/segnalazioni/index.htm>), al cui interno sono presenti alcune elaborazioni condotte attraverso reportistica predefinita annuale e trimestrale; esse sono consultabili e scaricabili secondo una modalità "pubblica" e una modalità per addetti ai lavori.

Attualmente il sistema di gestione delle segnalazioni si può considerare a regime ed è possibile condurre elaborazioni ed analisi trasversali e di trend a livello regionale. Si può considerare un frutto di questo lavoro i Rapporti regionali prodotti nel 2005 e nel 2006 e (Dossier N. 114/2005, scaricabile dal web: http://asr.regione.emilia-romagna.it/wcm/asr/collana_dossier/doss114.htm; Dossier N. 142/2007, scaricabile dal web: http://asr.regione.emilia-romagna.it/wcm/asr/collana_dossier/doss142.htm).

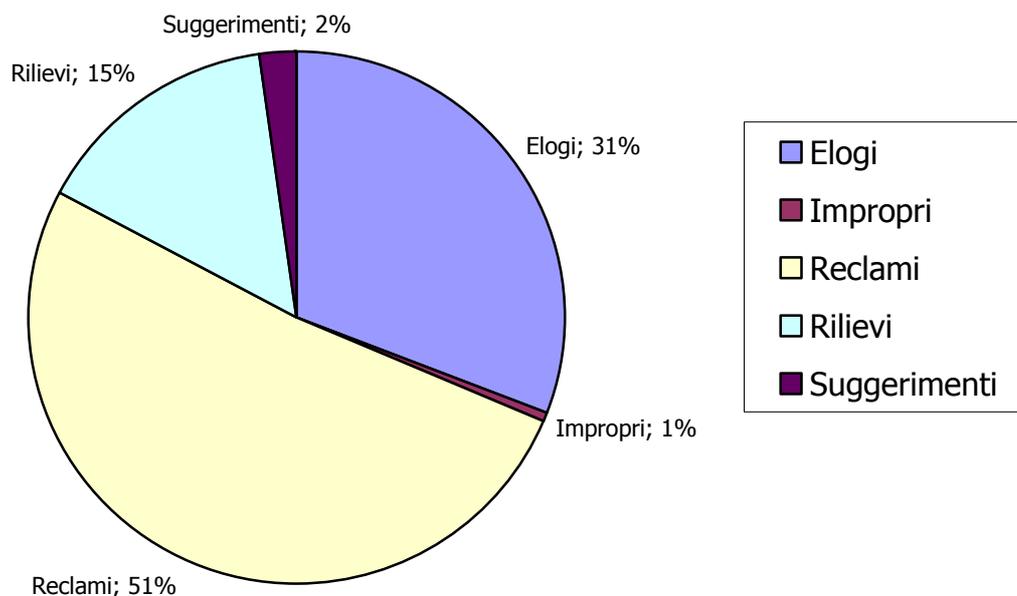
Proprio a partire da questo maggior consolidamento del sistema, è stato possibile nel 2007 concentrarsi più intensamente sugli elementi passibili di miglioramento. Ci si riferisce, non solo alla registrazione informatica dei dati pervenuti agli Urp, ma al percorso di gestione delle segnalazioni e al ruolo di quegli elementi organizzativi e non che possono condurre gli Urp a una "gestione virtuosa del reclamo".

2. Segnalazioni pervenute agli Uffici Relazioni con il Pubblico

L'analisi proposta prende in esame l'insieme delle segnalazioni (e le specifiche tipologie dei reclami, degli elogi e dei rilievi) pervenute agli Uffici Relazioni con il Pubblico di tutte le Aziende Sanitarie e ospedaliere della regione Emilia-Romagna, nel periodo compreso tra il 1 Gennaio 2006 e il 31 Dicembre 2006. Verrà inoltre condotta una analisi di trend delle diverse tipologie di segnalazioni dal 2003 al 2006.

Il totale delle segnalazioni¹ registrate da tutte le Aziende che hanno inserito i dati nel corso del 2006 è di 15.143, di cui 7.779 reclami (51% del totale), 4.655 elogi (31% del totale), 2.255 rilievi (15% del totale), 341 suggerimenti (2% del totale) e 113 segnalazioni improprie (1% del totale) [**Graf.1**].

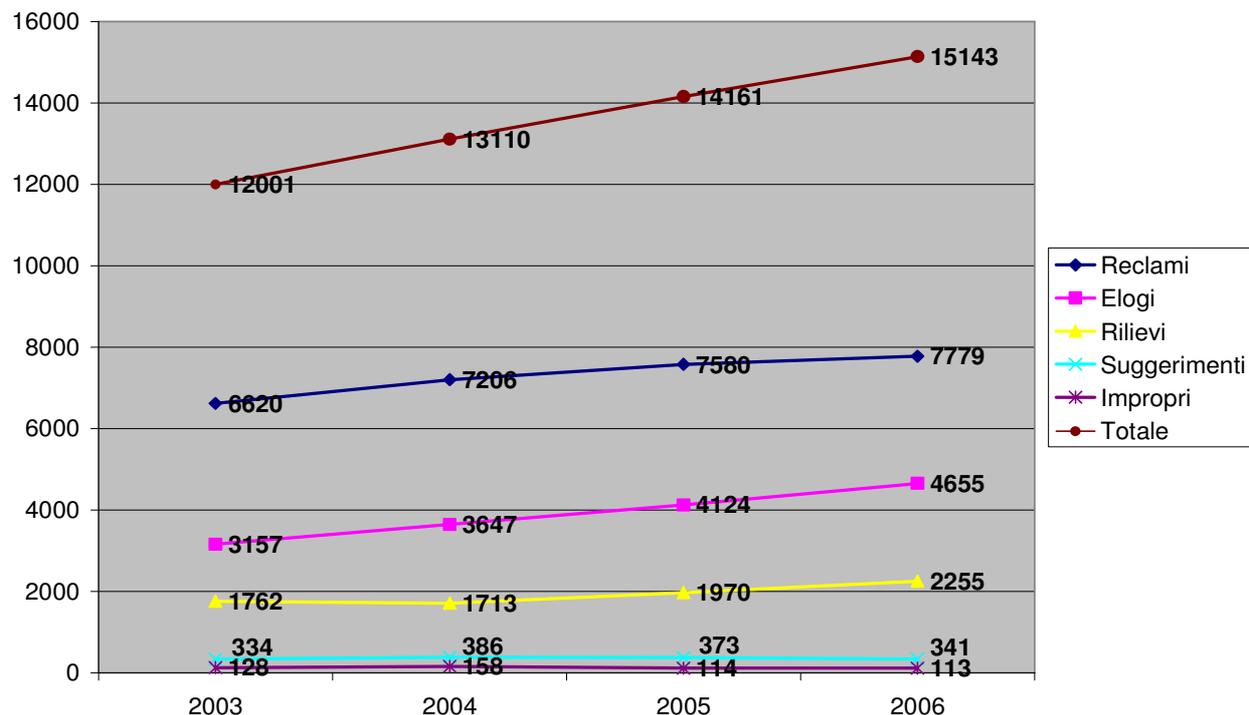
Graf.1 - Tipologia delle segnalazioni (2006)



Si assiste a un generale incremento delle segnalazioni rilevate da 12.001 nel 2003 a 15.143 nel 2006 (+3.142); si tratta di un aumento costante di anno in anno. Inoltre l'andamento delle segnalazioni nelle diverse tipologie (reclami, elogi, rilievi, suggerimenti e impropri), pur presentando valori vicini a quelli dei 3 anni precedenti [**Graf.2**], fra il 2005 e il 2006 mostra in valore assoluto un minor aumento dei reclami (+199) rispetto agli elogi (+531) e ai rilievi (+285).

¹ Si specifica che, mentre i reclami sono espressioni di insoddisfazione degli utenti o degli operatori sanitari che attivano un percorso formale di valutazione e risposta al cittadino (un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario per monitorare il livello di soddisfazione), i rilievi sono indicazioni di disservizio che non attivano la procedura tipica del reclamo. Gli impropri, infine, sono segnalazioni riferite ad eventi non imputabili alla responsabilità dell'Azienda chiamata in causa, possono appartenere alla sfera dei reclami, degli elogi, dei rilievi o dei suggerimenti.

Graf.2 - Andamento delle segnalazioni per tipologia. Confronto 2003-2006



2.1 Le segnalazioni presentate nelle Aziende

La **tabella 2** permette di confrontare la frequenza delle segnalazioni registrate in relazione alle differenti aziende sanitarie³ negli anni 2004 e 2006.

Le differenze tra Aziende in funzione delle diverse tipologie di segnalazione non devono condurre necessariamente a valutazioni di merito in quanto non abbiamo informazioni di contesto che ci consentano di trarre delle conclusioni. Tuttavia la lettura di questi dati può fornirci un indicatore molto approssimativo di quanto le singole Aziende utilizzano (o "spremono") le potenzialità del sistema (ad esempio registrando un maggior o minor numero di elogi, reclami e rilievi), ma anche quanto la popolazione di riferimento crede che, segnalando, la propria voce venga ascoltata dall'Azienda (ovvero un alto numero di segnalazioni, non importa se siano elogi o reclami, potrebbe rappresentare un segnale di fiducia da parte del cittadino nei confronti dell'Azienda).

³ È opportuno sottolineare come, a questo primo livello di analisi, i valori assoluti presentati non vengono rapportati a variabili, quali la grandezza territoriale, la numerosità della popolazione di riferimento. Inoltre le procedure, non ancora completamente standardizzate, di attribuzione delle segnalazioni alle tipologie possono avere avuto un ruolo decisivo nella determinazione di alcune delle differenze emerse.

Tab.2 - Andamento delle segnalazioni per Azienda e tipologia di segnalazione (2004-2006)

AZIENDE	Elogi		Reclami		Rilievi		Suggerimenti		Impropri		Totale	
	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006	2004	2006
AOSP BOLOGNA	496	783	377	414	73	34	13	13	18	21	977	1.265
AOSP FERRARA	106	147	504	413	89	95	6	7	16	42	721	704
AOSP MODENA	466	628	251	355	97	241	7	25	9	7	830	1.256
AOSP PARMA	112	182	239	321	174	191	-	-	8	1	533	695
AOSP R. EMILIA	100	110	203	170	4	7	8	14	6	-	321	301
AUSL BOLOGNA	1196	909	1.689	1.695	174	146	88	51	19	2	3.166	2.803
AUSL CESENA	49	299	286	508	24	56	2	10	19	2	380	875
AUSL FERRARA	56	204	358	422	137	170	11	23	11	6	573	825
AUSL FORLÌ	30	141	144	105	8	61	3	11	3	1	188	319
AUSL IMOLA	56	104	75	112	79	151	40	38	1	3	251	408
AUSL MODENA	387	450	605	765	642	894	60	64	20	13	1.714	2.186
AUSL PIACENZA	47	74	587	632	63	11	2	3	2	1	701	721
AUSL RAVENNA	116	125	671	523	15	10	6	9	6	6	814	673
AUSL R. EMILIA	125	187	426	430	62	44	45	26	4	5	662	692
AUSL RIMINI	33	32	178	162	6	8	17	1	7	1	241	204
AUSL PARMA	30	36	245	323	28	46	10	1	9	2	322	408
IOR BOLOGNA	242	244	368	429	38	90	68	45	-	-	716	808
Totale regionale	3.647	4.655	7.206	7.779	1.713	2.255	386	341	158	113	13.110	15.143

Partendo dall'analisi dei dati presenti nelle Tab.3-4-5-6 si proverà a tratteggiare dei percorsi interpretativi che hanno un valore esemplificativo dell'incidenza di diversi fattori sul dato aggregato.

