



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

Anno 2016

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 12.05.2017

SS Patrimonio e Attività Amm.ve trasversali Ufficio Relazioni con il Pubblico Coll. Amm.vo Prof.le Marinella PITTAVINO	SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali Responsabile Dr.ssa Rita AIMALE	SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali Responsabile Dr.ssa Rita AIMALE
<i>Stesura</i>	<i>Verifica e Approvazione</i>	<i>Emissione</i>

INDICE

1	IL SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	2
2	RECLAMI, ELOGI E SEGNALAZIONI ANNO 2016	2
	2.1 Andamento temporale dei Reclami, Elogi e Segnalazioni	3
3	ELOGI	4
	3.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio	4
	3.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie	4
	3.3 Classificazione degli Elogi	4
4	RECLAMI	5
	4.1 Modalità di trasmissione del Reclamo	6
	4.2 Distribuzione dei Reclami in base all'autore del contatto	6
	4.3 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture coinvolte	7
	4.4 Distribuzione mensile dei Reclami	7
	4.5 Classificazione dei Reclami	8
5	DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI 2016	10

1. IL SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Il sistema di gestione delle Segnalazioni (Elogi, Reclami, Suggerimenti) costituisce una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che valorizza un approccio all'ascolto sistematico e strutturato dell'utenza da parte dell'Azienda Ospedaliera.

La gestione delle segnalazioni si pone come principali obiettivi:

- avere una modalità idonea a rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente e ad 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 permette di rafforzare il senso di partecipazione e contribuire attivamente a migliorare la gestione dei servizi. La creazione e il governo di un sistema di gestione delle Segnalazioni dei cittadini costituisce pertanto, insieme alla rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, l'altro elemento decisivo per la costruzione di un sistema di ascolto e partecipazione del cittadino, come indicato dalla normativa.

Nella nostra Azienda Ospedaliera la gestione dei Reclami è un sistema che tiene conto di diversi elementi e cerca di integrarli fra di loro con una specifica finalità che è quella di garantire i diritti degli utenti sanciti dalla legge, tutelando nello stesso tempo l'Azienda e i professionisti che in essa operano. Il dialogo con gli utenti è alla base di ogni rapporto di fiducia e di trasparenza e, dalle idee, dai suggerimenti, dai giudizi e soprattutto dalle segnalazioni dei cittadini, è possibile raccogliere informazioni preziose sull'organizzazione e sui servizi offerti.

Il Reclamo rappresenta infatti uno stimolo a migliorare, adottando i provvedimenti necessari per rimuovere le cause che lo hanno originato, si possono prevenire in futuro situazioni analoghe a vantaggio di tutti gli utenti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si pone pertanto come collegamento tra il cittadino e l'Azienda e tra i suoi compiti rientra anche quello di promuovere le azioni correttive necessarie per evitare il riporsi del disservizio.

In tal senso l'URP:

- si adopera affinché ciascuna segnalazione da parte dei cittadini, inneschi un processo di miglioramento nella qualità dei servizi e delle prestazioni offerte;
- raccoglie ed analizza i dati relativi ai Reclami e diffonde le informazioni sugli esiti finali evidenziando i punti di forza e di debolezza dell'Azienda.

