



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
**EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara



**UNIVERSITÀ**  
**DEGLI STUDI**  
**DI FERRARA**  
- EX LABORE FRUCTUS -

**Arcispedale S. Anna**  
Direzione Generale  
Area Comunicazione  
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il Responsabile

Oggetto: segnalazioni URP 2014.

L'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara (Arcispedale S. Anna – Cona)

Questo Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) ha provveduto anche nell'anno 2014 alla gestione delle segnalazioni come da procedura aziendale P-061AZ ed alla registrazione delle segnalazioni sul "Sistema Informativo Segnalazioni URP Sanità" attivo dal 2002 sulla rete Emilia-Romagna Intranet.

Tale Sistema consente di elaborare diverse tipologie di statistiche che consentono una valutazione dell'andamento delle segnalazioni e di evidenziare problematiche particolari ed emergenti.

Le segnalazioni si specificano in:

**Segnalazione impropria:**

E' una segnalazione riferita 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).

**Rilievo:**

Indicazioni di disservizio (che si risolvono con una risposta di cortesia o **risoluzione immediata** e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo; rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio.

**Elogio:**

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.

**Modalità di presentazione delle segnalazioni:**

il cittadino ha facoltà di presentare segnalazioni utilizzando diversi canali comunicativi: direttamente all'URP, utilizzando apposita modulistica, dal sito Web aziendale, via mail, per lettera,

Direzione Generale  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
T. +39.0532.236.059  
F. +39.0532.236.895  
g.putinati@ospfe.it



Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara  
Sede legale: V. A. Moro, 8 – 44124 Cona (FE)  
T. +39.0532. 236111 - F. +39.0532.236.650  
urp@ospfe.it - www.ospfe.it  
Partita IVA 01295950388

utilizzando la stampa locale e/o telefonicamente ed verbalmente. In particolare, dopo il trasferimento della struttura ospedaliera a Cona, risulta sempre più utilizzata la rete Internet.

Tabella 1

	Altro	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/Telefonica	Web	Totale
Elogi	0	25	98	9	82	107	79	0	2	402
Impropri	0	4	35	9	10	0	34	0	0	92
Reclami	0	17	134	43	49	2	179	1	4	429
Rilievi	0	69	38	11	3	1	36	2	0	160
Suggerimenti	0	16	6	1	1	0	2	0	1	27
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>131</b>	<b>311</b>	<b>73</b>	<b>145</b>	<b>110</b>	<b>330</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1110</b>

Nella seguente Tabella 2 sono riportati i totali delle segnalazioni presentate all'URP nell'anno 2014 e 2013:

Tabella 2

	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI	SUGGERIMENTI	TOTALE
<b>2013</b>	<b>318</b>	<b>90</b>	<b>347</b>	<b>176</b>	<b>38</b>	<b>969</b>
<b>2014</b>	<b>402</b>	<b>92</b>	<b>429</b>	<b>160</b>	<b>27</b>	<b>1110</b>

#### Andamento Segnalazioni 2013/2014:

nella tabella seguente è riportato l'andamento delle diverse tipologie di segnalazione negli anni 2013 e 2014:

Tabella 3

	2013	%	2014	%
Elogi	318	32,7%	402	36%
Impropri	90	9,2%	92	8,4%
Rilievi	176	18,3%	160	14,6%
Suggerimenti	38	4%	27	2,4%
<b>Reclami</b>	<b>347</b>	<b>35,8%</b>	<b>429</b>	<b>38,6%</b>
<b>Totale</b>	<b>969</b>	<b>100%</b>	<b>1110</b>	<b>100%</b>

#### Classificazione CCRQ:

ogni pratica viene inserita nel Sistema Regionale Segnalazioni URP Sanità con propria classificazione CCRQ ad eccezione delle segnalazioni improprie che non hanno classificazione. La macro classificazione CCRQ si articola nei seguenti aspetti, ognuno dei quali si suddivide poi in ulteriori elementi di dettaglio:

- ASPETTI STRUTTURALI;
- INFORMAZIONE;
- ASPETTI ORGANIZZATIVI, BUROCRATICI, AMMINISTRATIVI;
- ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI;
- UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI
- ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT;

- TEMPI
- ASPETTI ECONOMICI;
- ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA;
- ALTRO
- PRIVI DI CCRQ.

#### Analisi reclami aziendali:

I reclami presentati dal cittadino costituiscono per l'Azienda un importante stimolo al miglioramento della qualità del servizio erogato e rappresentano uno strumento di riflessione e di lettura di percorsi e processi da sempre valutato in collaborazione con il Comitato Consultivo Misto (CCM). Dal 2011 l'analisi dei reclami viene effettuata mensilmente da parte di un Gruppo ristretto CCM e dalla responsabile URP: tali incontri hanno portato all'identificazione di 26 aree di criticità, portate all'attenzione della Direzione Generale e di un percorso di miglioramento sviluppato 2013 e concluso nel 2014.