AZIENDE OSPEDALIERE (Tab. 2-3-4)

Le Aziende ospedaliere di Modena e Bologna (S.Orsola) presentano nel 2006 un alto numero di segnalazioni (in aumento rispetto al 2004), tuttavia si denota una diversa incidenza delle diverse tipologie di segnalazione sul numero totale delle segnalazioni e in relazione al numero di posti di letto e di dimessi in regime ordinario e day hospital.

Infatti l'Azienda ospedaliero-universitaria Policlinico di Modena su 1.256 segnalazioni relative al 2006 (8,3% sul totale regionale) vede una maggior incidenza dei rilievi (che fra il 2004 e il 2006 aumentano da 97 a 241) e degli elogi (che fra 2004 e 2006 aumentano da 466 a 628) rispetto alle altre tipologie di segnalazione; lo stesso dato può essere desunto dal rapporto con il numero di posti letto e di dimessi in regime ordinario che presenta valori alti nel caso delle segnalazioni (Tab.3: 1,62; 2,99) e valori bassi nel caso dei soli reclami (Tab.4: 0,45; 0,84). Le stesse valutazioni possono essere espresse riguardo all'Azienda ospedaliero-universitaria Policlinico S.Orsola di Bologna che su 1.265 segnalazioni presentate nel 2006 (8,4% sul totale) vede aumentare maggiormente gli elogi (fra 2004 e 2006 da 496 a 783) rispetto alle altre tipologie di segnalazione; inoltre questo alto numero di segnalazioni, se

rapportato all'altrettanto alto numero di posti letto e di dimessi in regime ordinario e day hospital, rivela nel 2006 dei valori bassi rispetto ad Aziende con un minor bacino d'utenza sia per le segnalazioni (Tab.3: 0,73; 1,79) sia per i reclami (Tab.4: 0,24; 0,58).

Lo IOR (Istituti Ortopedici Rizzoli) di Bologna e l'Azienda ospedaliera Arcispedale S.Maria Nuova di Reggio Emilia invece nel 2006 non presentano in valore assoluto un alto numero di segnalazioni (808 e 301) e nemmeno un loro consistente aumento dal 2004. Tuttavia nello IOR si riscontra una maggior incidenza di reclami, (che passano fra 2004 e 2006 da 368 a 429) e rilievi (che passano da 38 a 90) rispetto alle altre tipologie di segnalazione; se tali dati vengono confrontati col basso numero di posti letto e di bacino d'utenza (sempre in relazione ad altre AO), tale rapporto nel 2006 risulta alto sia per le segnalazioni in generale (Tab.3: 2,58; 4,27) sia per i reclami (Tab.4: 1,37; 2,27). Invece l'Azienda ospedaliera Arcispedale S.Maria Nuova di Reggio Emilia presenta una diminuzione fra 2004 e 2006 da 321 a 301 segnalazioni; tale tendenza si riflette anche in un abbassamento del numero dei reclami (da 203 a 170) e nei bassi valori del rapporto col numero di posti letto e di dimessi in regime ordinario e day hospital. In questo caso non si riscontrano differenze fra segnalazioni in generale e reclami.

Da tali esemplificazioni potrebbero emergere alcune domande che rimanderebbero sia ai metodi di inserimento (e attribuzione) delle diverse tipologie di segnalazione (Univoci? Non univoci?) in uso nelle diverse Aziende sia ai metodi di utilizzo del database stesso e del sistema in generale (Più utilizzato? Meno utilizzato?).

Tab.3 - Frequenza delle segnalazioni nelle aziende ospedaliere (2006)*

AZIENDE OSPEDALIERE	Totale segnalazioni	Posti letto	Rapporti segnalaz/ posti letto	Dimessi in regime ordinario e DH(*)	Rapporto Segnalaz/Dimessi in regime ordinario e DH X100 (**)
AOSP FE	704	900	0,78	41.041	1,71
AOSP MO	1.256	774	1,62	41.899	2,99
AOSP PR	695	1.359	0,51	51.386	1,35
AOSP RE	301	894	0,33	45.488	0,66
AOSP BO	1.265	1.714	0,73	70.616	1,79
II.OO.R. BO	808	312	2,58	18.894	4,27

(*) Fonte: Banca Dati – SDO 2004.

(**) Poiché il calcolo è effettuato sul numero delle dimissioni e non sul numero delle persone dimesse (ovvero una stessa persona può essere ricoverata più volte nell'arco dell'anno), il dato sottostima l'incidenza reale dei reclami sul numero totale degli utenti.

Tab.4 - Frequenza dei reclami nelle aziende ospedaliere (2006)*

AZIENDE OSPEDALIERE	Totale reclami	Posti letto	Rapporti reclami/posti letto	Dimessi in regime ordinario e DH(*)	Rapporto Reclami/Dimessi in regime ordinario e DH X100 (**)
AOSP FE	413	900	0,46	41.041	1,00
AOSP MO	355	774	0,45	41.899	0,84
AOSP PR	321	1.359	0,23	51.386	0,62
AOSP RE	170	894	0,19	45.488	0,37
AOSP BO	414	1.714	0,24	70.616	0,58
II.OO.R. BO	429	312	1,37	18.894	2,27

(*) Fonte: Banca Dati – SDO 2004.

(**) Poiché il calcolo è effettuato sul numero delle dimissioni e non sul numero delle persone dimesse (ovvero una stessa persona può essere ricoverata più volte nell'arco dell'anno), il dato sottostima l'incidenza reale dei reclami sul numero totale degli utenti.

AZIENDE USL (Tab. 2-5-6)

Le Aziende Usl di Bologna e di Modena presentano in numero assoluto il maggior numero di segnalazioni (2.803 e 2.186), forse anche in ragione della loro estensione territoriale e del largo bacino di utenza; tuttavia l'analisi sul trend 2004-2006 e sull'incidenza dei diversi tipi di segnalazione rivela tendenze opposte nelle due Aziende. L'Ausl di Bologna presenta infatti un abbassamento delle segnalazioni fra il 2004 e il 2006 (-363) e una uguale incidenza di tutte le tipologie in relazione alla popolazione residente: questi dati in confronto a quelli di Aziende più piccole la fanno posizionare a un livello medio nel rapporto segnalazioni/popolazione e reclami/popolazione (Tab.5: 3,38; Tab.6: 2,04). L'Ausl di Modena presenta invece un aumento delle segnalazioni fra 2004 e 2006 (+472), tuttavia la maggior incidenza è data dai rilievi (+252), come rilevabile anche dal divario fra segnalazioni e reclami in rapporto alla popolazione residente (Tab.5: 3,26; Tab.6: 1,14).

Tab.5 - Frequenza delle segnalazioni nelle aziende sanitarie locali (2006)

AZIENDE USL	Totale Segnalazioni	Popolazione residente al 30/01/06 (*)	Rapporto Segnalaz/Pop. (x1000)
Piacenza	721	278.366	2,60
Parma	408	420.056	0,97
Reggio Emilia	692	501.529	1,37
Modena	2.186	670.099	3,26
Imola	408	125.903	3,24
Bologna	2.803	828.779	3,38
Ferrara	825	353.304	2,33
Ravenna	673	373.446	1,80
Forlì	319	180.623	1,76
Cesena	875	197.370	4,43
Rimini	204	294.110	0,69

(*) Il calcolo è stato effettuato sulla popolazione residente perché le AUSL, a differenza delle AO, erogano sia servizi ambulatoriali sia servizi di degenza. Occorre precisare che la popolazione residente non coincide con la popolazione utente reale, ma solo potenziale.

Se invece si prendono in analisi Aziende con un minor numero di popolazione residente si può notare che il rapporto sia con le segnalazioni sia con i reclami evidenzia alti valori. L'Ausl di Cesena presenta fra il 2004 e il 2006 un consistente aumento delle segnalazioni (da 380 a 875), quasi equamente suddiviso fra elogi

(+250) e reclami (+222): tale trend viene confermato dall'alto valore del rapporto con la popolazione residente nel 2006 sia delle segnalazioni (Tab.5: 4,43) sia dei reclami (Tab.6: 2,57). Anche l'Ausl di Imola presenta caratteristiche simili (Tab.2: +157 segnalazioni fra 2004 e 2006) ma con una minore incidenza dei reclami nel rapporto con la popolazione residente rispetto alle segnalazioni in generale (Tab.5-6: 3,24; 0,88).

Tab.6 – Frequenza dei reclami nelle aziende sanitarie locali (2006)

AZIENDE USL	Totale Reclami	Popolazione residente al 30/01/06 (*)	Rapporto reclami/Pop. (x1000)
Piacenza	632	278.366	2,27
Parma	323	420.056	0,76
Reggio Emilia	430	501.529	0,85
Modena	765	670.099	1,14
Imola	112	125.903	0,88
Bologna	1.695	828.779	2,04
Ferrara	422	353.304	1,19
Ravenna	523	373.446	1,40
Forlì	105	180.623	0,58
Cesena	508	197.370	2,57
Rimini	162	294.110	0,55

(*) Il calcolo è stato effettuato sulla popolazione residente perché le AUSL, a differenza delle AO, erogano sia servizi ambulatoriali sia servizi di degenza. Occorre precisare che la popolazione residente non coincide con la popolazione utente reale, ma solo potenziale.

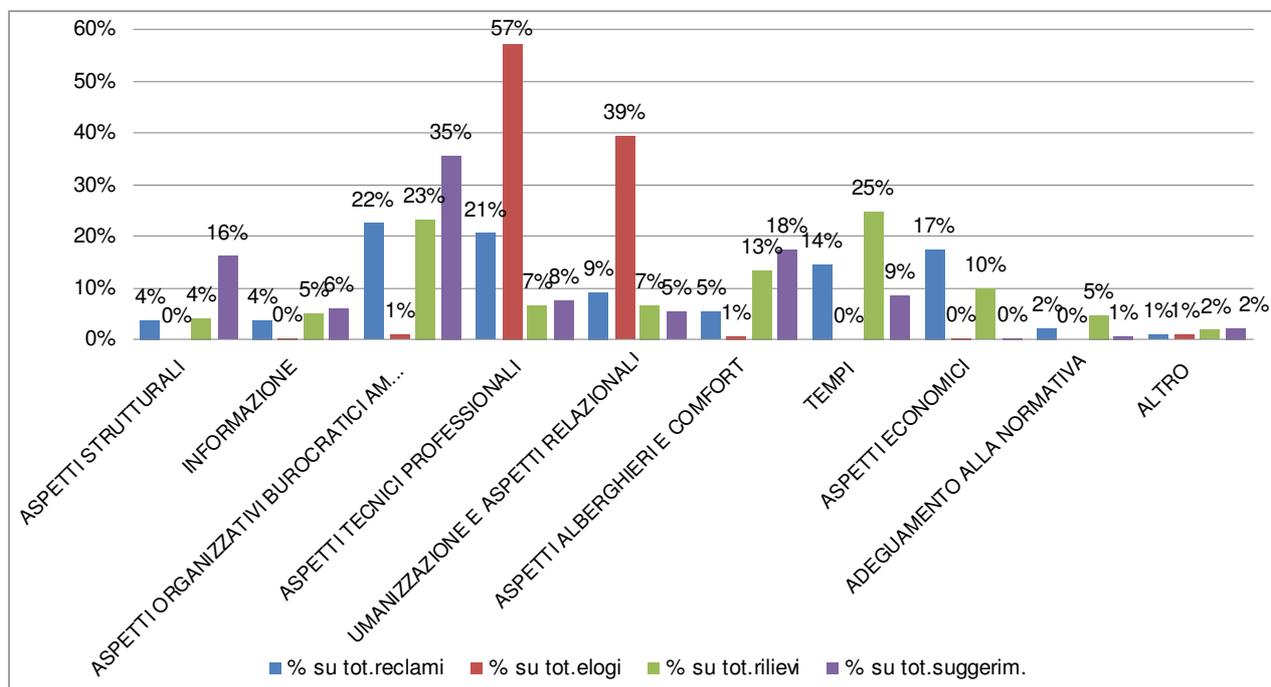
2.2 Che cosa si segnala?