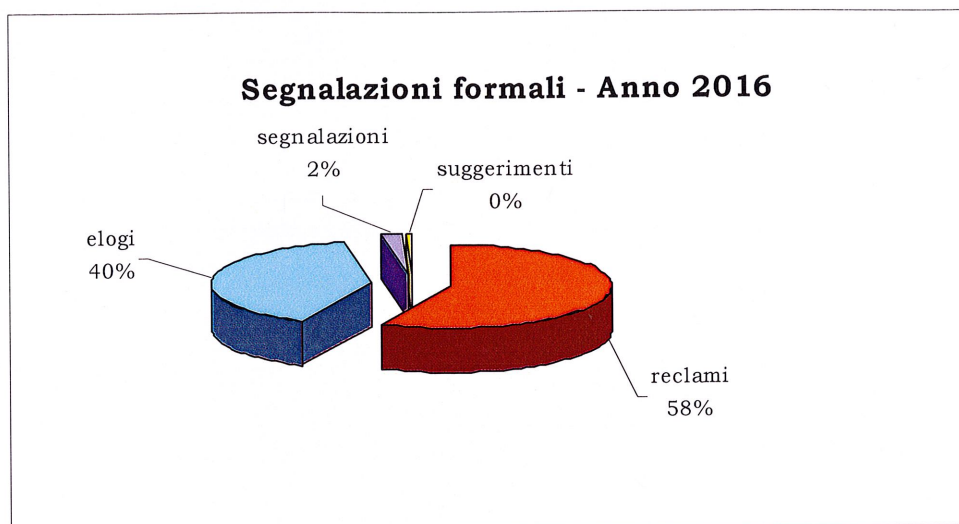
Nel presente Report sono analizzate tutte le segnalazioni formali pervenute nell'anno 2016 distinte a seconda che si tratti di elogi, reclami, suggerimenti e richieste di informazioni. Ogni Segnalazione è stata classificata in base all'oggetto di riferimento e i dati di sintesi, per una più immediata comprensione, sono stati riportati su tabelle e grafici. Il documento ha tra i suoi fini quello di fornire alla Direzione Aziendale e ai professionisti interni spunti di riflessione sulle possibili cause che possono avere determinato alcuni dei risultati emersi. Individuate le problematiche sarà più semplice pianificare e realizzare nuove strategie e nuovi modi di operare.

2. RECLAMI, ELOGI E SEGNALAZIONI ANNO 2016

Nel 2016 sono pervenute all'URP 220 Segnalazioni formali (scritte) così classificate:

- **126 Reclami** pari al 57,27%
- **88 Elogi** pari al 40%
- **5 Segnalazioni, richieste informazioni** pari al 2,28%
- **1 Suggerimento** pari al 0,45%

Le segnalazioni formali di cui sopra sono state gestite secondo le modalità previste dalla specifica procedura aziendale.



2.1 Andamento temporale dei Reclami, Elogi e Segnalazioni

Il numero complessivo di segnalazioni, confrontato con gli anni precedenti, così come rappresentato nella sotto riportata Tabella 1, evidenzia un aumento delle stesse dal 2014 al 2015 (+ 8,22%) con un successivo calo nel 2016 sia rispetto all'anno precedente (- 12%), che rispetto al 2014 (-4,77%).

I reclami rappresentano numericamente la tipologia di segnalazione più frequente seguita dagli elogi.

I reclami, nel 2016, sono aumentati rispetto al 2014 di circa il 22% ma sono diminuiti rispetto al 2015 del 12,50%.

Gli elogi, nel 2016, sono invece diminuiti rispetto al 2014 di circa il 22% attestandosi numericamente sui valori del 2015.

Tabella - Segnalazioni pervenute anni 2016-2015-2014

SEGNALAZIONI	2016	2015	2014
Reclami	126	144	103
Elogi	88	89	113
Suggestimenti	1	3	6
Segnalazioni	5	14	9
Totale	220	250	231

Dall'analisi congiunta dei dati emersi da Reclami e Segnalazioni e dai questionari di gradimento somministrati dai volontari in autunno 2016 ad un campione di utenti di quasi tutte le strutture di degenza, tutti i servizi ed alcuni ambulatori si evidenzia un quadro positivo di soddisfazione.

3. ELOGI

3.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio

Gli 88 Elogi pervenuti all'URP nel 2016 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- 27 attraverso lettera a giornale (n. 30 nel 2015; n. 38 nel 2014)
- 25 attraverso lettera all'Azienda o Struttura (n. 30 nel 2015; n. 22 nel 2014)
- 21 attraverso e-mail all'URP (n. 27 nel 2015; n. 46 nel 2014)
- 8 attraverso facebook
- 5 attraverso utilizzo di apposito modulo (n. 1 nel 2015; n. 3 nel 2014)
- 2 attraverso e-mail all'Azienda (n. 1 nel 2015; n. 4 nel 2014)

Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali e lettera all'Azienda.

