



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

# Rapporto 2017

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

### L'Azienda USL e i cittadini



U.O. Comunicazione, Accreditamento, Rischio clinico, Ricerca e Innovazione  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Responsabile Dott.ssa Sara Castellari  
e-mail: [urp@ausl.fe.it](mailto:urp@ausl.fe.it)

## REDAZIONE, COORDINAMENTO, DISTRIBUZIONE

### REDAZIONE

Castellari Sara (Responsabile URP Aziendale)

Cattozzi Elisabetta (URP Cento)

Zecchi Enza (URP Copparo)

#### **Hanno collaborato:**

Bennati Susi (URP Argenta)

Bernardinello Tiziana (URP Portomaggiore e Codigoro)

Mucchi Antonella (URP Copparo)

Mangolini Enrica (URP Delta)

Scalambra Alessandro (URP Ferrara)

Viaro Sabrina (URP Ferrara)

### COORDINAMENTO

Castellari Sara (Responsabile URP Aziendale)

### LISTA DI DISTRIBUZIONE

Direzione Generale

Direzioni Distrettuali

Dipartimenti

Moduli Dipartimentali

Comitati Consultivi Misti

DISPONIBILE ON-LINE Sito web [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)

## INDICE

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico	Pag. 3
2. I numeri degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali e dei Punti informativi 2017	Pag. 5
3. Il sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni	Pag. 7
4. Attività di gestione delle segnalazioni di disservizio anno 2017	Pag. 8

*GLI UFFICI PER LE RELAZIONI COL PUBBLICO (D.G.R 320/2000 attuativa del PSR 1999-2001) sono attivi in ogni Azienda Sanitaria ed articolati a livello distrettuale, costituendosi come interfaccia fra l'esterno, la cittadinanza e l'ambiente organizzativo interno. (Dal documento "Le organizzazioni sanitarie in ascolto-La rete degli Urp e il Sistema Informativo Regionale delle Segnalazioni degli utenti-ARS-Bologna", Gennaio 2018).*

**Precisazione:**

**Report analitici di dettaglio possono venire richiesti a [urp@ausl.fe.it](mailto:urp@ausl.fe.it)**

## 1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Nel corso dell'anno 2017 l'organizzazione degli URP distrettuali ha dovuto affrontare il problema della riduzione del personale per pensionamenti e trasferimenti.

La ricaduta è stata la necessaria ridefinizione dei compiti assegnati, cercando di evitare la contrazione delle attività erogate e nel contempo mantenere la funzionalità degli URP territoriali, collocati nelle strutture ospedaliere e in 4 Case della Salute.



Nell'ambito delle attività declinate dalla normativa nazionale e regionale è stato garantito:

1. **L'ascolto**, sistemico, organico e continuo dei cittadini in merito ai loro bisogni ed esigenze rispetto ai servizi e alle prestazioni erogate, con la presa in carico diretta delle loro richieste.
2. **La tutela di primo livello**, gestione delle segnalazioni, tramite procedura validata ed utilizzando un database regionale.
3. **La tutela di secondo livello**, attività di supporto e di segreteria della Commissione Mista Conciliativa.
4. **La comunicazione esterna ed interna**, che si concretizza principalmente attraverso **l'informazione all'utenza**, attività per la quale si utilizzano diversi strumenti informativi:
  - le fonti informative regionali: implementazione della banca dati del Numero Verde unico per la sanità regionale 800-033033, con cui i cittadini possono avere informazioni dettagliate sulle prestazioni e sui servizi sanitari e socio-sanitari offerti dal S.S.R., semplificando l'accesso e garantendo anche una risposta telefonica di secondo livello nel caso le richieste siano troppo complesse per essere gestite dal call center regionale;

- ▶ le fonti informative aziendali: elenco telefonico cartaceo Pagine Bianche, Carta dei Servizi on line, opuscoli e brochure informative sulle strutture e sui servizi, per poter offrire informazioni pertinenti ed aggiornate sui servizi e sui percorsi.
- ▶ la segnaletica: direzionale e informativa su accessi e percorsi nelle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali.  
Nel 2017 gli URP hanno seguito l'adeguamento della segnaletica delle Case della Salute di Portomaggiore, Comacchio, Copparo, Codigoro, della Cittadella S. Rocco di Ferrara, dell'Ospedale di Cento, Ospedale Delta, Servizi di Via Cassoli e Via Boschetto di Ferrara;
- ▶ il Fascicolo Sanitario Elettronico: la facilitazione nell'accesso ai percorsi viene garantita anche attivando presso gli URP il Fascicolo Sanitario Elettronico di tutti i cittadini.

5. ***il coordinamento, la gestione e la partecipazione ai Comitati Consultivi Misti distrettuali***: le operatrici URP svolgono la funzione di segreteria organizzativa per i tre CC.CC.MM. Distrettuali, nonché la segreteria del coordinamento dei tre Comitati riuniti e seguono i rapporti con il C.C.M. dell'Azienda Ospedaliera S. Anna;

6. ***il contributo all'aggiornamento del sito internet/intranet***;

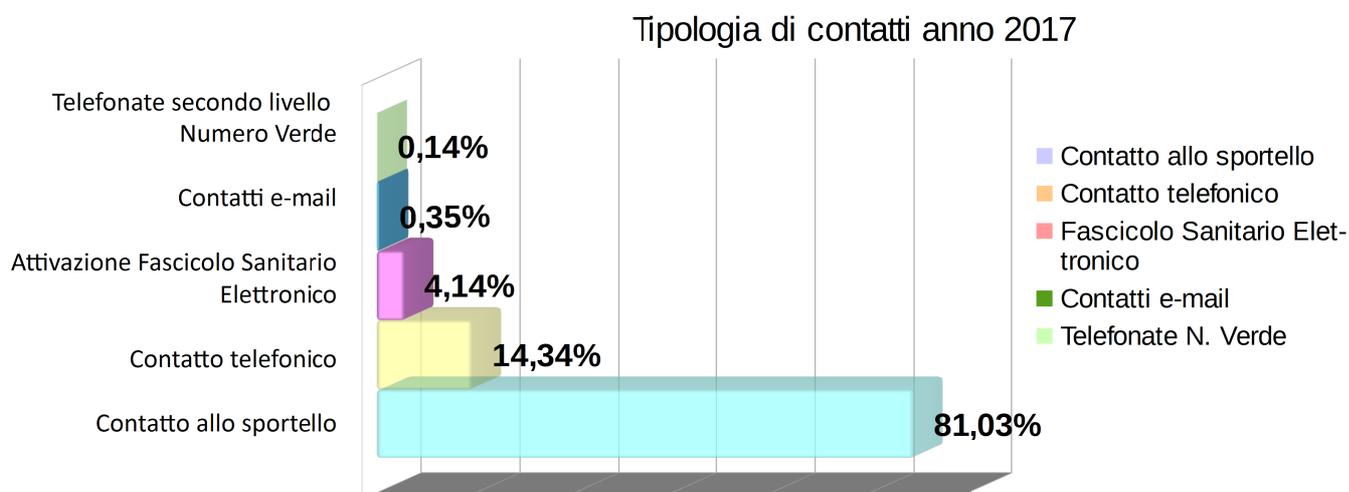
7. ***l'effettuazione di indagini di qualità percepita***, ricerca R.E.R./AGENS "La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero" realizzata nell'Ospedale di Cento in collaborazione con il C.C.M. Distretto Ovest;  
"Indagine di soddisfazione sulla qualità percepita della Casa della Salute Cittadella S. Rocco di Ferrara", in collaborazione con il Centro Servizi alla Persona (ASP) e il C.C.M. Distretto Centro Nord.