L'analisi delle segnalazioni proposta nella **Tabella 7** e nel **Grafico 3**, si basa sulla classificazione messa a punto dal Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dalla Parte del Cittadino, in collaborazione con i responsabili aziendali degli Uffici Relazioni con il Pubblico nel 2001. Questa raggruppa tutti gli aspetti, che possono essere oggetto di segnalazione, in macro-categorie tematiche: aspetti strutturali, informazione, aspetti organizzativi burocratico-amministrativi, aspetti tecnici professionali, umanizzazione e aspetti relazionali, aspetti alberghieri e comfort, tempi, aspetti economici, adeguamento alla normativa, altro [**Allegato 1**]. La presente analisi prenderà in considerazione le categorie che presentano il maggior numero di segnalazioni.

Tab.7 - Tipologia delle segnalazioni per macrocategoria (2006)

Macrocategoria CORO	Redami	%su tot.redami	Elogi	%su tot.elogi	Rilievi	%su tot.rilievi	Suggerim.	%su tot.suggerim.	Inpropri	Totale	%su totale segnalazioni
ASPETTI STRUTTURALI	288	4%	6	0%	96	4%	55	16%	0	445	3%
INFORMAZIONE	297	4%	13	0%	114	5%	21	6%	0	445	3%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1749	22%	43	1%	520	23%	121	35%	0	2433	16%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	1611	21%	2653	57%	147	7%	26	8%	0	4437	29%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	722	9%	1838	39%	151	7%	18	5%	0	2729	18%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	409	5%	33	1%	300	13%	60	18%	0	802	5%
TEMPI	1127	14%	5	0%	561	25%	29	9%	0	1722	11%
ASPETTI ECONOMICI	1346	17%	14	0%	221	10%	1	0%	0	1582	10%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	163	2%	0	0%	105	5%	2	1%	0	270	2%
ALTRO	67	1%	50	1%	40	2%	8	2%	0	165	1%
Totale regionale	7779	100%	4655	100%	2255	100%	341	100%	113	15143	99%

Graf.3 - Distribuzione delle tipologie di segnalazione nelle categorie CCRQ (2006)



Nel corso del 2006, tra tutte le macrocategorie, quella relativa agli **aspetti tecnici professionali** è stata oggetto di un maggior numero di segnalazioni (4.437, pari al 29% del totale delle segnalazioni), confermando, con i dati relativi ai tre anni precedenti, una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla qualità della prestazione sia in termini positivi che in termini negativi. Infatti tale macrocategoria presenta la seguente ripartizione nelle tipologie di segnalazione:

- ✓ 1.611 reclami pari al 21% sul totale dei reclami
- ✓ 2.653 elogi pari al 57% sul totale degli elogi
- ✓ 147 rilievi pari al 7% sul totale dei rilievi
- ✓ 26 suggerimenti pari al 8% sul totale dei suggerimenti

In particolare la sottocategoria "opportunità e adeguatezza della prestazione" è stata oggetto più frequente sia di reclami (909 pari al 47% della voce) sia di elogi (978 pari al 51% della voce). La sottocategoria "attenzione ai bisogno di assistenza e supporto alla persona da parte del personale" presenta invece un alto numero di elogi (1.463 su 1.837 segnalazioni presentate nella sottocategoria, ovvero circa il 55% degli elogi presentati nella macrocategoria): i cittadini attribuiscono quindi un riconoscimento positivo a tale aspetto della prestazione.

A seguire la categoria **umanizzazione e aspetti relazionali** (2.729 segnalazioni pari al 18% del totale), è stata oggetto di un maggior numero di elogi (1.838 che tra l'altro rappresentano il 39% della tipologia, contro 722 reclami pari al 9%), in particolare nella sottocategoria "cortesie e gentilezza" che registra 1.203 elogi (pari all'73% degli elogi presentati nella macrocategoria) e 502 reclami (pari al 70% della categoria).

La macrocategoria **aspetti organizzativi burocratico-amministrativi** rimane anch'essa oggetto di un alto numero di segnalazioni (2.433, pari al 16% del totale delle segnalazioni), confermando il trend degli anni precedenti; ma in questo caso vi è una evidente insoddisfazione dei cittadini (1.749 reclami pari al 22% della tipologia,

520 rilievi pari al 23% della tipologia e 43 elogi pari all'1% della tipologia). In particolare vi è un alto numero di reclami nelle sottocategorie che riguardano la trasparenza/complessità dell'accesso (697 reclami pari al 40% dei reclami della macrocategoria) e la funzionalità organizzativa (548 pari al 31% dei reclami presentati nella macrocategoria).

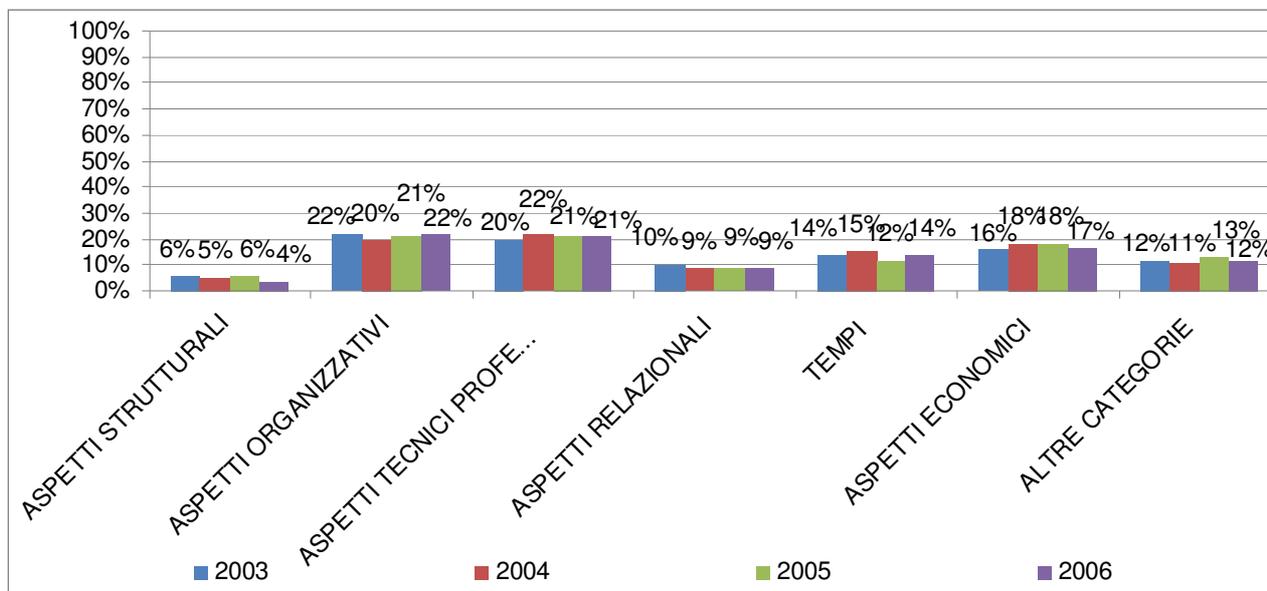
I **tempi** presentano un lieve aumento rispetto al 2005 (1.722 pari all'11% del totale) con 1.127 reclami (14% della tipologia) e 561 rilievi (25% della tipologia). In particolare le sottocategorie più interessate da reclami sono "coda per la prestazione" che riguarda i tempi di attesa di fronte alla porta del professionista (438 pari al 39% dei reclami nella macrocategoria) e "tempi di attesa fra prenotazione e prestazione" (289 pari 26% dei reclami presentati nella macrocategoria)

Anche nel 2006, come negli anni precedenti, la categoria **aspetti economici** presenta un aumento tendenziale nel numero delle segnalazioni (1.582 pari all'10% del totale) in particolare nei reclami (1346 pari al 17% della tipologia). La sottocategoria "richiesta di rimborso" presenta il maggior numero di reclami (588 pari al 44% dei reclami presentati nella macro); a seguire la sottocategoria "contestazione al ticket delle prestazioni sanitarie" (544 reclami pari al 40% dei reclami presentati nella categoria).

Infine la categoria **aspetti alberghieri e comfort** nel 2006 presenta 802 segnalazioni (5% del totale) con 409 reclami (5% della tipologia) e 300 rilievi (13% della tipologia).

Si condurrà ora una analisi di trend sugli anni 2003-2006 di reclami, elogi e rilievi [Graf.4-5-6]⁴. Per quanto riguarda i reclami si assiste a un andamento uniforme nel corso dei quattro anni, con una variazione di + o -1% nelle singole categorie (eccezion fatta per le categorie "aspetti strutturali" che registra una diminuzione del 2% fra 2005 e 2006 e "tempi" nella quale si assiste a un aumento del 2% fra 2005 e 2006).

Graf.4 - Percentuale dei reclami per macrocategoria. Anni 2003-2006

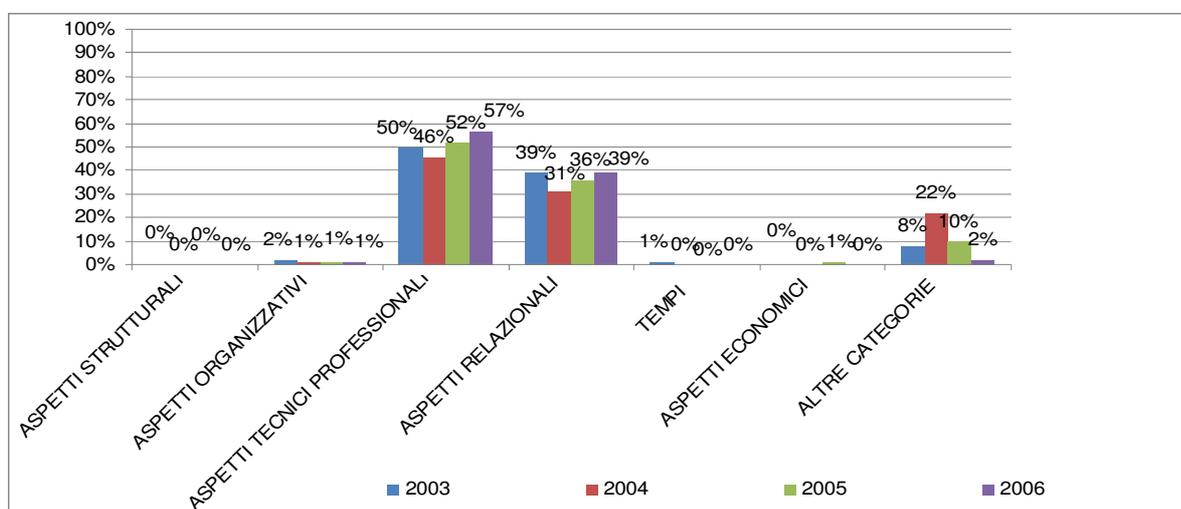


⁴ Nei grafici sono state prese in considerazione le categorie nelle quali sono presenti il maggior numero di segnalazioni.

⁹ Fra le attività di supporto sono di solito compresi: Uffici amministrativi, Sportelli di prenotazione (es. CUP o segreterie) e di riscossione del Ticket, anagrafe sanitaria, farmacia, servizio alberghiero, servizio pulizie, ecc...