I 27 Elogi pervenuti attraverso lettera a giornale, risultano distribuiti in base alle testate giornalistiche come di seguito riportato (si precisa che alcuni sono stati pubblicati su più giornali, per un totale di 35 citazioni):

- ✓ 11 lettere pubblicate su "La Stampa"
- ✓ 9 lettere pubblicate su "La Guida"
- ✓ 6 lettere pubblicate su "TargatoCn"
- ✓ 1 lettere pubblicate su "La Bisalta"

3.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie

Gli Elogi pervenuti nel 2016 risultano distribuiti in relazione alle Strutture destinatarie principali così come di seguito riportato:

- ✓ 59 rivolti alle Strutture di degenza
- ✓ 10 rivolti al DEA (di cui n.1 al DEA ostetrico)
- ✓ 7 rivolti ai Servizi
- ✓ 6 rivolti agli Ambulatori
- ✓ 3 rivolti a Ditte appaltatrici
- ✓ 2 rivolti all'Azienda/COP
- ✓ 1 rivolto al Corso di Laurea Infermieristica

Di questi n.88 Elogi in alcuni vengono altresì ringraziate altre Strutture, coinvolte trasversalmente:

- ✓ 19 rivolti alle Strutture di degenza
- ✓ 5 rivolti ai Servizi
- ✓ 1 rivolti agli Ambulatori
- ✓ 1 rivolto alle Associazioni di Volontariato (A.I.L.)

Il DEA (Pronto Soccorso) risulta essere il Servizio che ha ricevuto il maggior numero di Elogi (9) seguito dalle Strutture di Chirurgia Generale (8), Neurochirurgia (6), Chirurgia Toracica (5), Urologia (5), Medicina d'Urgenza (3), Oculistica (3).

3.3 Classificazione degli Elogi

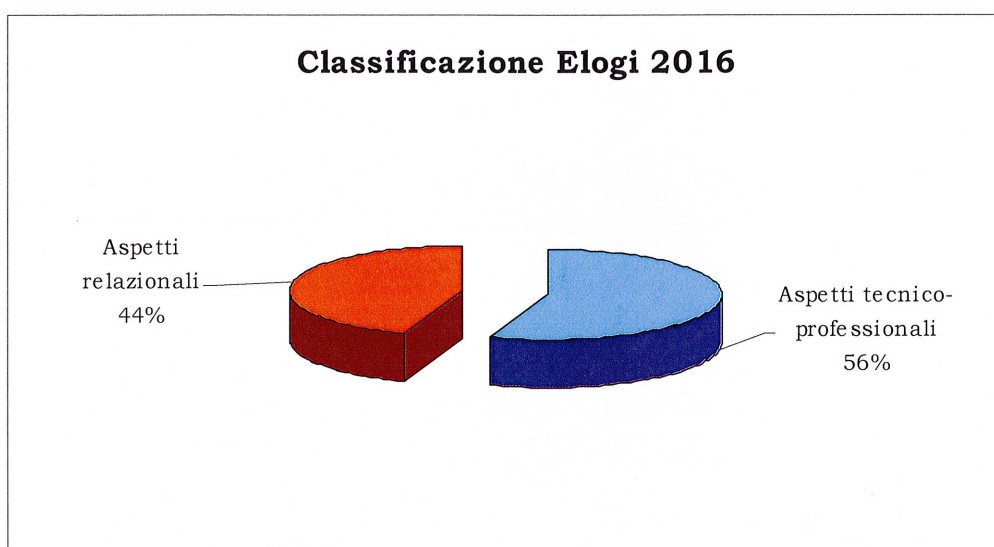
La classificazione, sia degli Elogi che dei Reclami, viene effettuata in base a categorie predefinite utili alla gestione interna delle Segnalazioni e all'elaborazione ed analisi dei dati. Le categorie utilizzate sono quelle indicate dall'Agenzia Regionale per i Servizi Sanitari della Regione Piemonte nel documento denominato "Proposta di Linee Guida per la gestione del disservizio" del 19 dicembre 2006.