## 2. I numeri degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali e dei Punti informativi 2017

L'informazione all'utenza e la corretta fruizione dei servizi vengono assicurate anche dalla presenza dei **Punti Informativi** collegati agli URP:

Anno	2016	2017
Contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi	143.060	<b>134.439</b>

Tipologia di contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi	2017
Contatto allo sportello	108.933
Contatto telefonico	19.282
Fascicolo Sanitario Elettronico	5.570
Contatti e-mail	468
Telefonate secondo livello n.° Verde	186
<b>Totale</b>	<b>134.439</b>



### Il contatto allo sportello - Attività di ascolto-accoglienza

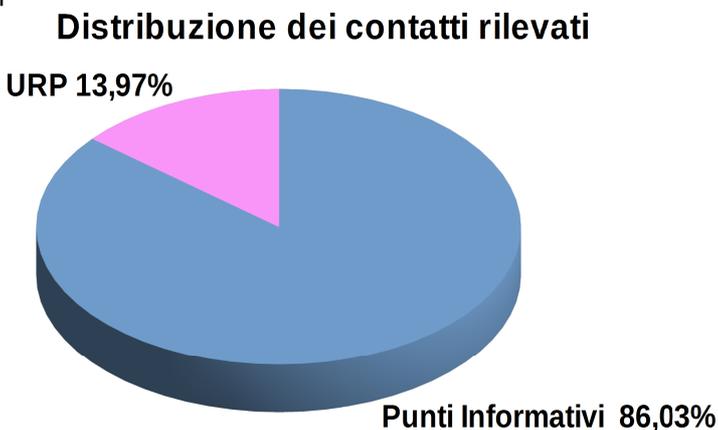
Agli sportelli dei **Punti Informativi** si rivolge la maggior parte della nostra utenza per chiedere informazioni, sia di tipo logistico, che riferite ai percorsi di accesso o riguardo ad aspetti amministrativi ed economici.

Presso gli **URP** il cittadino trova spazi idonei nei quali essere ricevuto per esporre richieste o problemi più complessi della semplice ricerca di informazioni: sulle attività/prestazioni erogate, sugli aspetti amministrativi, autorizzativi e pagamenti, orari, modalità di accesso, attivazione di percorsi complessi o di integrazione fra territorio e strutture ospedaliere.

Il trend di richieste a cui l'URP risponde è sempre più riferito a percorsi specifici e personali, supportando i servizi/uffici competenti prendendo in carico quei cittadini che si sentono abbandonati e completamente isolati.

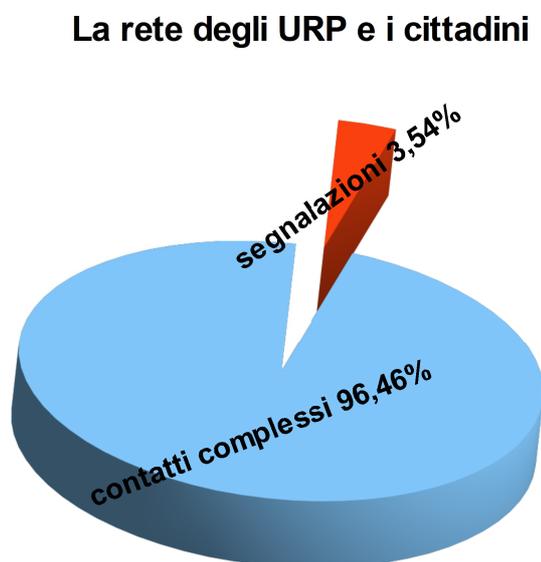
Le cifre dimostrano chiaramente che il contatto diretto e telefonico con la persona è necessario e spesso imprescindibile, specie se si tiene conto che la popolazione della nostra provincia è prevalentemente anziana e non utilizza altri canali per ottenere le informazioni.

Rispetto al totale dei contatti allo sportello, gli URP raggiungono n. **18.781** contatti cosiddetti complessi, mentre i Punti informativi n. **115.558** richieste di informazioni.



I contatti allo sportello ricevuti dagli URP, nel caso presentino le caratteristiche di **segnalazione** da parte dei cittadini, vengono registrati e classificati in una Banca Dati e gestiti attraverso una *Procedura aziendale di gestione delle segnalazioni*.

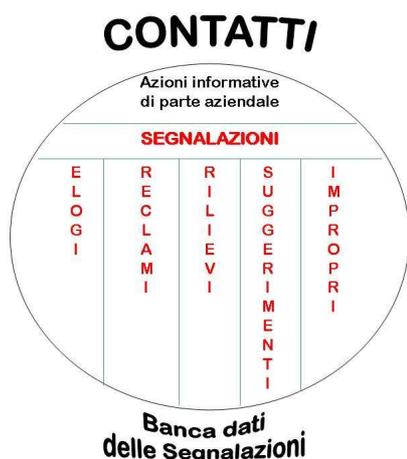
Complessivamente sono state raccolte n. **689** segnalazioni (3.54%), mentre i contatti con i cittadini per altre motivazioni sono stati n. **18.781** (96.46%), a conferma della rilevanza che gli URP rivestono nel ruolo di interfaccia con i cittadini per tutte le richieste complesse di supporto e di informazioni sui servizi erogati.



#### Il Fascicolo Sanitario Elettronico

Gli URP sono sede di riconoscimento *de visu* per l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico. Nell'anno 2017 sono stati gestiti n. **5.570** FSE, di cui n. **4.860** nuove attivazioni. Il cittadino che intende accedere ai servizi del *Progetto Sole Sanità on line* dopo essersi pre-registrato sul sito [www.progetto-sole.it](http://www.progetto-sole.it), si reca presso l'URP di riferimento per quel territorio dove può completare il percorso di abilitazione, o risolvere problematiche legate all'accesso dell'applicativo.

### 3. Il sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni



La Regione Emilia-Romagna, tramite l'Agenzia Sanitaria e Sociale, dal 2001 coordina la gestione delle segnalazioni dei cittadini per mezzo di un sistema informatizzato di registrazione, che consente una modalità di raccolta uniforme su tutto il territorio regionale.

La Banca dati è la struttura portante per il censimento ed il monitoraggio delle segnalazioni dei cittadini, che sono classificate in base alle seguenti categorie (cosiddette

CCRQ):

*Aspetti alberghieri e comfort, Aspetti strutturali, Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi, Aspetti tecnici/professionali, Informazione, Umanizzazione e aspetti relazionali, Tempi, Aspetti economici, Adeguamento alla normativa, Altro.* (vedi allegato 1).

Le segnalazioni vengono registrate utilizzando 5 tipologie di definizione:

Per **reclamo** si intende una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva un percorso formale di valutazione, un eventuale percorso di mediazione e si chiude con una risposta scritta al cittadino.

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).

Il **rilievo** è una indicazione di disservizio (di solito presentato verbalmente o telefonicamente) che attiva un percorso informale di valutazione e si risolve con una risoluzione diretta o una risposta di cortesia. Rientrano nei rilievi anche le segnalazioni anonime di disservizio.

La presa in carico in tempo reale dei rilievi da parte degli operatori URP permette di fornire risposte in tempi brevi, valorizza e rafforza la relazione tra Azienda e cittadino, consentendo tra l'altro di conoscere rapidamente le criticità.

L'**elogio** è una espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente al soggetto erogatore del servizio. Esso deve essere scritto, contenere una firma leggibile e una data di riferimento.

Il **Suggerimento**: è una segnalazione dei cittadini/utenti finalizzata a fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché promuova un servizio più vicino alle loro esigenze.