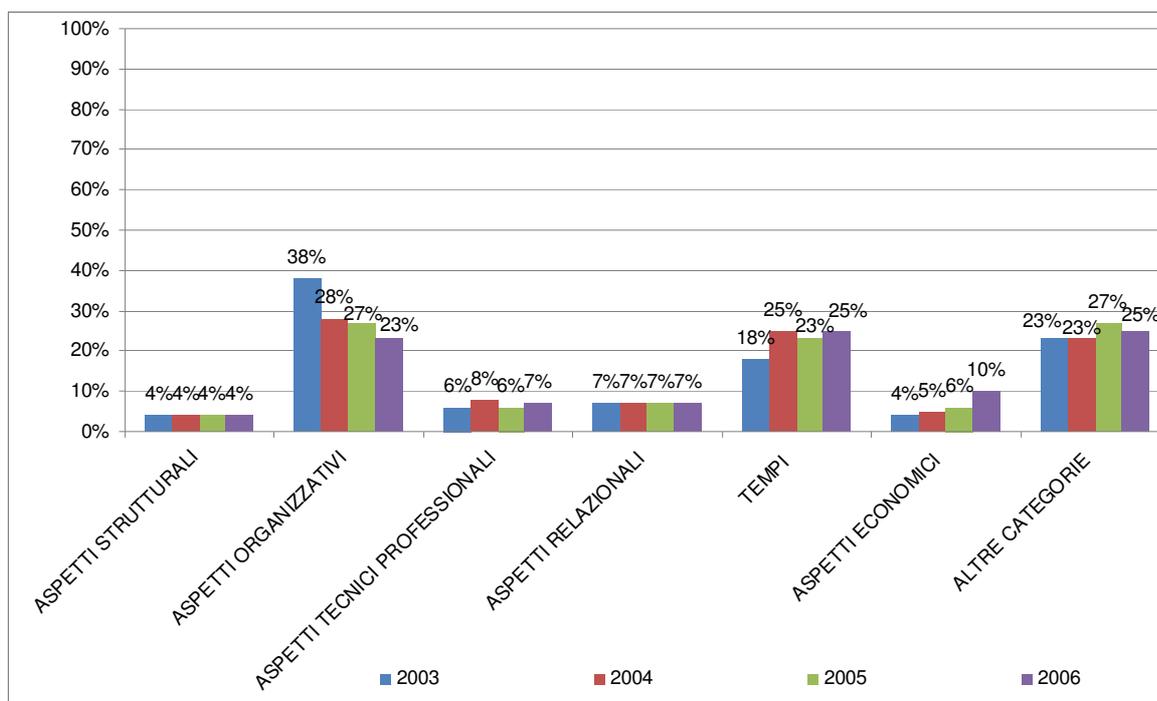
La tipologia degli elogi fa registrare un trend positivo negli aspetti tecnici professionali (da 50% nel 2003 a 57% nel 2006) e negli aspetti relazionali (da 31% nel 2004 a 39% nel 2006, raggiungendo il livello del 2003).

Graf.5 - Percentuale degli elogi per macrocategoria. Anni 2003-2006



Per quanto riguarda la tipologia dei rilievi si assiste a una consistente diminuzione nelle categorie degli aspetti organizzativi (-15% fra 2003 e 2006), e ad un aumento nei tempi (+2% fra 2005 e 2006) e negli aspetti economici (6% fra 2003 e 2006).

Graf.6 - Percentuale dei rilievi per macrocategoria. Anni 2003-2006



Da un'analisi complessiva si può affermare che l'andamento delle segnalazioni nei quattro anni è stabile e non presenta grossi scostamenti nelle tipologie per ogni categoria CCRQ.

2.3 In quali contesti di cura si segnala?

L'analisi della reportistica sulla funzione assistenziale consente di visualizzare il numero di segnalazioni registrate raggruppandole in funzioni di riferimento (es. area ospedaliera, specialistica ambulatoriale, assistenza primaria, igiene pubblica, Ser.T, ecc...) che corrispondono a macroaree di erogazione delle prestazioni, coerenti al loro interno. Tale opzione risulta di particolare utilità per le AUSL, all'interno delle quali sono presenti strutture organizzative (quali stabilimenti ospedalieri, dipartimento cure primarie, Sert, dipartimento salute mentale, ecc...) con funzione molto diversificate, che necessitano di uno specifico monitoraggio.

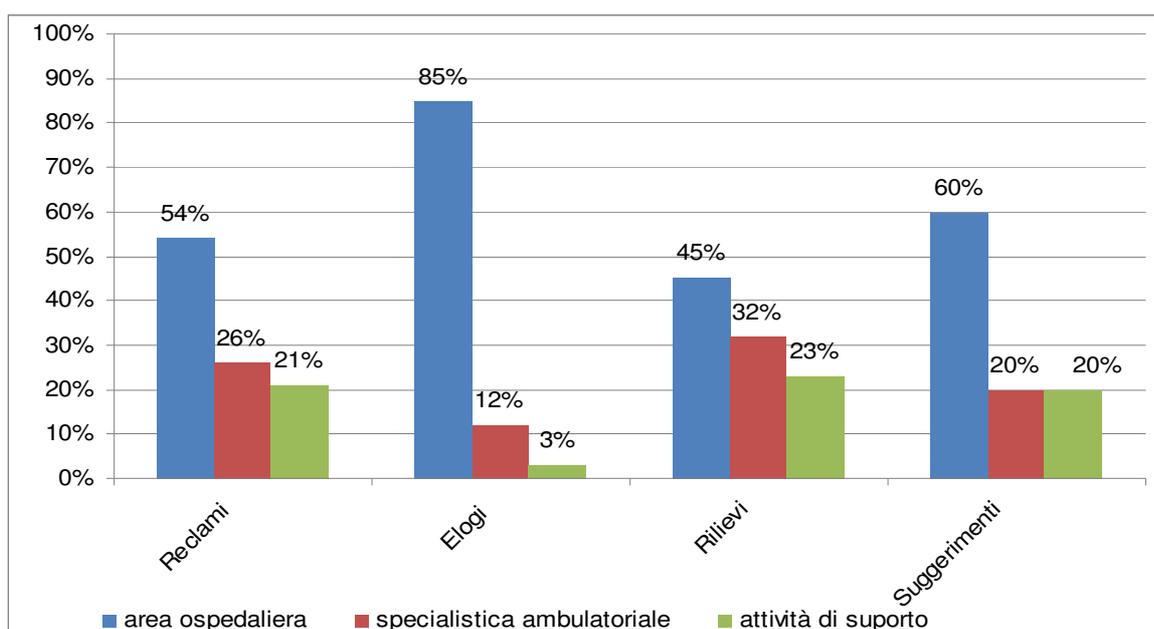
Per quanto riguarda l'anno 2006 si è scelto di presentare le distribuzioni di frequenza e le percentuali delle segnalazioni suddivise per tipologia e per funzione assistenziale che riguardano le Aziende Ospedaliere (**Tab.8 e Graf.7**) e le Aziende UsI (**Tab.9 e Graf.8**).

Nel 2006 le segnalazioni presentate nelle Aziende Ospedaliere sono articolate in 3 funzioni assistenziali [**Tab.8**]: assistenza ospedaliera (con 3.260 segnalazioni su un totale di 4.957), assistenza ambulatoriale (1.016 su 4.957) e attività di supporto (681 su 4.957).

Tab.8 - Segnalazioni per tipologia e funzione assistenziale. Aziende ospedaliere (2006)

Funzioni/Tipologia	Reclami	Elogi	Rilievi	Suggerimenti	Totale
area ospedaliera	1.126	1.774	298	62	3.260
specialistica ambulatoriale	538	246	211	21	1.016
attività di supporto	438	73	149	21	681
Totale	2.102	2.093	658	104	4.957

Graf.7 - Percentuale delle segnalazioni per tipologia e per funzione assistenziale. Aziende ospedaliere (2006)



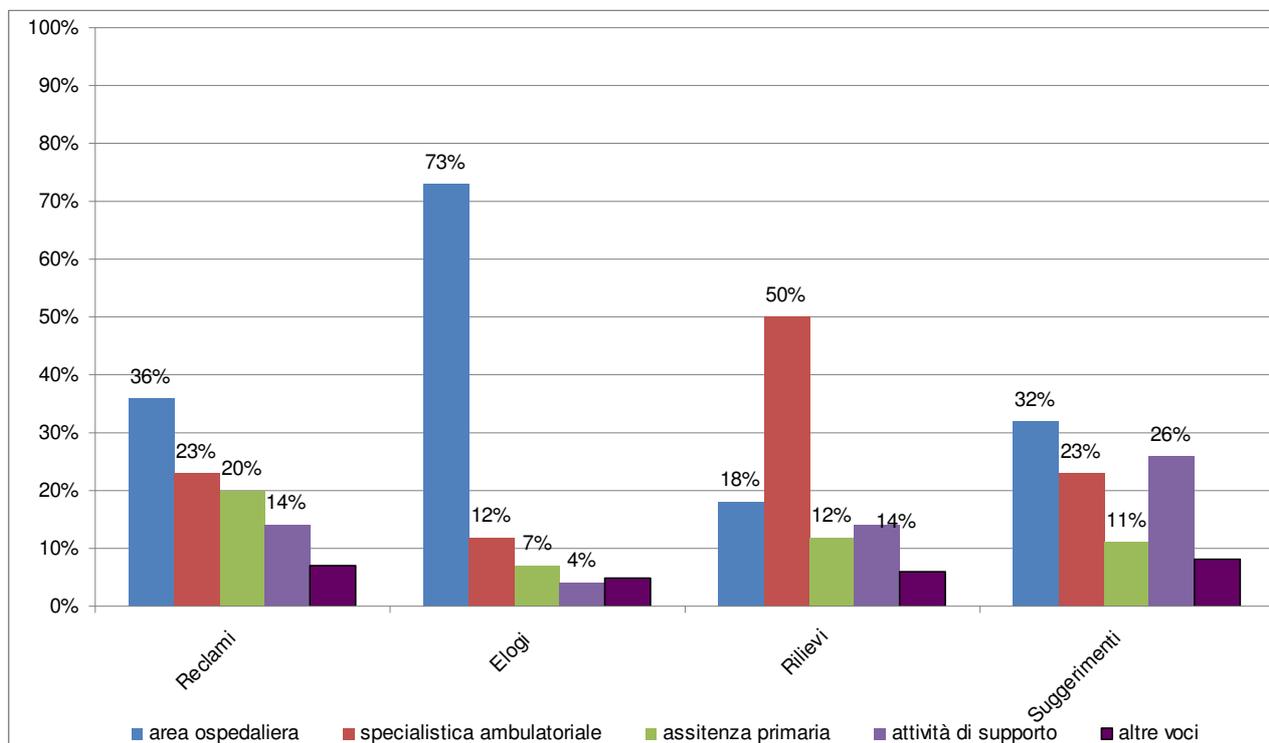
La funzione **ospedaliera** è quella che presenta il maggior numero di segnalazioni: infatti i valori percentuali [**Graf.7**] in tutte le tipologie di segnalazione (54% dei reclami, 85% degli elogi, 45% dei rilievi e 60% dei suggerimenti) sono i più alti seppur rispetto a totali diversi nella singola tipologia. A seguire la funzione della **specialistica ambulatoriale** che presenta in particolare: un alto numero di reclami (538 su 2.102) ovvero il 26% del totale dei reclami nelle AO, di rilievi (211 su 658) ovvero 32% del totale dei rilievi nelle AO e di suggerimenti (21 su 104) o il 20% sul totale; e un basso numero di elogi (246 su 2.093) o il 12% degli elogi nelle AO. Infine le **attività di supporto**⁹ presentano valori alti nei reclami (438) e nei rilievi (149).