In base a questa classificazione, l'aspetto tecnico professionale risulta essere l'oggetto del maggior numero di Elogi (oltre il 56% di tutte le Segnalazioni positive) seguito da quelli relativo all'aspetto relazionale (44%) evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta.

Tabella - Elogi 2016 - Classificazione

	N° elogi	%	cortesia	gentilezza	disponibilità	cura della persona	prestazioni clinico sanit.	rispetto del-la sofferenza e della morte	Pazienza
Aspetti tec. professionali	49	56%	=	=	=	=	49	=	=
Aspetti relazionali	39	44%	4	10	16	7	1	=	1
Totale	88	100%	4	10	16	7	50	2	1

Grafico - Elogi 2016 - Classificazione



4. RECLAMI

I Reclami da parte degli utenti/cittadini possono essere trasmessi all'Azienda secondo modalità informali o formali.

La gestione del **Reclamo informale**, ovvero pervenuto verbalmente tramite accesso diretto all'URP o a mezzo contatto telefonico, anche da utente anonimo, è soggetto, di norma, a trattamento immediato da parte degli operatori dell'URP salvo i casi in cui siano necessari particolari approfondimenti. Il tal caso l'utente verrà contattato successivamente, appena acquisite le informazioni necessarie.

I reclami informali *più complicati e di una certa rilevanza* vengono registrati sulla tabella "Segnalazioni informali". Nel corso del 2016 sono state registrate n. 126 segnalazioni di tale tipo.

La gestione del **Reclamo formale**, ovvero pervenuto in forma scritta da utente identificato, prevede che, per ognuno di essi, venga attivata una specifica istruttoria interna tra le Strutture e/o i Servizi coinvolti, al termine della quale viene data, di norma entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, risposta scritta all'utente. Tali pratiche, una volta concluse, vengono catalogate e inserite nello specifico data base. Al momento del completamento del processo di gestione viene altresì effettuata la valutazione di fondatezza che prevede la classificazione del reclamo in fondato, parzialmente fondato e infondato.

I criteri con cui viene fatta questa valutazione possono essere sintetizzati come segue:

- i comportamenti/episodi a cui si fa riferimento sono contrari alla normativa vigente, alla mission aziendale dichiarata nell'atto aziendale, ai codici deontologici dei professionisti sanitari, al codice di comportamento dei dipendenti della Pubblica Amministrazione e alle normative relative all'accessibilità della documentazione e sulla trasparenza degli atti amministrativi;
- si ritiene vengano violati i principi, i diritti e gli impegni previsti dalla Carta dei Servizi dell'ASO S. Croce e Carle di Cuneo e non vengano rispettati gli standard previsti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- i comportamenti/episodi sono riferibili a personale appartenente all'Azienda o alle Ditte Appaltatrici e non a persone esterne (esempio visitatori);
- le persone coinvolte nel Reclamo sono identificabili;
- i disagi o disservizi segnalati non sono riferibili a problemi strutturali che l'Azienda non può risolvere con le risorse attualmente disponibili (esempio presenza di camere a sei letti);
- i comportamenti/episodi sono riferibili a situazioni che si verificano negli ambienti dell'Azienda e non all'esterno (esempio non vengono considerati fondati Reclami relativi ai parcheggi nelle zone blu situate al di fuori dei confini dei presidi ospedalieri).

4.1 Modalità di trasmissione del Reclamo

Nel 2016 sono pervenuti all'URP n. 126 Reclami formali tramite le modalità di seguito indicate:

- 54 attraverso utilizzo di apposito modulo pari al 42.85% (75 nel 2015 e 30 nel 2014)
- 48 attraverso e-mail pari al 38.09% (37 nel 2015 e 46 nel 2014)
- 20 attraverso lettera all'Azienda pari al 15.88% (23 nel 2015 e 20 nel 2014)
- 1 attraverso lettera a giornale pari al 0.80% (7 nel 2015 e 6 nel 2014)
- 3 attraverso invio fax pari al 2.38%

Si evidenzia che, rispetto al 2015, il numero di Reclami ricevuti e gestiti dall'URP nel 2016 è diminuito rispetto del 14.30%.