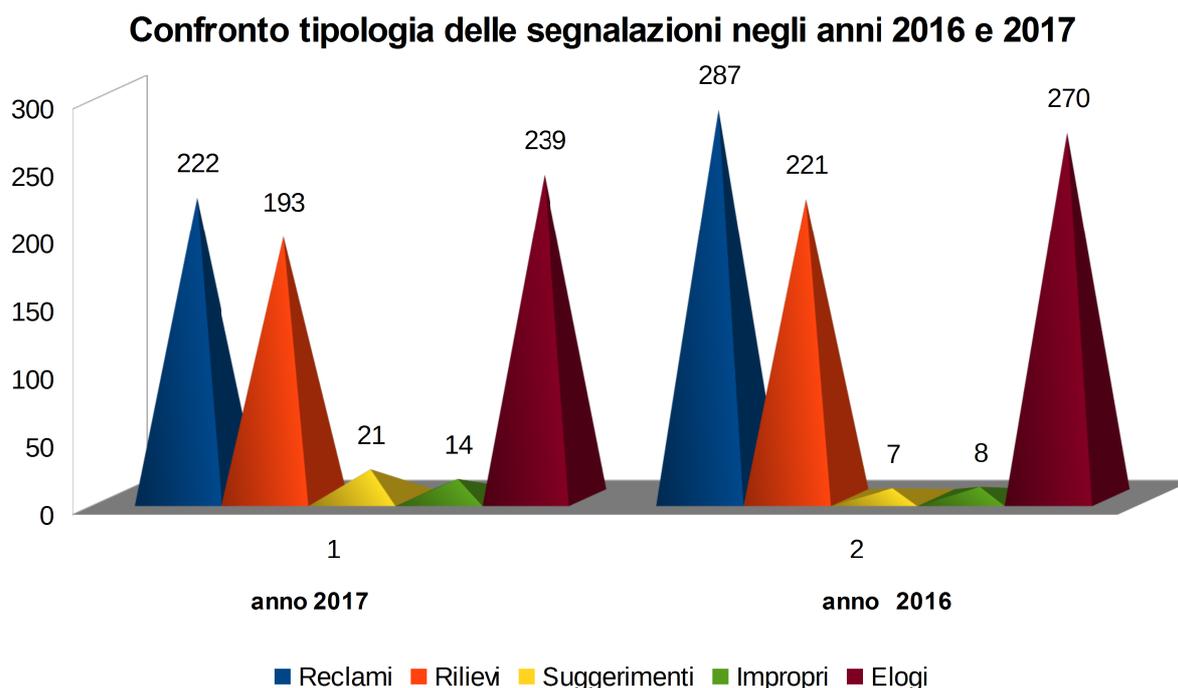
Nel caso di un suggerimento il cittadino viene ringraziato per la comunicazione ricevuta.

L'**Improprio**: è una segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità dell'Azienda sanitaria.

## 4. Attività di gestione delle segnalazioni di disservizio anno 2017

Tab. 1 **Tipologia** delle **segnalazioni ricevute**

AUSL Ferrara	Elogi		Impropri		Reclami		Rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
<b>Totale</b>	270	239	8	14	287	222	221	193	7	21	<b>793</b>	<b>689</b>



Nel **2017** il totale delle segnalazioni è calato del 10% circa, sia dal punto di vista degli elogi che dei reclami e dei rilievi, mentre sono lievemente aumentati i suggerimenti e gli impropri.

La classificazione delle segnalazioni può essere interpretata come reclamo o rilievo, in base alla tipologia di segnalazione ed alle conseguenze rispetto alla presa in carico.

Infatti il reclamo attiva un'istruttoria formale che esita dopo 30 giorni in una risposta data al cittadino, il rilievo viene preso in carico direttamente da parte dell'operatore URP che, tramite un ascolto attento e attivo, può individuare una risoluzione diretta o a distanza di pochi giorni.

Gli URP nel corso degli ultimi anni si sono impegnati molto in questa direzione, cercando di facilitare il percorso di presa in carico, incontrando una positiva collaborazione da parte degli operatori dei servizi coinvolti che hanno fornito il supporto necessario in tempo reale per dare risposte tempestive.

I dati sopra presentati confermano che l'impegno a risolvere in tempo reale una criticità, agisce in modo positivo sulla decisione degli utenti ad inoltrare formale segnalazione.

Va sottolineato che vi è sempre un confronto tra gli operatori URP ed i Responsabili dei servizi interessati qualora si rilevino criticità reiterate o potenziali disservizi all'utenza.

**Tab. 2 Modalità di presentazione: Come vengono presentate le segnalazioni?**

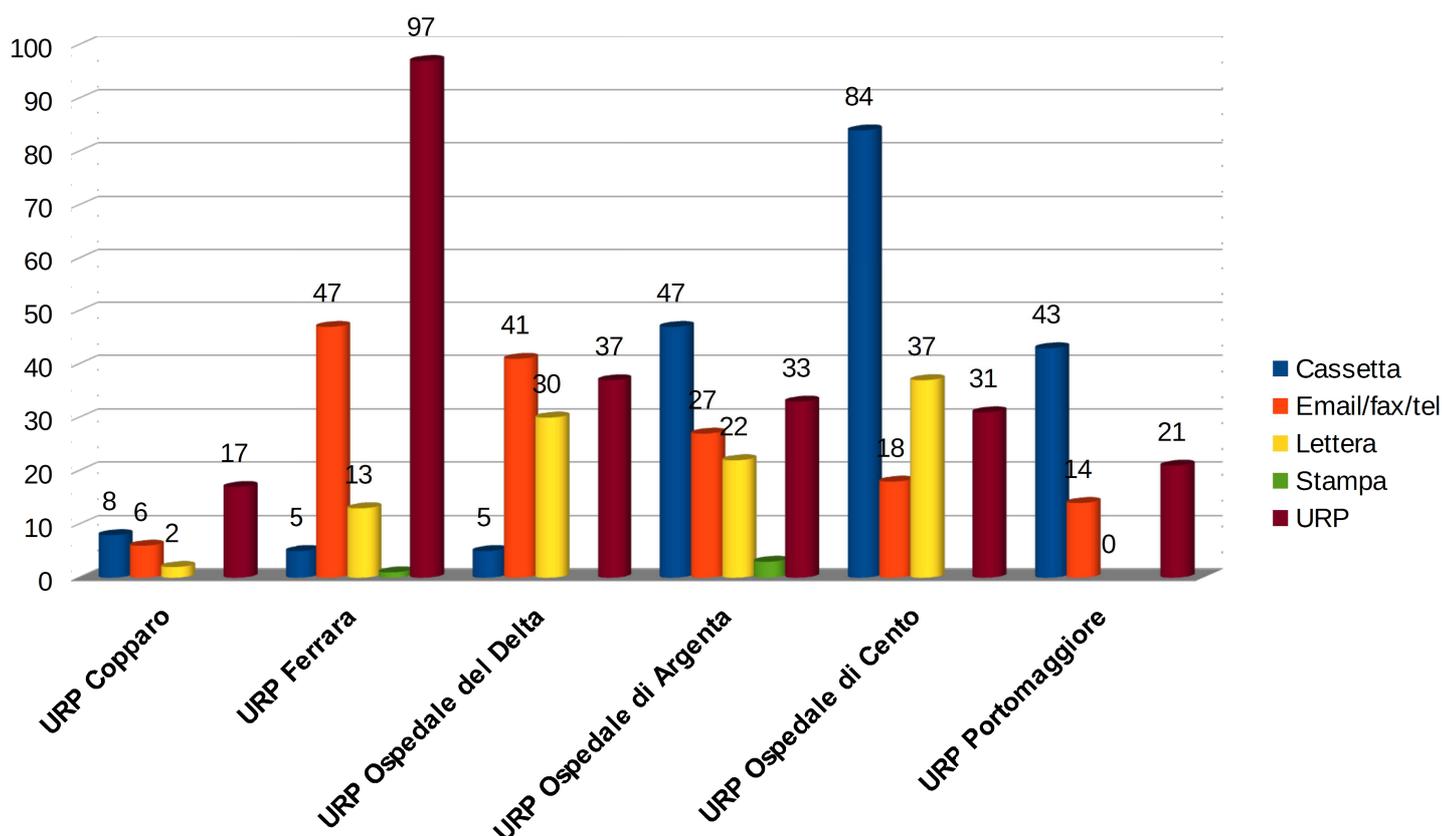
Ausl Ferrara	Cassetta		e-mail/ fax / web/tel.		Lettera		Stampa*		URP		Totale	
	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17	2016	2017
<b>Totale</b>	<b>191</b>	<b>192</b>	<b>228</b>	<b>153</b>	<b>120</b>	<b>104</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>246</b>	<b>236</b>	<b>793</b>	<b>689</b>