Nelle Aziende UsI le segnalazioni si distribuiscono nelle medesime aree funzionali delle AO, e nell'area dell'assistenza primaria, seppur in proporzioni diverse da una tipologia di segnalazione all'altra [**Tab.9 e Graf.8**]. La funzione **ospedaliera** presenta anche nelle Ausl il maggior numero di segnalazioni (4.284): il numero dei reclami rispetto al totale (2.053 o il 36% su 5.677) è più bassa rispetto a quello degli elogi (1.859 o 73% su 2.561). La funzione della **specialistica ambulatoriale** raccoglie invece un alto numero di reclami (1.280 o 23% su 5.677 reclami presentati) e di rilievi (697 o il 50% su 1.597 rilievi presentati): ciò sta ad indicare che tale funzione presenta ancora criticità reali o presunte/potenziali. L'**assistenza primaria**, che presenta 1.532 segnalazioni, vede prevalere valutazioni critiche: 1.142 reclami (20% del totale della tipologia), 184 rilievi (12% del totale della tipologia) e 181 elogi (7% della tipologia). Infine le **attività di supporto** presentano valori alti nei reclami (787 o 14% del totale), nei rilievi (223 o 14% del totale) e nei suggerimenti (62 o 26% della tipologia). Anche nel 2006 si è rilevato che le funzioni assistenziali specifiche dell'area distrettuale (Sert, Salute Mentale, Consultorio, ecc...) sono interessate da poche segnalazioni: infatti il numero di segnalazioni presentate nella categoria "**altre voci**" è ancora molto basso (654 o il 6,5% sul totale delle segnalazioni), considerato che tale categoria comprende più di 10 funzioni assistenziali.

Tab.9 - Segnalazioni per tipologia e funzione assistenziale. Aziende USL (2006)

Funzioni/Tipologia	Reclami	Elogi	Rilievi	Suggerimenti	Totale
area ospedaliera	2.053	1.859	295	77	4.284
specialistica ambulatoriale	1.280	308	797	54	2.439
assistenza primaria	1.142	181	184	25	1.532
attività di supporto	787	91	223	62	1.163
altre voci	415	122	98	19	654
Totale	5.677	2.561	1.597	237	10.072

Graf.8 - Percentuale delle segnalazioni per tipologia e per funzione assistenziale. Aziende USL (2006)



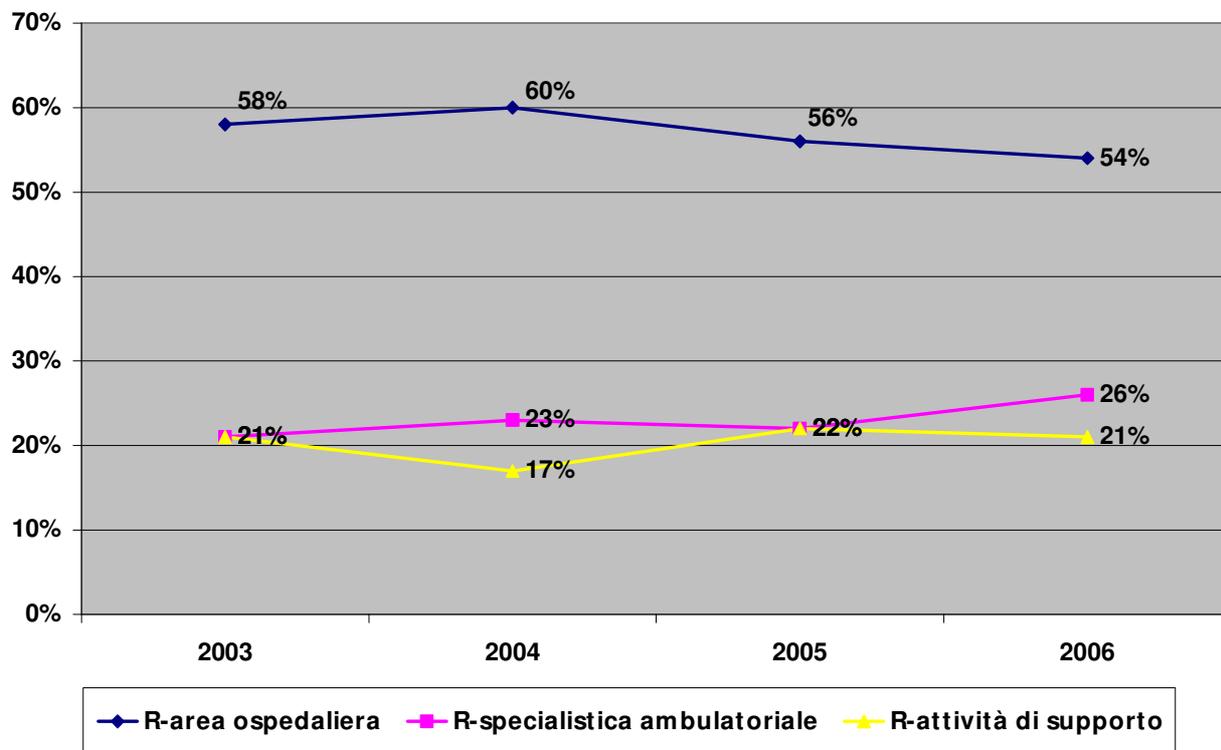
Venendo ora a un'analisi del trend delle segnalazioni, in particolare reclami ed elogi, per funzione assistenziale fra il 2003 e il 2006, si può dire che non si assiste a consistenti variazioni [Graf.9-10-11-12]¹²; tuttavia vanno segnalati alcuni dati rilevanti.

Nelle Aziende Ospedaliere vi è stato fra il 2004 e il 2006 un abbassamento dei reclami che interessano la funzione "area ospedaliera" di -6% (da 60% nel 2004 al 54% nel 2006); invece nella funzione "specialistica ambulatoriale" fra 2005 e 2006 si è assistito ad un aumento dei reclami di +4% (dal 22% nel 2005 al 26% nel 2006); le attività di supporto" nello stesso periodo hanno registrato un abbassamento dei reclami di -1% (dal 22% nel 2005 al 21% nel 2006).

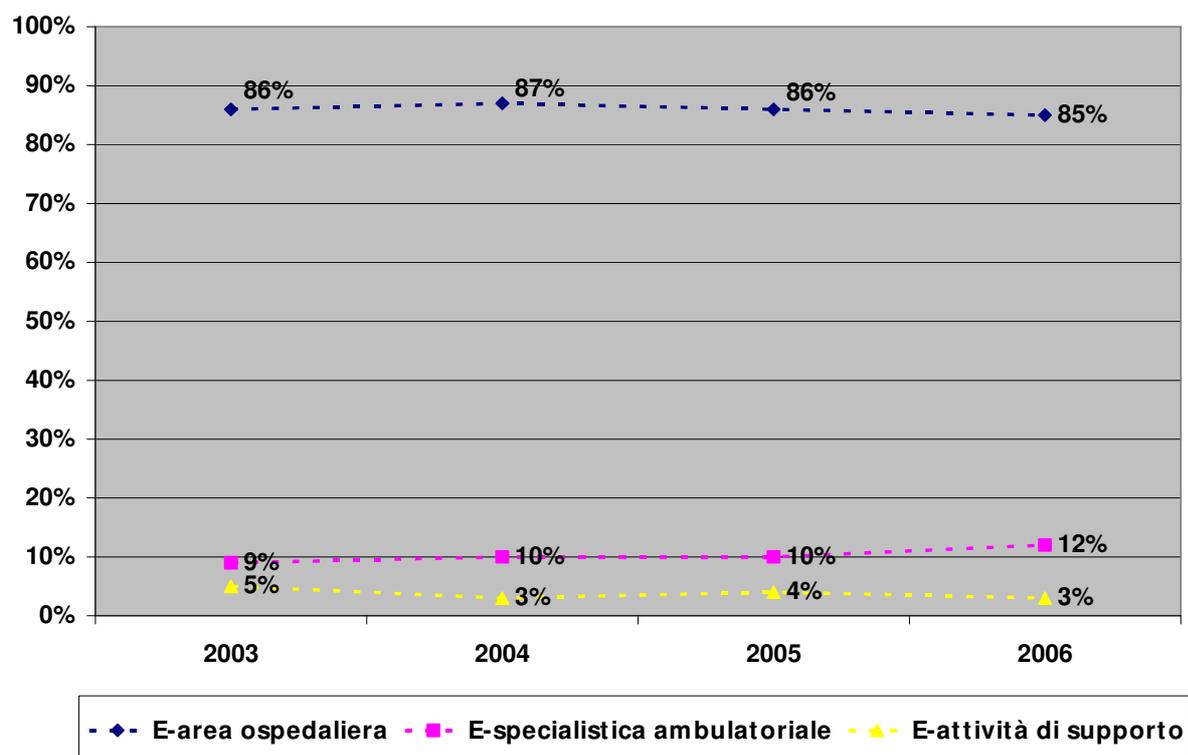
Fra le Aziende UsI non si assiste nel triennio a variazioni rilevanti nell'andamento di reclami ed elogi. L'unico dato di una certa rilevanza è riferito agli elogi fra 2005 e 2006: in particolare vi è stata una diminuzione nella funzione "area ospedaliera" di -5% (dal 78% nel 2005 al 73% nel 2006) e un aumento nella funzione "specialistica ambulatoriale" di +4% (dall'8% nel 2005 al 12% nel 2006).

¹² Nei Graf. 9, 10, 11 e 12 le linee continue rappresentano l'andamento dei reclami per ogni funzione assistenziale (in legenda sono indicate con una "R"), le linee tratteggiate illustrano l'andamento degli elogi (in legenda sono indicate con una "E").

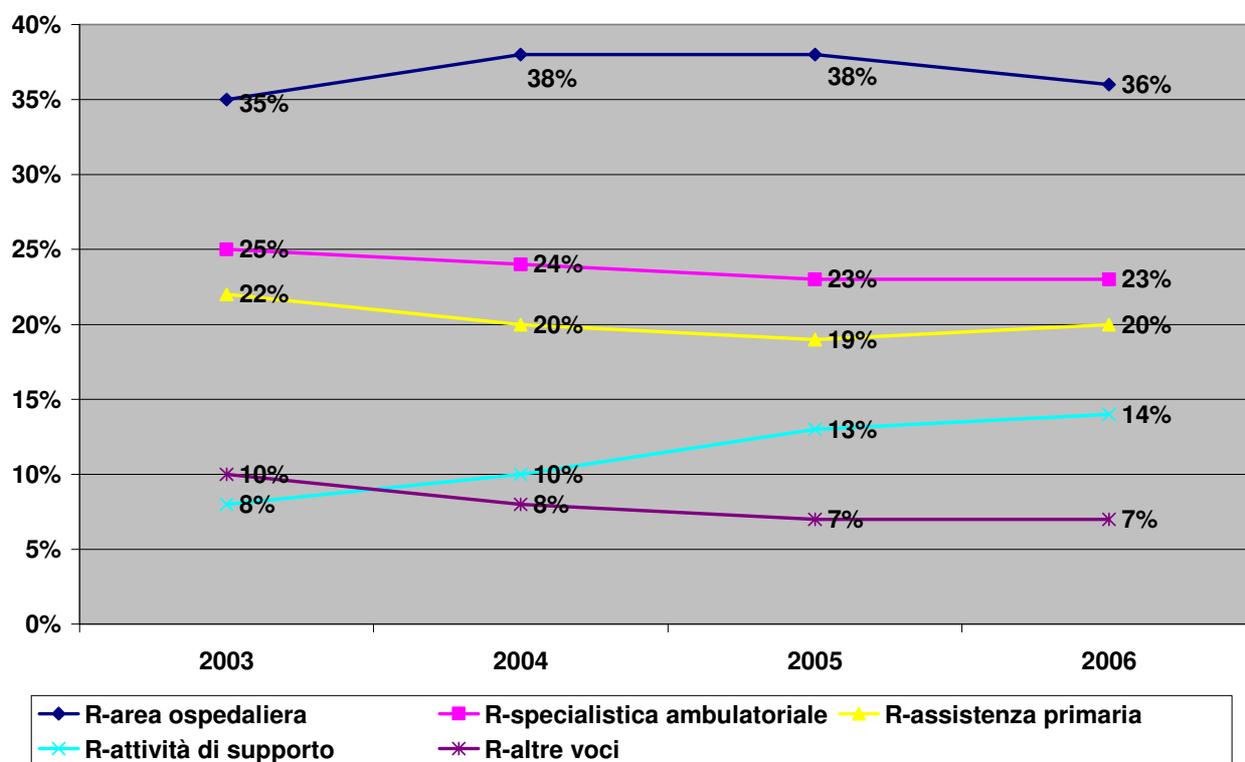
Graf.9 - Trend dei reclami per funzione assistenziale. Aziende ospedaliere (2003-2006)