4.2 Distribuzione dei Reclami in base all'autore del contatto

Di seguito si riporta la distribuzione dei Reclami in base all'autore del contatto. Generalmente i Reclami sono presentati dal diretto interessato (n. 88 casi su n. 126) attraverso compilazione del modulo o invio mail; in un caso su 3 il Reclamo è invece trasmesso da parente o altro incaricato (n. 38 casi su n.126).

Tabella - Reclami - autore del contatto e modalità di trasmissione

Mod. primo contatto	Diretto interessato	Parente o altro incaricato	Totale
Modulo segnalaz. Reclami	38	16	54
Mail inviata all'URP	34	14	48
Lettera all'URP/Azienda	13	7	20
Lettera a giornale	1	0	1
Fax all'URP/Azienda	2	1	3
TOT.	88	38	126

Tabella - Reclami - confronti provenienza Reclami anni 2016 - 2015 - 2014

	Anni	Diretto interessato	Parente o altro incaricato	Totale
Modulo Segnalazioni Reclami	2016	38	16	54
	2015	61	14	75
	2014	27	3	30
Mail inviata all'URP/Azienda	2016	34	14	48
	2015	25	12	38
	2014	31	11	1
Lettera a giornale	2016	1	0	1
	2015	6	1	7
	2014	4	2	6
Lettera inviata all'URP/Azienda	2016	13	7	20
	2015	13	8	24
	2014	14	4	20
Fax all'URP/Azienda	2016	2	1	3
	2015	0	0	0
	2014	0	1	1
Totale	2016	88	38	126
	2015	105	35	144
	2014	76	24	103

Il Reclamo pervenuto attraverso Lettera a giornale è stato pubblicato sul settimanale "La Guida" del 11.08.2016.

4.3 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture coinvolte

I Reclami pervenuti nel 2016 risultano distribuiti in relazione alle Strutture coinvolte in prima istanza (cioè dove solitamente è avvenuto il fatto) così come di seguito riportato:

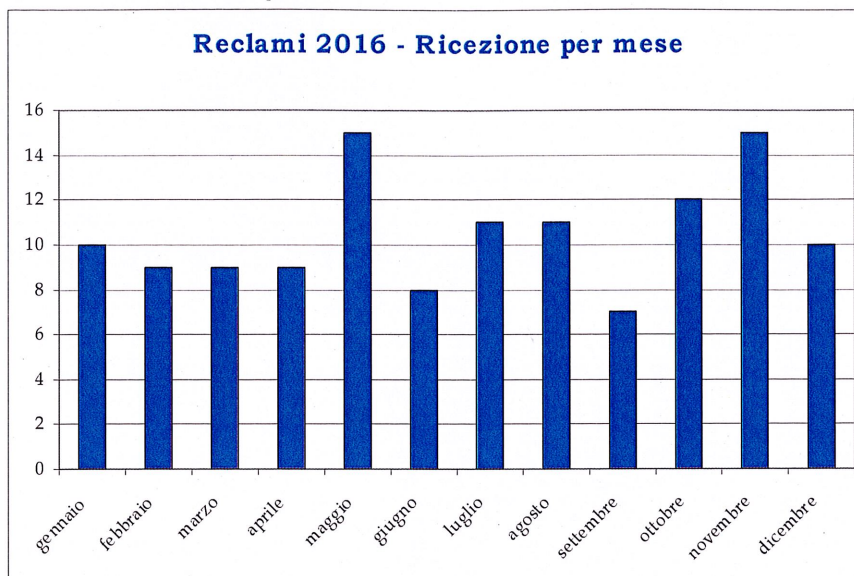
- ✓ 25 rivolti all'attività Ambulatoriale (n. 3 al Centro Salute Donna e n. 3 Oculistica)
- ✓ 36 rivolti a Strutture di degenza (n. 3 Pediatria - Neurochirurgia - Endocrinologia - Chirurgia Generale - Medicina Interna/ n. 2 Ginecologia - Oncologia)
- ✓ 41 rivolti a Servizi (n. 24 DEA - n. 4 Radiologia - n. 3 Centro Prelievi - n. 3 Centro Salute Donna)
- ✓ 2 rivolti a Ditte appaltatrici
- ✓ 5 rivolti all'Azienda (n. 1 COP - n. 1 Patrimonio)
- ✓ 17 rivolti a Servizi Amministrativi