\* Si tratta solo delle segnalazioni apparse sulla stampa che sono state prese in carico dagli URP.

**Anno 2017**

	<b>Operatore URP</b> <b>34%</b>	Il contatto diretto con l'operatore è sempre la modalità che viene preferita dagli utenti, in quanto presuppone una dinamica di ascolto e confronto rispetto a dubbi o necessità di essere accolti e compresi rispetto alla problematica evidenziata. Tale confronto è facilitato nei luoghi dove la presenza degli operatori è giornaliera, mentre risulta più difficile quando questo non è possibile (per motivi organizzativi dovuti alla carenza di organico).
	<b>E-mail, web, fax, tel.</b> <b>22%</b>	Si riscontra con un trend in diminuzione rispetto al passato l'utilizzo di forme alternative di comunicazione, come la trasmissione via mail o attraverso il sito web a cui è riservata la stessa procedura di gestione delle segnalazioni dirette. Tali strumenti più "friendly" e immediati richiedono una costante attenzione da parte degli operatori, specie nelle modalità e nei tempi di risposta che vengono attesi dai cittadini con pertinenza e rapidità.
	<b>Cassette</b> <b>28%</b>	L'utilizzo delle cassette è al secondo posto fra le tipologie di contatto utilizzate. Consente ai cittadini di esternare in tempo reale il proprio sentire e di avere un canale libero ed immediato per comunicare con l'Azienda USL. Le cassette sono presenti in tutte le strutture aziendali e vengono gestite in collaborazione attiva con i CC.CC.MM.
	<b>Lettera</b> <b>15%</b>	Le lettere sono utilizzate prevalentemente dalle Associazioni di Tutela dei diritti dei cittadini e dagli studi legali.
	<b>Stampa</b> <b>1%</b>	Si tratta solo delle segnalazioni che appaiono sulla stampa e che vengono trattate dall'URP su indicazione diretta della Direzione Generale o Distrettuale.

### Modalità di presentazione: **distribuzione per URP territoriale**



N.B. Le segnalazioni raccolte a Codigoro sono state incluse nell'attività dell'URP dell'Ospedale del Delta.

**Tab. 3 Tipologia di presentatore**

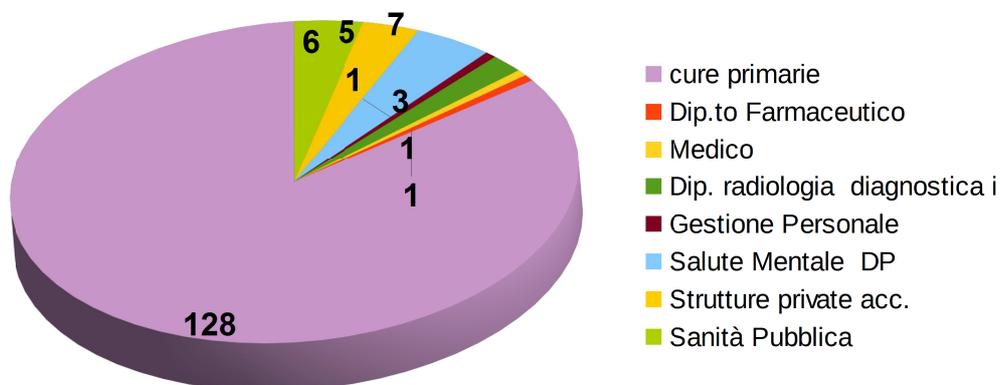
Presentatore	Associazione	Cittadino	Ente	Totale	Di cui anonime
URP Ferrara	9	152	2	163	/
URP Copparo	/	33	/	33	6
URP Delta/Codigoro	3	110	/	114	2
URP Portomaggiore	/	77	1	78	/
URP Argenta	2	129	1	132	1
URP Cento	6	164	/	170	5
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>665</b>	<b>4</b>	<b>689</b>	<b>14</b>

I soggetti che formalizzano la comunicazione verso l'Azienda per tutte le tipologie in analisi (reclami, rilievi, elogi,...) sono nella maggior parte dei casi rappresentati dall'individuo interessato dall'evento oggetto della segnalazione. Può trattarsi della persona stessa che formalizza la comunicazione verso l'Azienda, oppure viene inviata da un familiare (genitore, figlio, coniuge, altro parente). In minima parte le segnalazioni sono anonime o effettuate da enti e associazioni.

**Tab. 4 Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale, delle segnalazione di disservizio (reclami e rilievi) rispetto al Distretto competente e all'URP che le ha gestite:**

URP: Dipartimento	Centro Nord				Ovest		Sud- Est						TOT
	Ferrara		Copparo		Cento/ Bondeno		Argenta		Portomag giore		Delta/ Codigoro		
	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	
Dip.to Cure Primarie	42	64	13	9	23	6	5	24	28	22	19	13	<b>268</b>
Dip.to Emergenza/urgenza	--	--	--	--	6	3	7	--	--	--	8	3	<b>27</b>
Dip.to Medico	--	--	1	--	3	3	5	1	--	--	9	4	<b>26</b>
Dip.to Chirurgico	--	--	--	--	8	--	3	5	--	--	7	2	<b>25</b>
Dip.to Salute Mentale DP	6	1	--	--	2	--	--	--	--	10	--	--	<b>19</b>
Dip.to Sanità Pubblica	2	4	--	--	2	--	--	1	2	4	--	--	<b>15</b>
Dip.to Radiologia/diagnostica..	1	--	2	--	2	1	1	--	--	--	3	1	<b>11</b>
Dir. Assistenza Ospedaliera	--	--	--	--	2	3	3	--	--	--	--	1	<b>9</b>
Strutture private accred.	2	3	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	<b>5</b>
Lab. Unico Prov.le (LUP)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3	1	<b>4</b>
Gestione Personale	1	--	--	--	--	1	1	--	--	--	--	--	<b>3</b>
Dip.to Farmaceutico	--	1	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	<b>2</b>
Dir. Distretto	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>73</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>25</b>	<b>415</b>

Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale/Distretto Centro Nord



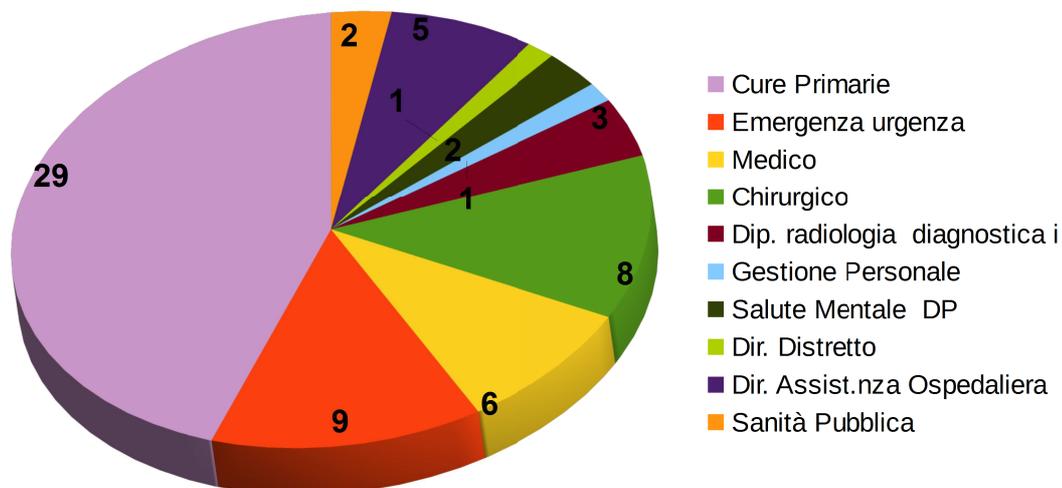
Tab. 5

Dipartimenti Distretto Centro Nord	Complessivo Reclami e Rilievi
Dip.to Cure Primarie	128
Dip.to Medico	1
Dip.to Salute Mentale Dip. Patologiche	7
Dip.to Sanità Pubblica	6
Dip.to Radiologia/diagnostica..	3
Strutture private accreditate	5
Dip.to Farmaceutico	1
Gestione Personale	1
<b>Totale</b>	<b>152</b>

Al Dipartimento di Cure Primarie sono giunte complessivamente 128 segnalazioni di disservizio, su un totale di 152. Le strutture semplici interessate dalle segnalazioni legate al Dipartimento di Cure primarie che impattano maggiormente con i bisogni di cura dei cittadini sono state:

- Area Servizi amministrativi distrettuali: Sportello unico/CUP;
- Medici di Medicina Generale /Pediatri di Libera Scelta;
- Medici del Servizio di Continuità Assistenziale;
- Specialistica Ambulatoriale.

Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale/Distretto Ovest

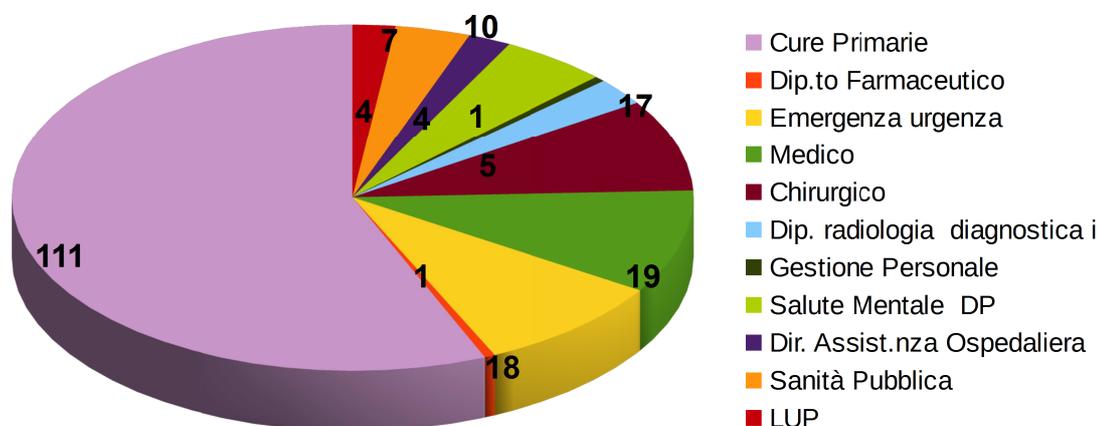


Tab. 6

Dipartimenti Distretto Ovest	Complessivo Reclami e Rilievi
Dip.to Cure Primarie	29
Dip.to Emergenza Urgenza	9
Dip.to Chirurgico	8
Dip.to Medico	6
Dip.to Salute Mentale Dip. Patologiche	2
Dip.to Sanità Pubblica	2
Dip.to Radiologia/diagnostica..	3
Dir. Assistenza Ospedaliera	5
Dir. Distretto	1
Gestione Personale	1
<b>Totale</b>	<b>66</b>

Anche nell'ambito del Distretto Ovest, su un totale di 66 segnalazioni di disservizio, quasi il 50% (n. 29) interessa il Dipartimento di Cure Primarie, mentre le restanti sono distribuite fra i Dipartimenti ospedalieri, con un residuo di 2 segnalazioni su Sanità Pubblica e Salute Mentale.

## Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale/Distretto Sud Est



Tab. 7

Dipartimenti Distretto Sud Est	Complessivo Reclami e Rilievi
Dip.to Cure Primarie	111
Dip.to Emergenza Urgenza	18
Dip.to Chirurgico	17
Dip.to Medico	19
Dip.to Salute Mentale Dip. Patologiche	10
Dip.to Sanità Pubblica	7
Dip.to Radiologia/diagnostica..	5
Dir. Assistenza Ospedaliera	4
Laboratorio Unico Prov.le	4
Dip.to Farmaceutico	1
Gestione Personale	1
<b>Totale</b>	<b>197</b>

Anche nel Distretto Sud Est su un totale di 197 segnalazioni il 56% riguarda il Dipartimento di Cure Primarie, seguito da Dipartimenti ospedalieri Medico, Emergenza Urgenza e Chirurgico. L'ambito che riguarda il Dipartimento di Salute Mentale è riferito alla sola Struttura di Portomaggiore dove sono stati raccolti 10 rilievi.

**Tab. 8 Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale degli elogi rispetto al Distretto competente e all'URP che li ha raccolti**

URP: <b>Dipartimento</b>	Centro Nord		Ovest	Sud – Est			TOT
	Ferrara	Copparo	Cento	Argenta	Portomaggiore	Codigoro – Lagosanto	
Dip.to Medico	--	1	53	20	--	16	<b>90</b>
Dip.to Chirurgico	--	--	5	43	--	10	<b>58</b>
Dip.to Cure Primarie	14	6	16	--	5	7	<b>48</b>
Dip.to Materno infantile	--	--	18	3	--	--	<b>21</b>
Dip.to Emergenza urgenza	3	--	3	1	--	3	<b>10</b>
URP/Punto Info	--	1	1	--	2	1	<b>5</b>
Dip.to Sanità Pubblica	2	--	--	--	--	--	<b>2</b>
Dip.to Radiologia/ diagnostica	--	--	--	1	--	--	<b>1</b>
Dip.to Salute Mentale DP	1	--	1	--	--	--	<b>2</b>
Dir. Assist.nza Ospedaliera	--	--	--	--	--	1	<b>1</b>
Lab. Unico Prov.le	--	--	--	1	--	--	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>97</b>	<b>69</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>239</b>

Il contenuto degli **elogi** può essere un apprezzamento generale, ad esempio *“Ringrazio tutti gli operatori per gentilezza e professionalità”*, oppure un testo più dettagliato, in cui si indica il motivo per cui si è deciso di scrivere un ringraziamento.

Le categorie in cui vengono classificati sono *“Umanizzazione e aspetti relazionali”* e *“Aspetti tecnici professionali”*.

Nel caso in cui il testo dell'elogio sia molto generico o poco circostanziato viene classificato con *“Altro”*.