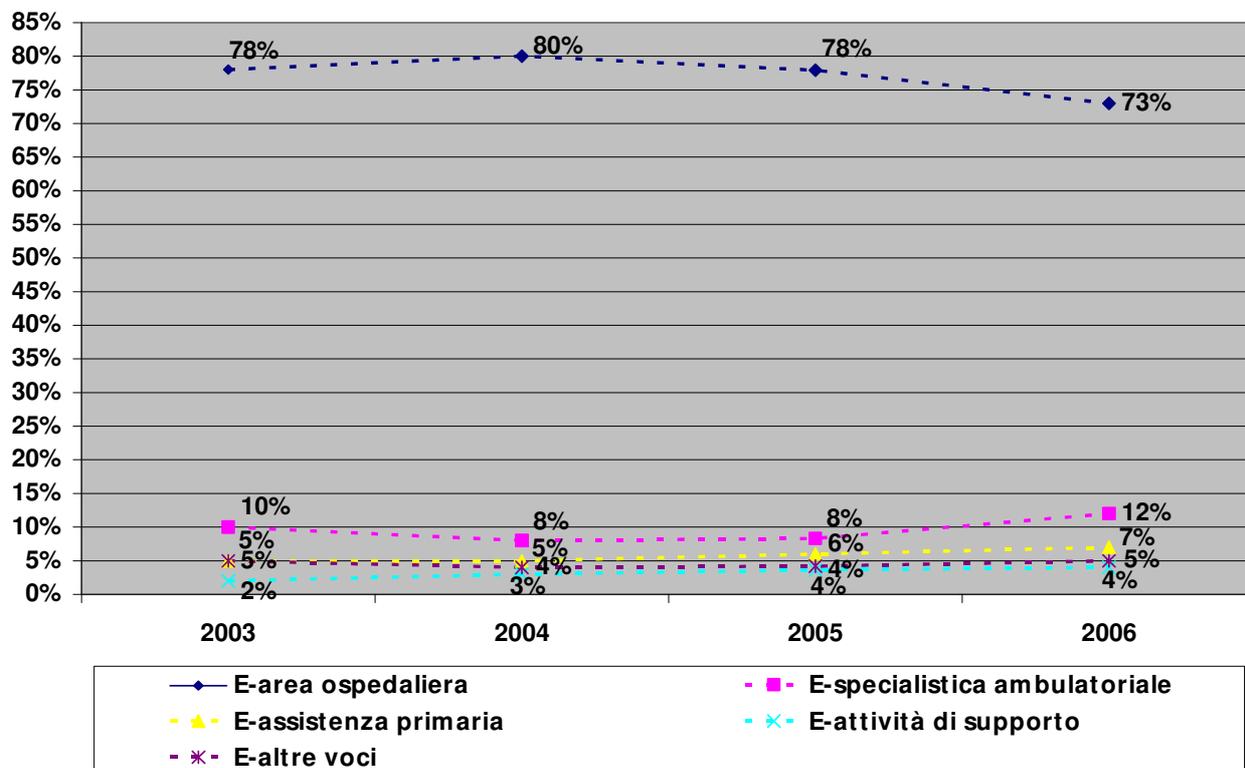
Graf.10 - Trend degli elogi per funzione assistenziale. Aziende ospedaliere (2003-2006)



Graf.11 - Trend dei reclami per funzione assistenziale. Aziende USL (2003-2006)



Graf.12 - Trend degli elogi per funzione assistenziale - Aziende USL (2003-2006)



2.4. Chi presenta segnalazioni?

Dall'analisi dei presentatori di tutte le tipologie di segnalazione nel 2006 [Tab.10], emerge, in modo netto, come il **cittadino** sia il soggetto che si attiva più frequentemente: infatti sono state presentate dai cittadini 13.631 segnalazioni (pari al 92% del totale), di cui 6.747 reclami (87% del totale dei reclami), 4.479 elogi (pari al 98% degli elogi), 2.088 rilievi (pari al 96% dei rilievi) e 317 suggerimenti (pari al 94% dei suggerimenti). Si può quindi affermare che il cittadino non rinuncia ad un confronto diretto con l'Azienda, non solo evidenziando le criticità presenti ma anche (questo è dimostrato dall'alto numero di elogi) valorizzando le buone pratiche.

Segue la categoria **associazione** con 864 segnalazioni (pari al 6% del totale), di cui 725 reclami (pari al 9% del totale dei reclami), 66 elogi (pari al 1% del totale), 59 rilievi (pari al 3% del totale) e 14 suggerimenti (pari al 4% del totale).

Le altre categorie presentano tutte valori di scarso rilievo ad eccezione delle segnalazioni presentate da **studi legali** (193 pari al 1,2% delle segnalazioni), che si concentrano tutte nella tipologia dei reclami (190 pari al 2% del totale). Tuttavia il numero dei reclami presentati da studi legali si è abbassato in modo consistente rispetto al 2005 (da 234 a 190) e questo potrebbe essere un indice del buon esito dell'attività di "mediazione dei conflitti" all'interno delle Aziende.

Tab.10 - Presentatori delle segnalazioni per tipologia (2006)

Presentatore/Tipologia	Reclami	Elogi	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Associazione	725	66	59	14	864
Cittadino	6.747	4.479	2.088	317	13.631
Ente	80	30	8	4	122
Operatore Sanitario	37	14	13	0	64
Studio Legale	190	0	2	1	193
Totale	7.779	4.589	2.170	336	14.874

N.B.: Nel totale non sono state inserite le segnalazioni anonime.

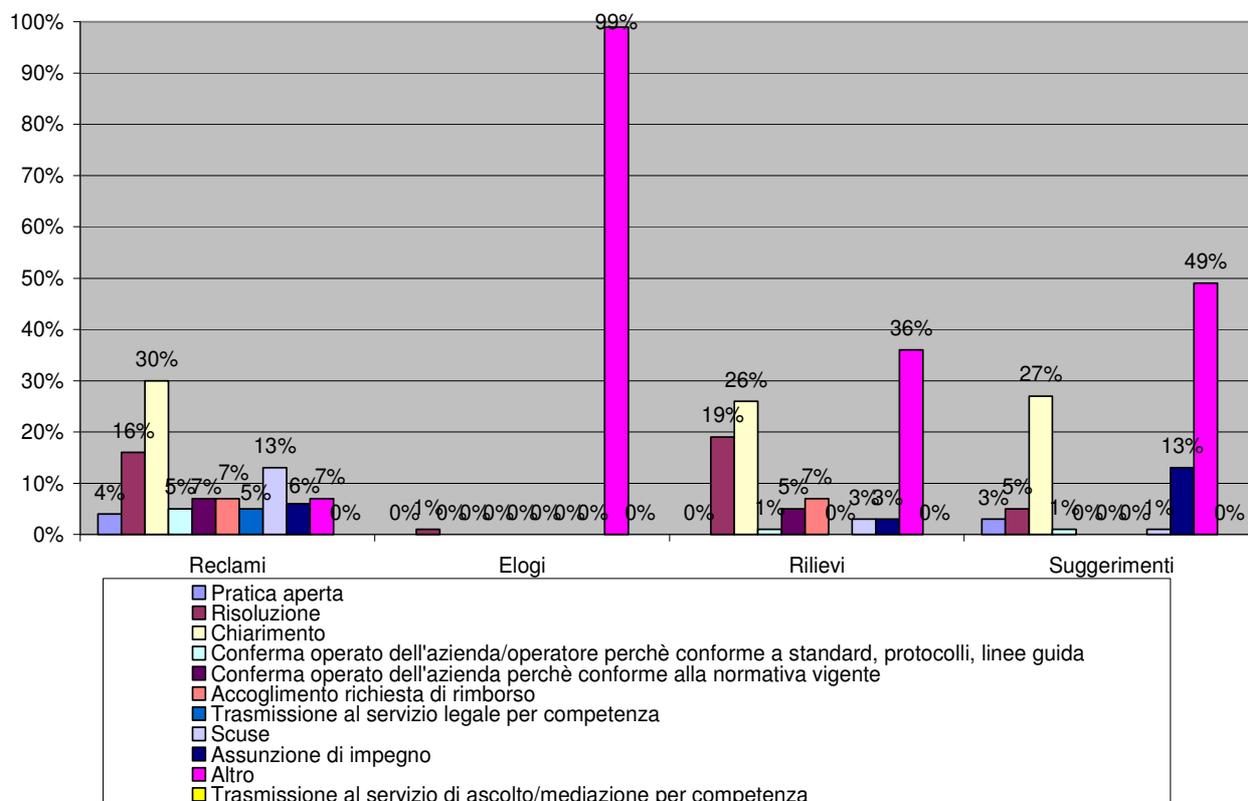
2.4. Che esito hanno le segnalazioni?

Dall'analisi degli esiti delle segnalazioni nel 2006 [Tab.11] emerge che quasi tutte le tipologie di segnalazione hanno avuto un esito (7.723 reclami, 4.359 elogi, 2.249 rilievi e 335 suggerimenti), tuttavia la distribuzione delle tipologie di segnalazione nei diversi tipi di esito presenta un andamento molto disomogeneo.

Tab.11 Esiti delle segnalazioni per tipologia (2006)

	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Altro	Trasmissione al servizio di ascolto/mediazione per competenza	Totale
Reclami	339	1.239	2.349	376	506	558	396	981	465	514	0	7.723
Elogi	6	49	6	0	0	0	0	1	2	4.295	0	4.359
Rilievi	5	423	592	23	116	148	2	73	65	802	0	2.249
Suggerimenti	11	18	92	3	1	0	0	3	44	163	0	335
Totale	361	1729	3039	402	623	706	398	1058	576	5.774	0	14.666

Graf.13 - Percentuali degli esiti delle segnalazioni per tipologia (2006)



Infatti [Graf.13] si può vedere che se nei reclami le diverse tipologie di esito sono distribuite in modo abbastanza omogeneo, negli elogi la categoria "altro" comprende il 99% degli esiti, nei rilievi il 36% e nei suggerimenti il 49%. Ciò è dovuto al fatto che la procedura gestionale delle segnalazioni prevede che l'azienda si impegni

obbligatoriamente a processarne l'esito solo in relazione alla tipologia dei reclami. D'altra parte dare una risposta (se non una risoluzione specifica) a un elogio può essere anche un incentivo a valorizzare gli elementi di merito sollevati da parte dei cittadini. In merito a ciò si sta conducendo una riflessione all'interno degli Urp della RER per elaborare delle forme di risposta adeguate in quanto contribuirebbe a rafforzare l'idea che l'azione del cittadino è presa in considerazione dall'organizzazione.

Venendo quindi all'analisi degli esiti dei reclami nel 2006, 2.349 (pari al 30%) sono stati seguiti da un **chiarimento**, 1.239 (pari al 16%) da una **risoluzione** del problema, 981 (pari al 13%) da **scuse**, 558 (pari al 7%) da un **accoglimento richiesta di rimborso** e 465 (pari all'6%) da **un'assunzione di impegno**. I reclami invece il cui esito ha dato **conferma dell'operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente** sono stati 506 (pari all'7%), e quelli il cui esito ha dato **conferma dell'operato dell'azienda perché conforme a standard protocolli e linee guida** sono stati 376 (pari al 5%).

Da notare infine che anche fra i rilievi e i suggerimenti sono stati registrati esiti specifici.