In linea con la letteratura nazionale e con i dati degli anni precedenti per alcune strutture si conferma una maggiore probabilità di ricevere Segnalazioni rispetto ad altre. E' il caso, ad esempio, del DEA, dove il numero di segnalazione è fortemente influenzato dal grande afflusso giornaliero di utenti (più di 200 al giorno), dalla particolarità delle situazioni di emergenza/urgenza che deve affrontare, dalla complessità organizzativo-gestionale.

4.4 Distribuzione mensile dei Reclami

I mesi nei quali sono pervenuti il maggior numero di Reclami sono maggio e novembre con n.15 Segnalazioni, ottobre con n.12 Segnalazioni, luglio e agosto con n.11 Segnalazioni.

Grafico - Reclami 2016 - ricezione per mese



4.5 Classificazione dei Reclami

Di seguito viene presentata l'analisi dei Reclami sulla base della classificazione che viene operata al momento della ricezione all'URP.

Il dato significativo è rappresentato dalle motivazioni dei Reclami: il 21,40%, cioè n. 27 Reclami su un totale di n.126, riguarda problematiche per aspetti Tecnico professionali; il 19%, cioè n.24, riguarda problematiche burocratiche amministrative; il 17,40%, cioè n. 22, riguarda problematiche inerenti il Tempo e il 16,60% , cioè n.21, riguarda invece aspetti relazionali.