**Tab. 9 Distribuzione per tipologia di segnalazione e per classificazione dei contenuti**

Le comunicazioni dei cittadini sono classificate in 10 macrocategorie (cosiddette CCRQ) che a loro volta sono declinate in altre sottoclassi più specifiche che vanno ulteriormente a dettagliare il contenuto della segnalazione.

Ogni singola segnalazione, in funzione del contenuto, può essere classificata in una categoria e sotto-categoria (vedi allegato 1).

Le macro categorie individuate sono:

- ▶ Umanizzazione e aspetti relazionali
- ▶ Informazioni
- ▶ Tempi
- ▶ Aspetti alberghieri e Comfort
- ▶ Aspetti strutturali
- ▶ Aspetti organizzativi, burocratico-amministrativi
- ▶ Aspetti tecnico-professionali
- ▶ Aspetti economici
- ▶ Adeguamento alla normativa
- ▶ Altro

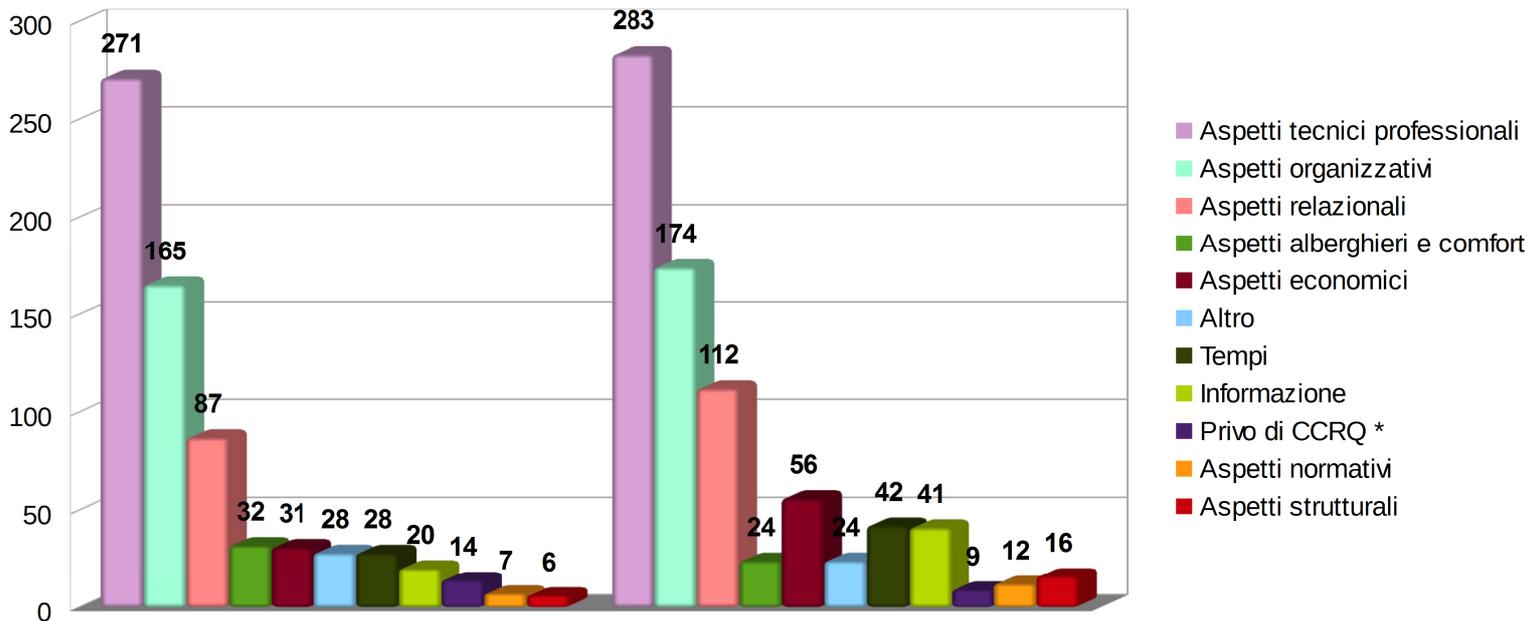
Ausl Ferrara	Elogi		Impropri		Reclami e rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Aspetti tecnici professionali	160	166	--	--	122	104	1	1	283	271
Aspetti organizzativi, burocratici, amm.vi	5	--	--	--	167	159	2	6	174	165
Umanizzazione e Aspetti relazionali	85	49	--	--	27	38	--	--	112	87
Aspetti alberghieri e comfort	1	--	--	--	21	28	2	4	24	32
Aspetti economici	--	--	--	--	56	31	--	--	56	31
Altro	16	23	--	--	8	5	--	--	24	28
Tempi	2	--	--	--	40	24	--	4	42	28
Informazione	1	1	--	--	39	15	1	4	41	20
Privo di CCRQ *	--	--	8	14	1	--	--	--	9	14
Aspetti normativi	--	--	--	--	12	6	--	1	12	7
Aspetti strutturali	--	--	--	--	15	5	1	1	16	6
<b>Totale</b>	<b>270</b>	<b>238</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>508</b>	<b>415</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>793</b>	<b>689</b>

Il numero complessivo (reclami+rilievi) di disservizi segnalati è **415**, e principalmente si riferiscono agli **aspetti tecnici professionali (104)**, e a quelli **organizzativi (159)**.

Mentre il numero complessivo degli elogi è di **238**, riferiti principalmente agli aspetti tecnico-professionali.

Anno 2017

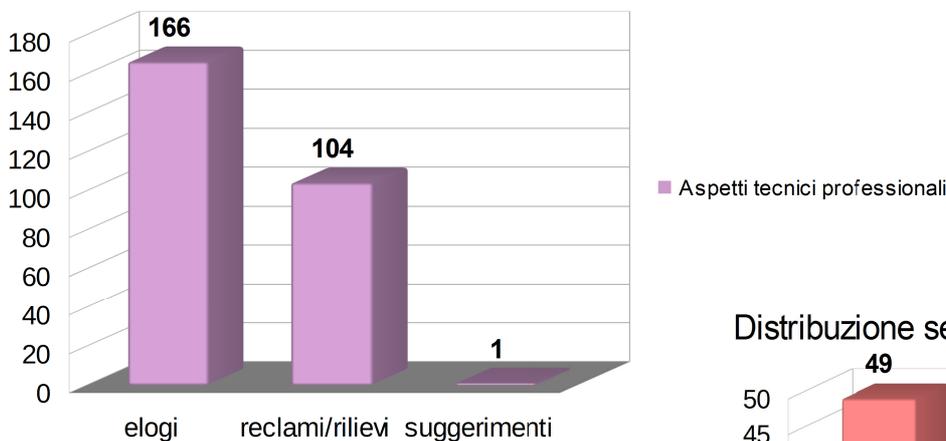
Anno 2016



Dai grafici riportati emerge un trend simile negli anni rispetto alle prime tre categorie, ad indicare che gli aspetti organizzativi/burocratici e amministrativi sono l'ambito che descrive il maggior disservizio per i cittadini, in quanto non vi è stato nessun apprezzamento.