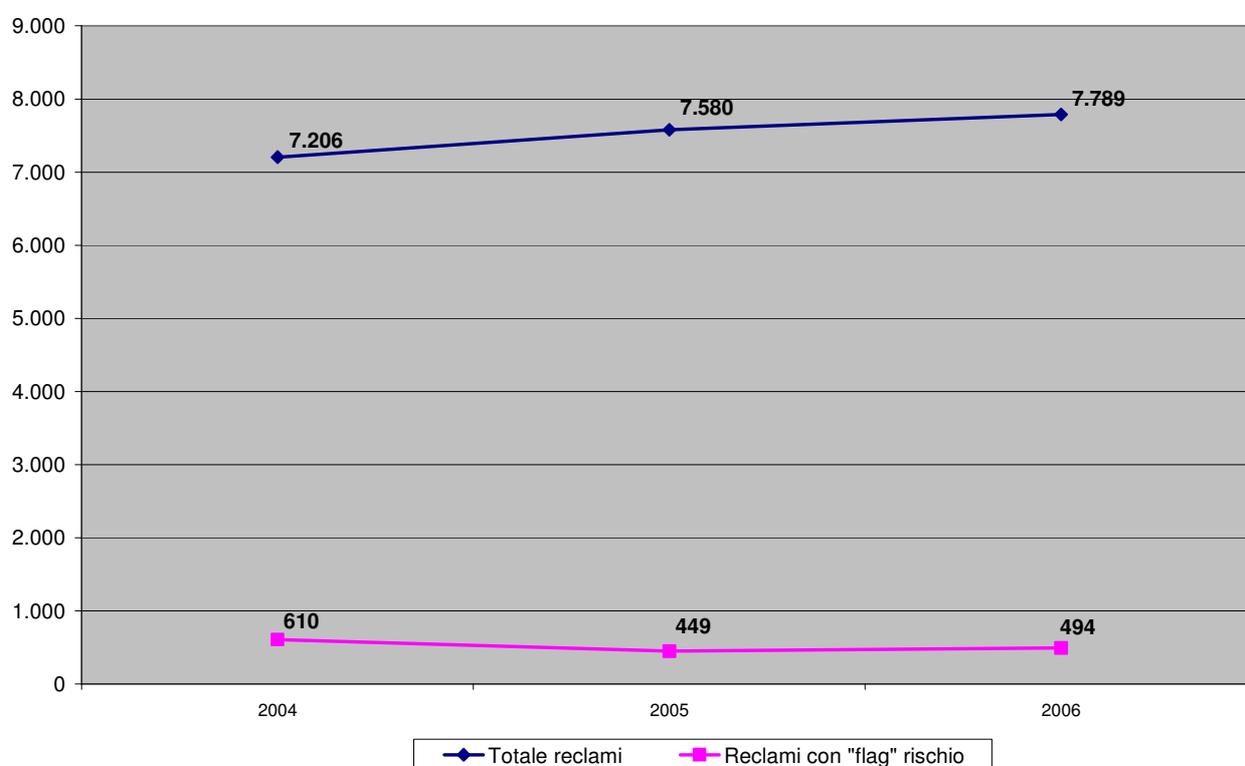
In particolare 592 rilievi (26%) hanno ricevuto un chiarimento e 423 rilievi (19%) hanno avuto una risoluzione. Tali rilievi si potrebbero considerare come dei "potenziali reclami" in quanto se non avessero avuto questa tipologia di esito o alcun esito, si sarebbero potuti trasformare in una lamentela vera e propria. Fra i suggerimenti invece 92 (27%) hanno riscontrato chiarimento e 44 (13%) una assunzione di impegno: ciò sta a indicare una tendenza dell'Azienda a prendere seriamente in considerazione la voce del cittadino, eventualmente anche assumendosi l'impegno a condurre azioni migliorative.

6. Segnalazioni di interesse per la gestione del rischio

Il Sistema di Gestione delle segnalazioni dei cittadini rappresenta una delle fonti informative che attengono al tema della gestione del rischio e che hanno la possibilità di registrare eventi di interesse, e di indicare aree organizzative che necessitano di miglioramento.

In questo senso il sistema informativo regionale per la gestione dei reclami consente di registrare gli eventi con natura di "incidente" per i cittadini (percezione di un danno subito da un paziente, indipendentemente dal fatto che tale danno sia oggettivo o che per tale danno richieda un risarcimento). Il sistema di registrazione di tali eventi attualmente è utilizzato da tutte le Aziende sanitarie, ma con diversa intensità da una realtà all'altra.

Graf.14 - Trend dei reclami in generale e dei reclami con "flag rischio" (2003-2006)



I dati prodotti nel 2004 hanno evidenziato 628 segnalazioni con flag "gestione del rischio" (pari al 6,8% delle segnalazioni) di cui 610 reclami (pari all'8,5% di tutti i reclami).

Per quanto riguarda il 2005 sono state registrate 454 segnalazioni con *flag* "gestione del rischio"¹³ (pari al 4% del totale delle segnalazioni delle Aziende che hanno registrato valori relativi al rischio¹⁴), di cui 449 reclami (pari al 6,5% del totale dei reclami delle Aziende che hanno registrato valori relativi al rischio).

Nel 2006 le segnalazioni con *flag* "gestione del rischio" sono state 500 (pari al 3% del totale delle segnalazioni) di cui 494 reclami (pari al 6,3% del totale dei reclami).

¹³ Nel sistema informativo il *flag* è una finestra presente nella pagina in cui si registra la segnalazione, che permette di evidenziare (indicandolo con una crocetta) se tale segnalazione è di interesse per la gestione del rischio.

¹⁴ Dal totale sono state infatti escluse le Aziende che non hanno registrato segnalazioni relative alla gestione del rischio.

Rispetto al 2004 si assiste quindi ad un lieve aumento in numero assoluto ma in confronto a totali diversi e quindi a una diminuzione percentuale di -3,8% nelle segnalazioni registrate e di -2,2% nei reclami registrati con *flag* "gestione del rischio". Nella **tabella 12** viene presentata la frequenza dei reclami nelle macrocategorie CCRQ, restringendo l'attenzione su alcune delle sottocategorie, ovvero quelle più attinenti alla gestione del rischio.

Nel 2006, come negli anni precedenti, emerge che la maggior parte dei reclami (370 su 494, pari al 75% del totale) sono riferiti agli aspetti tecnico professionali, di questi 288 sono riferiti all'opportunità/adequatezza della prestazione.

Di una certa consistenza numerica risultano anche i reclami per aspetti economici (45 su 494, pari all'9% del totale). Di questi 26 (58% dei reclami a voce "gestione del rischio" nella macrocategoria) sono richieste di risarcimento collegate al contenzioso.

Tab.12 - Valori totali dei reclami e reclami di interesse per la gestione del rischio (2006)

	RECLAMI	RECLAMI CON FLAG
ASPETTI STRUTTURALI		
Accessibilità esterna	188	17
Totale	288	29
INFORMAZIONE		
Totale	297	6
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI		
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	697	5
Funzionalità organizzativa	548	8
Totale	1749	16
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI		
Aspetti tecnico-professionali - Altro	114	9
Opportunità/adequazione della prestazione	909	288
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	212	38
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	325	30
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	51	5
Totale	1611	370
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI		
Totale	722	16
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT		
Totale	409	4
TEMPI		
Totale	1127	5
ASPETTI ECONOMICI		
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	71	26
Totale	1346	45
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA		
Adeguamento alla normativa - altro		1
Totale	163	1
ALTRO		
Totale	67	2
Totale Regionale	7779	494

3. Conclusioni

Dall'analisi condotta rispetto all'andamento delle segnalazioni nell'anno 2006 e sul confronto con i tre anni precedenti si può concludere che la situazione è di sostanziale stabilità, pur presentando aspetti di cambiamento degni di nota.

Le segnalazioni in generale – Andamento 2003/2006

Si assiste a un generale incremento delle segnalazioni rilevate da 12.001 nel 2003 a 15.143 nel 2006 (+3.142); tuttavia si tratta di un aumento costante di anno in anno. In particolare fra il 2005 e il 2006 la distribuzione nelle diverse tipologie di segnalazione evidenzia in valore assoluto un minor aumento dei reclami (+199) rispetto agli elogi (+531) e ai rilievi (+285). Tale dato evidenzia il valore aggiunto del sistema rispetto alla possibilità non solo di individuare elementi di criticità passibili di miglioramento ma anche punti di forza che vengono riconosciuti ed espressi (in termini anche di fiducia e gratitudine) da parte dei cittadini nei confronti dell'organizzazione.

Le tipologie di segnalazione rispetto a differenti dimensioni della qualità (categorie CCRQ¹⁵)

La distribuzione delle segnalazioni nelle macrocategorie della classificazione CCRQ conferma anche per il 2006 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 (4.437 segnalazioni pari al 29% del totale delle segnalazioni). Tale attenzione, nel 2006, si traduce in un consistente numero di elogi (2.653 pari al 57% del totale degli elogi, con un aumento di +7% rispetto al 2003) in particolare nella sottocategoria "attenzione ai bisogno di assistenza e supporto alla persona da parte del personale" (1.463 su 1.837 segnalazioni presentate nella sottocategoria, ovvero circa il 55% degli elogi presentati nella macrocategoria), e in un assestamento dei reclami sui valori del 2005 (1.611 reclami pari al 21% del totale dei reclami).

Gli "aspetti relazionali" (2.729 segnalazioni pari al 18% del totale) sono in generale interessati da apprezzamenti positivi dei cittadini (1.838 elogi pari al 39% della tipologia), in particolare nella sottocategoria "cortesia e gentilezza" che registra 1.203 elogi (pari all'73% degli elogi presentati nella macrocategoria): ciò viene confermato anche dal trend degli elogi che fra 2004 e 2006 fa registrare un aumento di +8%, raggiungendo i livelli del 2003.

La macrocategoria "aspetti organizzativi burocratico-amministrativi" rimane anch'essa oggetto di un alto numero di segnalazioni (2.433, pari al 16% del totale delle segnalazioni), confermando il trend degli anni precedenti; ma in questo caso vi è una evidente insoddisfazione dei cittadini (1.749 reclami pari al 22% del totale dei reclami) e in particolare si lamenta, come nei due anni precedenti, la complessità nell'accesso ai servizi e la funzionalità organizzativa.

Anche i "tempi" fanno registrare un consistente numero delle segnalazioni (1.722 pari all'11% del totale), con 1.127 reclami (14% della tipologia) e 561 rilievi (25% della tipologia). In particolare la sottocategoria più interessata da reclami è "coda per la prestazione" che riguarda i tempi di attesa di fronte alla porta del professionista (438 pari al 39% dei reclami nella macrocategoria).

¹⁵ Classificazione messa a punto dal Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dalla Parte del Cittadino, in collaborazione con i responsabili aziendali degli Uffici Relazioni con il Pubblico nel 2001.

Le segnalazioni nelle Aziende della RER

L'analisi della distribuzione delle segnalazioni nelle diverse Aziende evidenzia dimensioni di approfondimento molto interessanti in quanto può fornirci un indicatore di quanto le singole Aziende utilizzano le potenzialità del sistema (ad esempio registrando un maggior o minor numero di elogi, reclami e rilievi), ma anche quanto la popolazione di riferimento crede che, segnalando, la propria voce venga ascoltata dall'Azienda. Dalle esemplificazioni fornite si può affermare che probabilmente i metodi di inserimento (e attribuzione) delle diverse tipologie di segnalazione in uso nelle diverse Aziende non sono ancora del tutto univoci; inoltre il grado di utilizzo del sistema, soprattutto ci si riferisce all'intensità, potrebbe ancora variare da una Azienda all'altra.

In base a queste valutazioni le differenze tra Aziende in funzione delle diverse tipologie di segnalazione non devono condurre necessariamente a valutazioni di merito in quanto non abbiamo informazioni di contesto che ci consentano di trarre delle conclusioni.