Grafico - Reclami 2016 - Tipologia di Reclami - macrocategorie

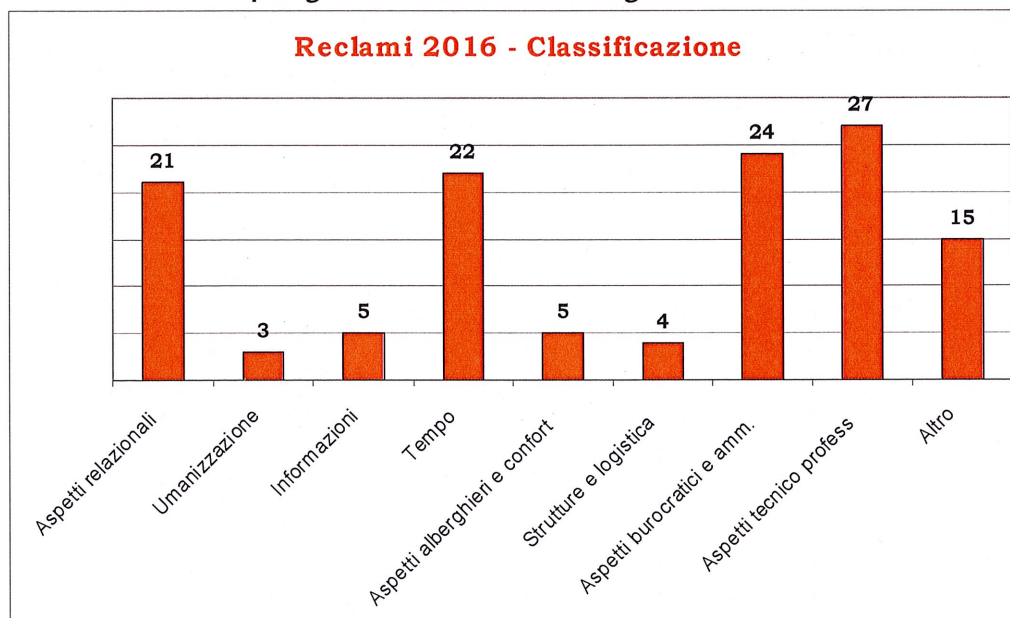


Tabella - Tipologie Reclami - macrocategorie e sottocategorie

Cod. Num.	Categoria	Sottocategoria	Totale
	Aspetti relazionali n. 21		
1A	aspetti relazionali	cortesia	9
1B	aspetti relazionali	gentilezza	3
1F	aspetti relazionali	disponibilità	2
1G	aspetti relazionali	congruità del comportamento	4
1L	aspetti relazionali	cura della persona	3
	Umanizzazione n. 3		
2A	umanizzazione	rispetto della privacy	2
2C	umanizzazione	orari delle visite di familiari e conoscenti	1
	Informazioni n. 5		
3A	informazioni	informazioni sui servizi	2
3B	informazioni	informazioni sulle prestazioni	1
3D	informazioni	informazioni sulle procedure	2
	Tempo n. 22		
4A	tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	11
4B	tempo	tempi di attesa per la consegna di documentazione/certificati/esiti esami	2
4D	tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	1
4E	tempo	tempi di attesa al Pronto Soccorso	2
4F	tempo	tempi di attesa presso ambulatori/reparti	6
	Aspetti alberghieri e comfort n. 5		
5C	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	1
5F	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza dei servizi igienici	1
5L	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti all'interno dei presidi	3
	Strutture e logistica n. 4		
6B	strutture e logistica	accessibilità fisica ai servizi	1
6D	strutture e logistica	parcheggi	3
	Aspetti burocratici ed ammin. n. 24		
7A	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	15
7B	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	4
7C	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	4
7D	aspetti burocratici ed amministrativi	trasparenza sull'iter delle pratiche	1
	Aspetti tecnico-professionali n. 27		
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	27
	Altro n. 15		
10A	altro	altro	6
10B	altro	pratiche legali	9

Totale complessivo

126

Tabella - Reclami anni 2016 - 2015 - 2014 - confronto % per ciascuna macrocategoria

Classificazione	2016 %	2015 %	2014 %
aspetti relazionali	16.65	11.80	21
umanizzazione	2.40	2.80	4
informazioni	3.95	2.80	3
tempo	17.45	14.60	16
aspetti alberghieri e comfort	3.95	18.80	2
strutture e logistica	3.20	2.10	0
aspetti burocratici e amministrativi	19.05	22.90	28
aspetti tecnico professionali	21.45	18.00	21
altro	11.90	5.50	5

5. DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI 2016

Di seguito vengono riportati alcuni dati di attività riferiti all'anno 2016, utilizzati per la valutazione di indicatori considerati significativi al fine di monitorare le Segnalazioni dei cittadini.

Tabella - Una giornata tipo anni 2016 e 2015 - Ricoveri

Tipologia	2016		2015	
	Totale	Media giornaliera	Totale	Media giornaliera
Ricoveri totali (RO + DH)	33.347	91	33.318	91
Ricoveri ordinari	23.862	65	23.881	65
Giornate di degenza (RO)	185.980	=	184.366	=
Accessi in Day Hospital - Day Surgery	20.623	82	19.550	78
Bambini nati (selezione nuovo nato)	1.837	5	1836	5

Tabella - Una giornata tipo anni 2016 e 2015 - Ambulatori - DEA

Tipologia	2016		2015	
	Totale	Media giornaliera	Totale	Media giornaliera
Attività ambulatoriale per esterni	1.781.223		1.825.196	7.301
Rx torace	37.291		36.716	
Risonanze magnetiche	11.967		11.562	
Passaggi in DEA	76.584	210		

Di seguito viene presentato il risultato di alcuni indicatori considerati significativi per la valutazione del sistema.

Tabella - Indicatori

Indicatori	Risultati anno 2016
• Numero di Reclami	126
• Percentuale di Reclami sul totale di Segnalazioni	57.27%
• Percentuale di Elogi sul totale di Segnalazioni	40.00%
• Tempo medio di risposta ai Reclami	62 giorni
• Percentuale di Reclami relativi all'attività di ricovero sul totale dei ricoveri	0,10%
• Percentuale di Reclami relativi all'attività ambulatoriale sul totale delle prestazioni ambulatoriali	0,001%
• Percentuale di Reclami relativi all'attività di Pronto Soccorso sul totale dei passaggi	0,03%