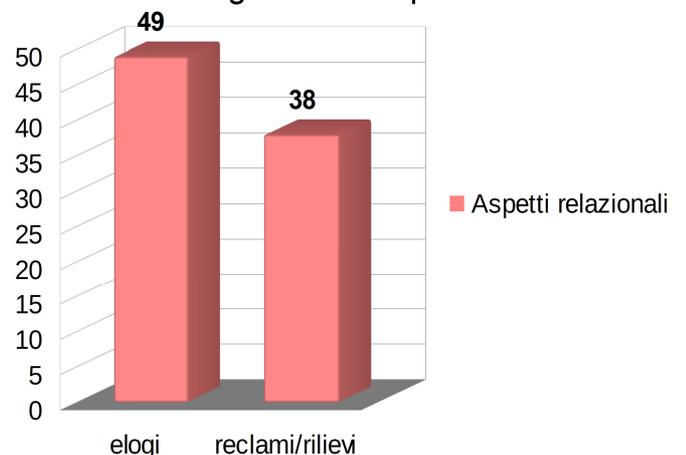
Di seguito il dettaglio sulle due macro-categorie che invece contengono sia segnalazioni di disservizio, che apprezzamenti per il servizio erogato.

Distribuzione segnalazioni aspetti tecnico professionali 2017



Gli aspetti *tecnico professionali* hanno registrato anche nell'anno 2017 in valore assoluto il maggior numero di segnalazioni (n.283), ad evidenziare una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza e pretendere qualità rispetto alla prestazione ricevuta, analogamente alla sfera *relazionale e di umanizzazione* che riveste anch'essa sensibile importanza sulla valutazione complessiva del servizio fruito.

Distribuzione segnalazioni aspetti relazionali 2017



**Tab 10 Distribuzione delle risposte ai cittadini sulle segnalazioni presentate**

Anno⇒	Altro		Chiarimento		Pratica aperta		Scuse		Conferma operato azienda/operatore		Risoluzione		Trasmissione servizio legale		Assunzione impegno		Rimborso		Ringraziamento per elogio		Totale	
	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17	'16	'17
<b>Totale</b>	97	119	142	137	15	0	51	34	23	28	169	120	7	1	13	11	6	1	270	238	793	689

- Il 20% delle risposte date ai cittadini è un **chiarimento** (18% nel 2016; 19% nel 2015)
- Nel 17,40% dei casi si è giunti a una **soluzione** al problema posto (21% nel 2016, 17% nel 2015)
- Il 5% una risposta di **scuse** (6,4% nel 2016, 4% nel 2015)

Escludendo gli esiti “Ringraziamento scritto”, “Altro” e “Trasmissione al servizio legale”(quest’ultima voce non è più di pertinenza della nostra AUSL), possiamo prendere in considerazione le segnalazioni che si sono concluse con:

- Risoluzione, Accoglimento di rimborso, Scuse e Assunzioni di impegno, evidenziano tutti casi in cui effettivamente il disservizio c’è stato e il cittadino lo ha rilevato e segnalato all’URP;
- Chiarimenti e Conferme dell’operato dell’Azienda o dell’Operatore, rappresentano situazioni in cui, malgrado il percepito dell’utente, l’istruttoria ha dimostrato che non si è verificato un disservizio. Il dato può risultare significativo in quanto evidenzia che nel 24% dei casi in cui è stata comunicata insoddisfazione, il percepito negativo dell’utente, che lo spinge a reclamare formalmente, non corrisponde in realtà a un reale disservizio da parte dell’Azienda.

In questi casi, quindi, il reclamo è causato da altri fattori, es. qualità, efficienza ed efficacia dei servizi e delle prestazioni erogate non conformi alle aspettative attese. In particolare spesso è dovuto alla mancanza/scorrettezza/incompletezza di informazioni, dalla scarsa chiarezza dei meccanismi di accesso, da aspetti normativi e burocratici che nella percezione dell’utente (qualità percepita) ledono un suo diritto o gli precludono di ottenere quanto richiesto, oppure dalle modalità di approccio/relazione adottate dal professionista o dall’operatore nella visita o nella presa in carico.

## Conclusioni

**Il valore positivo del dialogo aperto e del confronto con il cittadino assume una importanza strategica per l’Azienda in quanto offre elementi per intraprendere azioni di miglioramento sia di tipo organizzativo che sanitario, offrendo un efficace strumento di dialogo e di avvicinamento con i cittadini, fondamentale per l’evoluzione stessa delle organizzazioni.**

## Allegato 1- Classificazione regionale macrocategorie e categorie CCRQ con esempi <sup>1</sup>

Descrizione macrocategoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti strutturali	1.0	Aspetti strutturali - Altro	Aspetti strutturali - Altro
Aspetti strutturali	1.1	Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc.	Accessibilità esterna: si intende tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso alla struttura
Aspetti strutturali	1.2	Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ascensore dell'ingresso principale non consente il passaggio della carrozzina</li> <li>• i gradini impediscono il raggiungimento di...</li> <li>• la sala d'attesa del poliambulatorio è priva dei servizi igienici riservati agli handicap</li> </ul>	Accessibilità interna: si intende tutto ciò che ostacola/facilita l'utilizzo delle strutture interne, in genere spazi comuni
Aspetti strutturali	1.3	Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, ecc. Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'insonorizzazione delle pareti degli ambulatori non garantisce la riservatezza delle informazioni</li> <li>• la documentazione clinica non è conservata in spazi adeguati a garantirne la riservatezza</li> <li>• sono caduto perché la piastrella del pavimento era sconnessa</li> <li>• lamenta la presenza di nomadi richiedenti l'elemosina negli spazi interni ed esterni di pertinenza dell'Azienda (<b>NB</b> solo se gli spazi sono di pertinenza dell'Azienda -attribuzione ai servizi di supporto)</li> </ul>	
Aspetti strutturali	1.4	Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature	Attrezzature e strumentazione sanitaria (non sono compresi ausili e presidi)
Descrizione macrocategoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Informazione	2.0	Informazione - Altro	Informazione - Altro
Informazione	2.1	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità/assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità	Adeguatezza del materiale di informazione
Informazione	2.2	Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno delle strutture per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza,	Adeguatezza della segnaletica esterna e interna

<sup>1</sup> Estratto dal Manuale d'uso per Operatori gli operatori degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico, SSR, ed. 2015 capitolo 3 **Classificazione regionale macrocategorie e categorie (CCRQ) con esempi**

chiarezza/assenza, errata collocazione, non chiarezza

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	Chiarezza e correttezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni
Informazione	2.4	Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura	Carenza/adequazione delle informazioni fornite agli utenti e ai familiari sui percorsi organizzativi di cura
Informazione	2.5	Riconoscibilità degli operatori/mancata esposizione del tesserino aziendale	Riconoscibilità degli operatori
	2.6	Trasparenza delle liste di attesa, del percorso di accesso alle prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>lamenta l'assenza di informazioni aggiornate sui tempi d'attesa</i></li> </ul>	
Informazione	2.7	Accessibilità dei servizi on line (pago online, prenotazioni on line, referti on line, FSE, ecc..)	Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi on line
Informazione	2.8	Informazioni sul portale web/social network: presenza/assenza, correttezza, chiarezza, errata collocazione	Adeguatezza del portale web/social network

Descrizione macrocategoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.0	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi - Altro	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi - Altro
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.1	Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità/difficoltà; complessità burocratica/semplificata) <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>limitata disponibilità nella scelta del PLS</i></li> <li>• <i>difficoltà nell'ottenere protesi e ausili</i></li> <li>• <i>scarsa qualità di protesi e ausili</i></li> <li>• <i>riscuotitrici</i></li> <li>• <i>elimina code</i></li> <li>• <i>mancato rispetto del numero progressivo di chiamata</i></li> <li>• <i>l'impossibilità di scegliere lo specialista o la struttura desiderata</i></li> <li>• <i>carenza posti letto</i></li> <li>• <i>lamenta l'assenza dell'ambulatorio vaccinale con conseguenti spostamenti</i></li> </ul>	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.2	Organizzazione/disorganizzazione interna e presenza/assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>reclama per errori di prenotazione, smarrimento lastre, scambio referti</i></li> <li>• <i>lamenta in seguito a sciopero del personale</i></li> <li>• <i>lamenta impossibilità a comunicare con n.</i></li> </ul>	Funzionalità organizzativa: tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso e l'erogazione delle prestazioni percepito come disorganizzazione aziendale