Le segnalazioni in differenti contesti di cura (le funzioni assistenziali)

Considerando invece quali **funzioni assistenziali** sono maggiormente interessate da segnalazioni nel 2006, i dati evidenziano una predominanza di tutte le tipologie nella funzione ospedaliera per quanto riguarda le **Aziende ospedaliere**; tuttavia si assiste anche, e questo risulta un dato degno di rilevanza, a un abbassamento dei reclami fra 2004 e 2006 di -6 punti percentuali. Nella funzione specialistica ambulatoriale si assiste invece ad un aumento dei reclami di +4 punti percentuali (in numero assoluto da 481 su 2.179 a 538 su 2.102 segnalazioni) fra 2005 e 2006.

Le Aziende Usl invece, pur presentando una situazione simile al 2005 con il numero più alto di segnalazioni nella funzione ospedaliera, si discostano per alcune caratteristiche che rispecchiano i tipi di servizi in esse compresi.

La distribuzione delle diverse tipologie di segnalazione evidenzia un maggior peso in percentuale di elogi (73% su totale elogi) rispetto ai reclami (36% su totale reclami) nella funzione ospedaliera seppur in confronto a totali diversi, un maggior peso di reclami (23% su totale reclami), rilievi (50% su totale rilievi) e suggerimenti (54 su 237 pari al 23% della tipologia) nella funzione della specialistica ambulatoriale e una percentuale consistente di suggerimenti, reclami e rilievi nelle attività di supporto.

L'analisi di trend sul triennio 2004-2006 non evidenzia variazioni rilevanti, se non un lieve aumento dei reclami nelle attività di supporto (+4%); per quanto riguarda gli elogi si assiste a una diminuzione nell'area ospedaliera (-7%) e a un aumento nella specialistica ambulatoriale (+4%) fra 2005 e 2006.

Anche quest'anno le funzioni assistenziali specifiche dell'area distrettuale (raggruppate sotto la categorie "altre voci") sono ancora interessate da un basso numero di segnalazioni.

Gli esiti delle segnalazioni

Per quanto riguarda gli **esiti** delle segnalazioni non si sono riscontrati grossi scostamenti dai dati del 2005 e quasi tutte le tipologie di segnalazione hanno avuto un esito (7.723 reclami, 4.359 elogi, 2.249 rilievi e 335 suggerimenti) Tuttavia nei reclami vi è una distribuzione abbastanza omogenea delle tipologie di esito: 2.349 reclami (pari al 30%) sono stati seguiti da un chiarimento, 1.239 (pari al 16%) da una risoluzione del problema, 981 (pari al 13%) da scuse. Invece vi è una concentrazione della chiusura degli elogi sotto la categoria "altro" (99% della tipologia) in quanto per gli elogi non si prevede ancora alcuna forma di chiusura formalizzata.

Da notare infine che anche fra i rilievi e i suggerimenti sono stati registrati esiti specifici.

In particolare 592 rilievi (26%) hanno ricevuto un chiarimento e 423 rilievi (19%) hanno avuto una risoluzione. Tali rilievi si potrebbero considerare come dei "potenziali reclami" in quanto se non avessero avuto questa tipologia di esito o alcun esito, si sarebbero potuti trasformare in una lamentela vera e propria. Fra i suggerimenti invece 92 (27%) hanno riscontrato chiarimento e 44 (13%) una assunzione di impegno: ciò sta a indicare una tendenza dell'Azienda a prendere seriamente in considerazione la voce del cittadino, eventualmente anche assumendosi l'impegno a condurre azioni migliorative.

Le segnalazioni di interesse per la gestione del rischio

Passando all'analisi delle segnalazioni di interesse per la **gestione del rischio** nel 2006 sono state presentate 500 segnalazioni di cui 494 reclami. Emerge inoltre fra il 2004 e il 2006 un abbassamento di -3,8% delle segnalazioni registrate e di -2,2% della tipologia dei reclami.

L'analisi delle voci CCRQ che presentano il maggior numero di reclami di interesse per la gestione del rischio ripropone la tendenza di questo tipo di segnalazioni ad interessare più gli "aspetti professionali" (370 reclami su 494), in particolare l'opportunità/adequatezza della prestazione (288) e gli "aspetti economici" (45 su 494), in particolare le richieste di risarcimento collegate al contenzioso (26).

4. ALLEGATI

Allegato 1

CLASSIFICAZIONE REGIONALE MACROCATEGORIE E CATEGORIE (CCRQ)

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, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc...	Accessibilità esterna
	1	2	Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione.	Accessibilità interna
	1	3	Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, etc... Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori.	Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo
	1	4	Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature.	Attrezzature e strumentazione sanitaria
Informazione	2	0	Informazione - Altro	Informazione - Altro
	2	1	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità / assenza, errata collocazione, carenza, incomprendibilità.	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
	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	Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	Informazioni agli utenti e ai familiari, 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	Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)
	3	2	Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	Funzionalità organizzativa
	3	3	Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.	Disponibilità di servizi / prestazioni
	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	Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	Opportunità/adequatezza della prestazione.

Aspetti tecnici professionali	4	2	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.	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni.
	4	3	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.	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale.
	4	4	Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi.	Informazione agli utenti sui percorsi di cura.
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.	Cortesìa 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, servizi igienici senza chiusura, 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...	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.	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.	Orari di apertura 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

Tempi	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	8	0	Aspetti economici - Altro	Aspetti economici - Altro
	8	1	Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione.	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie
	8	2	Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc...).	Richiesta di rimborsi
	8	3	Richieste in seguito a danni , smarrimento e infortuni occorsi presso la struttura.	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
Adeguamento alla normativa	9	0	Adeguamento alla normativa - altro	Adeguamento alla normativa - altro
	9	1	Ticket	Ticket
	9	2	L.E.A.	L.E.A.
	9	3	Farmaci	
Altro	1	0	Altro (APPREZZAMENTO GENERICO)	Altro

GLOSSARIO

Contatto

Evento relazionale con l'Ufficio relazioni con il pubblico o altre interfacce organizzative che genera una informazione, utile per l'utente o l'organizzazione sanitaria, e una sequenza comunicativa.

Segnalazione

Informazioni raccolte dall'Ufficio Relazioni con il pubblico o altre interfacce organizzative relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie, provenienti da cittadini-utenti. Esse si specificano in reclami, rilievi, elogi (apprezzamenti/ringraziamenti), proposte (suggerimenti).

Segnalazione impropria

E' una segnalazione riferito a un evento che non è imputabile alla responsabilità della azienda Sanitaria. Non di competenza: può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/apprezzamento, un suggerimento/proposta.

Reclamo

Un reclamo è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti. (DGR 320/2000).

Rilievi

Indicazioni di disservizio che si risolvono con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo. Note applicative: rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio.

Apprezzamento/ringraziamento/elogia

Espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente , presentata sotto qualsiasi forma o modalità, al soggetto erogatore del servizio.

Suggerimenti/Proposte

Segnalazioni dei cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

Disservizio

Si intende per disservizio l'allontanamento di un servizio / prestazione / processo da caratteristiche prestabilite. In riferimento alla gestione delle segnalazioni tale allontanamento avviene rispetto a dimensioni qualitative percepibili dall'utente e può trovare espressione in un rilievo, reclamo, suggerimento.

Reclamante

Il protagonista dell'evento oggetto di reclamo o apprezzamento, non il presentatore a meno che non presenti per se stesso.

Presentatore

Colui che presenta la segnalazione: se presenta per sé un reclamo coincide con il reclamante; il presentatore può presentare la segnalazione per un familiare, un associato, un cliente, un conoscente.

Evento (nella gestione delle segnalazioni)

Accadimento o stato critico positivo (rif. elogio) o negativo (rif. reclamo).

È l'entità concettuale che da origine alla prima segnalazione e aggrega o separa le successive (più persone possono segnalare il medesimo episodio/criticità, ovvero la medesima persona presenta, nel tempo, più segnalazioni relative al medesimo "evento"). Note applicative: eventi

(riferiti ad aspetti critici) aggreganti più segnalazioni non possono superare la durata dell'anno in corso.

Azienda sanitaria pubblica

Azienda sanitaria pubblica (Azienda USL ed Ospedaliera, Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico). Soggetto giuridico, pubblico o privato, che offre attività o prestazioni sanitarie.

Struttura organizzativa

Dimensione organizzativa complessiva della funzione svolta.(D.P.R. 14.1.97). E' configurata dalla esistenza di funzioni di direzione gestionale, tecnica, organizzativa (a volte anche amministrativa).

Si articola in:

Configurazione organizzativa o Organigramma

Architettura organizzativa adottata nella struttura organizzativa (D.P.R. 14/1/97)descritta per livelli di responsabilità.

Delega (riferito a reclamo)

Azione con cui si autorizza qualcuno a compiere un atto in propria vece. Nel caso di segnalazioni inerenti situazioni riferite a persone, deve essere acquisita la delega della persona protagonista dell'evento oggetto di reclamo o apprezzamento, non del presentatore. L'unica eccezione si ha nel caso in cui il reclamante non sia in grado di intendere e volere.

Incidente

Evento imprevisto e sfavorevole *causativo di un danno*. La banca dati delle segnalazioni registra i reclami riferiti a eventi causativi di un danno (soggettivo/oggettivo) per il cittadino-utente e per l'operatore.

Prima risposta

'E' il messaggio aziendale interlocutorio, verbale o scritto, che ha lo scopo di rendere edotto il reclamante circa lo stato del procedimento aperto dal reclamo. Può contenere una risposta parziale e, da un punto di vista formale, determina la nuova scadenza dei termini.

Chiusura (gestione delle segnalazioni)

E' il momento in cui si realizza lo scioglimento del contratto stipulato/impegno assunto dall'URP con il cittadino; si realizza attraverso la trasmissione allo stesso della comunicazione di chiusura. Normalmente la "chiusura" avviene attraverso una comunicazione aziendale (verbale o scritta), che chiude la sequenza comunicativa attivata dal cittadino al momento del contatto per la presentazione della segnalazione.

Esito (gestione delle segnalazioni)

E' il prodotto del processo di valutazione attivato dalla azienda in riferimento alla segnalazione e, nel contempo, è il contenuto della comunicazione di chiusura. Può trattarsi di una spiegazione, scuse, conferma dell'agire aziendale, comunicazione della soluzione del problema presentato o della accettazione delle richieste del presentatore della segnalazione. Nel programma informatizzato per la gestione delle segnalazioni gli esiti vengono classificati come di seguito riportato:

▪ **Risoluzione**

Il termine attiene all'atto o all'effetto del risolvere da parte aziendale la criticità presentata (strutturale, informativa, igienica, organizzativa, burocratica, relazionale...). Si classificano come 'risolte' le situazioni in cui è già avvenuta la soluzione della criticità presentata, ovvero può essere rappresentato un esercizio concreto e attuale della volontà della azienda nel risolverla (soluzione imminente).

▪ **Chiarimento** - Spiegazione o precisazione all'utente relativamente a percorsi, modalità di accesso e fruizione, disponibilità di strutture.

▪ **Conferma operato della azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida** (aspetti organizzativi, tecnici e professionali).

- **Conferma operato dell'Azienda perché conforme alla normativa vigente** (es. ticket, farmaci, prestazioni libero professionali...)
- **Accoglimento richiesta di rimborso** (es.: ticket per visite specialistiche, in libera professione e/o prestazioni di Pronto Soccorso, ausili ecc.).
- **Trasmissione al servizio legale per competenza.**
- **Lettera di scuse** (comunicazioni in cui le scuse sono il motivo prevalente della risposta)
- **Assunzione di impegno** (comunicazioni in cui ci si impegna a rimuovere i vincoli, di non immediata soluzione, di qualsiasi genere o natura - ad esempio: strutturali, tecnici, organizzativi, burocratici e comfort alberghiero - che hanno prodotto il reclamo).
- **Altro** La categoria accoglie tutto quanto non trova classificazione nelle precedenti voci.