Tabella 4: valutazione quantitativa e percentuale dei reclami 2013/2014

	2013		2014	
	n.	%	n.	%
ASPETTI STRUTTURALI	10	2,8%	2	0,4%
INFORMAZIONE	10	2,8%	6	1,2%
ASPETTI ORGANIZZATIVI	66	19%	82	19,1%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	45	12,6%	64	14,9%
UMANIZZAZIONE ASPETTI RELAZIONALI	22	6,3%	24	5,6%
ASPETTI ALBERGHIERI COMFORT	10	2,8%	11	2,5%
TEMPI	56	16,1%	39	9%
ASPETTI ECONOMICI	58	16,7%	90	21%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	66	19%	109	25,4%
ALTRO	4	1,1%	2	0,4%
<b>Totale reclami</b>	<b>347</b>	<b>100%</b>	<b>429</b>	<b>100%</b>

#### Valutazione qualitativa dei reclami:

**1 – ASPETTI STRUTTURALI:** i reclami sono in diminuzione rispetto allo scorso anno. Questo dato va considerato alla luce di una maggiore familiarità dell'utenza con la nuova struttura ed alla ricaduta dei correttivi posti in essere per facilitare l'orientamento delle persone all'interno dell'ospedale (segnaletica provvisoria, "Locator" sul sito aziendale).

**2 – INFORMAZIONE:** pochi anche reclami di questa tipologia che riguardano essenzialmente informazioni non precise ricevute dai cittadini in ambito ambulatoriale o di degenza.

**3 – ASPETTI ORGANIZZATIVI:** macrocategoria in aumento rispetto al 2013. Ricadono in questa tipologia i reclami relativi alla modifica di prenotazioni per prestazioni sanitarie operate dall'Azienda per riorganizzare le agende in relazione alla modifica degli assetti organizzativi ambulatoriali.

**4 – ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI:** in leggero aumento rispetto lo scorso anno, le segnalazioni di questa categoria rappresentano contestazioni dell'utenza in merito alla prestazione sanitaria erogata in regime di degenza, ambulatoriale o durante accessi di Pronto Soccorso. In alcuni casi la risposta alla segnalazione del Direttore dell'Unità Operativa di riferimento è stata valutata dal Direttore Generale che ha richiesto ulteriori chiarimenti ed approfondimenti, coinvolgendo anche il Dirigente Medico di Presidio e l'Ufficio Legale.

**5 –UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI:** il numero dei reclami, 22 nel 2013 e 24 nel 2014, è sicuramente modesto rispetto alla mole di lavoro e di contatti che si realizzano all'interno dell'Azienda, nei diversi contesti: ambulatoriale, degenza, Pronto Soccorso, accettazioni amministrative. Le problematiche relazionali evidenziate si riferiscono al personale medico, infermieristico ed amministrativo. L'URP ha accettato inoltre n. 23 segnalazioni da parte del personale aziendale (pratiche URPD), che ha ugualmente segnalato difficoltà di rapporti con il cittadino.

**6 – ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT:** poche anche queste segnalazioni che riguardano diversi aspetti alberghieri, quali la ristorazione, la pulizia degli ambienti, dotazione di effetti lettereci e soprattutto le temperature ambientali che registrano alcune criticità sia nella stagione invernale (ambienti freddi) sia nella stagione estiva (insufficiente raffrescamento).

**7 – TEMPI:** questa tipologia di segnalazione risente delle problematiche di carattere organizzativo esplicitate più sopra, in particolar modo per i tempi di erogazione della prestazione in rapporto alla prenotazione della stessa. Alcune segnalazioni riguardano inoltre i tempi di attesa in Pronto Soccorso, comprensibilmente riguardanti pazienti con codici colore di bassa gravità e/o picchi di accesso nel Servizio.

**8 – ASPETTI ECONOMICI:** reclami di elevata numerosità, riguardanti ticket di Pronto Soccorso, Pacchetti Ambulatoriali Complessi (PAC) e prestazioni ambulatoriali. I casi rappresentati in questa tipologia riguardano segnalazioni risolte a favore del cittadino, nei quali si è riconosciuto il diritto all'esenzione dal pagamento della compartecipazione alla spesa sanitaria, l'errato invio di ticket o il diritto al rimborso per quote già pagate.

**9 – ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA:** si tratta ugualmente di reclami di elevata numerosità, riguardanti ticket di Pronto Soccorso, per Pacchetti Ambulatoriali Complessi (PAC) e per prestazioni ambulatoriali. I casi rappresentati in questa tipologia riguardano segnalazioni concluse confermando il corretto invio della richiesta di compartecipazione del cittadino alla spesa sanitaria.

#### **Commissione Mista Conciliativa:**

Nei casi in cui un utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta dalla struttura sanitaria può chiedere il riesame della segnalazione da parte della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.), composta da rappresentanti delle Aziende Sanitarie, da rappresentanti del Coordinamento del Volontariato e presieduta da un Presidente esterno, designato dalla Conferenza Sanitaria Territoriale della Provincia di Ferrara. L'attivazione della Commissione Mista Conciliativa comporta l'esame e l'approfondimento dei reclami in seconda istanza al fine di:

- evidenziare le inefficienze e le carenze della struttura sanitaria e le situazioni in cui la dignità dell'utente non viene rispettata;

- accertare se si tratta di errori di singoli operatori, oppure se vi sono carenze organizzative che vanno risolte.

Tabella 5: n. casi inviati alla CMC
-------------------------------------

ANNO	INVIATI	VALUTATI	IN ATTESA DI VALUTAZIONE
2013	4	4	0
2014	17	13	4

Le segnalazioni inviate alla CMC negli anno 2013 e 2014 vertevano essenzialmente sull'attribuzione di ticket di Pronto Soccorso o per prestazioni ambulatoriali.

Il Responsabile dello  
Ufficio Relazioni con il Pubblico

*Gloria PUTINATI*