- di telefono
- lamenta riduzione dell'orario del CUP nel periodo estivo
- lamenta 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 di attesa ai servizi/sportelli
- lamenta l'assenza di disponibilità di prenotazioni per..
- lamenta errata consegna di ausili e protesi
- lamenta di non aver ricevuto in tempo reale la richiesta di rimborso del ticket

Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.3	Segnalazioni per l'assenza di servizi, prestazioni e risorse <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lamenta che nell'Azienda..non è possibile eseguire il test, l'esame, ecc</li> <li>• lamenta l'impossibilità ad ottenere l'invio a domicilio del referto, dell'esame, della TC, ...</li> <li>• lamenta l'assenza di posti letto</li> </ul>	Disponibilità/non disponibilità di servizi/prestazioni/risorse dipendenti da una vera e propria assenza di offerta assistenziale da parte dell'Azienda
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	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

Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti tecnico professionali	4.0	Aspetti tecnico professionali- Altro	Aspetti tecnico professionali- Altro
Aspetti tecnico professionali	4.1	Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non mi è stata fatta una diagnosi tempestiva</li> <li>• non mi è stata diagnosticata e in altro posto si</li> <li>• l'oculista prescrive occhiali/lenti non idonei</li> <li>• non mi è stata fatta una radiografia che serviva</li> <li>• il mio caso è stato sottovalutato</li> <li>• errata lettura di referti</li> <li>• a seguito di manipolazione fisioterapica...</li> <li>• a seguito di mal posizione catetere intervento chirurgico di...</li> <li>• manovre errate al pronto soccorso che provocano lussazione</li> <li>• a seguito di comportamento nella fase di travagli</li> <li>• denti danneggiati a causa di intubazione</li> </ul>	Opportunità/adeguatezza della prestazione

- dolore a seguito di ...

Aspetti tecnico professionali	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><u>Esempi di segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sono stato al pronto soccorso e non ho ricevuto le cure di cui avevo bisogno</li> <li>• visita non accurata e superficiale</li> <li>• il medico di guardia/il pediatra/il medico di medicina generale non si reca al domicilio e visita o prescrive telefonicamente...</li> <li>• contesta i contenuti della certificazione..</li> <li>• i referti non contengono dettagli sufficienti, non sono chiari...</li> <li>• la documentazione clinica non è leggibile</li> <li>• personale sponsorizza ditte private (ad es. onoranze funebri)</li> <li>• presenza al bar di medici/operatori sanitari in divisa da lavoro (in orario o fuori orario di lavoro)</li> </ul>	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni
Aspetti tecnico professionali	4.3	<p>Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva dell'assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero durante visite specialistiche) in riferimento all'efficacia, empatia, adeguatezza della stessa</p> <p><u>Esempi di segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• paziente incontinente non viene accudito in modo appropriato</li> <li>• mancato rispetto di precauzioni igieniche (mancato utilizzo dei guanti)</li> <li>• non rispondono quando il ricoverato chiama con il campanello</li> <li>• assistenza negligente durante il ricovero, i pazienti non vengono aiutati e subiscono danni (cadono dal letto)</li> <li>• non riesce ad effettuare esame (es. clisma) per scarsa attenzione del tecnico</li> </ul>	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale
Aspetti tecnico professionali	4.4	<p>Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi</p> <p><u>Esempi di segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non vengono fornite informazioni sull'esame eseguito</li> <li>• mancata informazione sulla data dell'intervento</li> <li>• non viene informato del rischio di permanenza esiti cicatriziali deturpanti</li> <li>• il medico non mi ha detto che... non mi ha orientato</li> <li>• ritardo nella comunicazione di esito/esame</li> </ul>	Informazione agli utenti sui percorsi di cura
<b>Descrizione macro-categoria</b>	<b>Codice</b>	<b>Descrizione categoria</b>	<b>Descrizione breve categoria</b>
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.0	Umanizzazione e aspetti relazionali- Altro	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.1	Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza,	Cortesie e gentilezza

scortesia / accuratezza, gentilezza.

Umanizzazione e aspetti relazionali	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
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.3	Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali e religiose e della dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	Rispetto della dignità della persona
Umanizzazione e aspetti relazionali	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
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.5	Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc. / comportamenti empatici e accoglienti	Maltrattamenti

Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
-----------------------------	--------	-----------------------	-----------------------------

Aspetti alberghieri e comfort	6.0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	Aspetti alberghieri e comfort - Altro
Aspetti alberghieri e comfort	6.1	Segnalazioni sull'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: letti per stanza, vivibilità (ampiezza ed estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy (paratie mobili), ecc	Caratteristiche strutturali
Aspetti alberghieri e comfort	6.2	Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza/assenza	Vitto
Aspetti alberghieri e comfort	6.3	Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati	Condizioni ambientali
Aspetti alberghieri e comfort	6.4	Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei	Pulizia e igiene
Aspetti alberghieri e comfort	6.5	Punto vendite per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite, WI-FI	Servizi accessori

Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
-----------------------------	--------	-----------------------	-----------------------------

Tempi	7.0	Tempi - Altro	Tempi - Altro
Tempi	7.1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori	Orari di apertura dei servizi
Tempi	7.2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie	Coda per la prenotazione
Tempi	7.3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione	Tempi di attesa fra prenotazione e prestazione
Tempi	7.4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni	Coda per il pagamento
Tempi	7.5	Tempi di attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi MMG, studi PLS, 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
Tempi	7.7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta i reclami	

Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti economici	8.0	Aspetti economici - Altro	Aspetti economici - Altro
Aspetti economici	8.1	Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie
Aspetti economici	8.2	Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc)	Richiesta di rimborsi
Aspetti economici	8.3	Richieste in seguito a danni, smarrimento e infortuni occorsi presso la struttura <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>reclama per perdita/rottura di dentiere, pancere, ecc...</li> <li>reclami per i danni subiti in seguito a caduta dovuta a...</li> </ul>	Richiesta risarcimento
Aspetti economici	8.4	Risarcimenti per prestazioni sanitarie non ottenute nei rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi e dei diritti dei cittadini	Bonus malus
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Adeguamento alla normativa	9.0	Adeguamento alla normativa – Altro  <b>NB:</b> Sono contemplate quelle richieste di rimborso che non possono venire accolte in base alla normativa vigente (ma non rientrano né nei ticket, né nei farmaci, né nei LEA) <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>lamenta il mancato rilascio/rinnovo tessera sanitaria (per mancanza di requisiti)</li> <li>reclama per le difficoltà ad ottenere l'esonero per patologia (per mancanza di requisiti)</li> <li>richiede il rimborso di una RMN effettuata in libera professione</li> <li>lamenta il mancato rimborso delle spese sostenute per il trasporto in ambulanza</li> <li>richiede il rimborso delle spese mediche sostenute fuori regione</li> <li>lamenta la mancata consegna di documentazione sanitaria (referti, cartella clinica, ecc.) per l'assenza di delega</li> </ul>	Adeguamento alla normativa regionale o nazionale o forniti da linee guida aziendali - Altro
Adeguamento alla normativa	9.1	Ticket	Ticket
Adeguamento alla normativa	9.2	LEA	LEA
Adeguamento alla normativa	9.3	Farmaci	Farmaci
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Altro	10.0	Altro – Altro APPREZZAMENTO/ELOGIO GENERICO	Altro