



Segnalazioni utenti **REPORT** *anno 2022*



PUNTI DI FORZA
CRITICITA'

FUNZIONI DI ACCOGLIENZA, ASCOLTO e TUTELA
Principali attività URP 2022

Introduzione

Nel quadro del monitoraggio delle segnalazioni del Pubblico sia in positivo che in negativo, si presenta il consueto rapporto annuale, relativo all'anno 2022.

L'approccio centrato sulla persona e la cura della relazione in tutti i suoi aspetti di umanizzazione delle cure con il malato, di trasparenza con il cittadino e di comunicazione tra operatori sono tra i valori ispiratori dell'Azienda ospedaliera ed assumono un valore strategico per il San Camillo-Forlanini.

Connotano anche la prassi che ispira costantemente l'azione della Unità Operativa Semplice a valenza Dipartimentale (UOSD) dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione Istituzionale e Rapporto con le Associazioni (di seguito denominata UOSD URP C.I.R.A.) in staff alla Direzione strategica.

Puntando al miglioramento continuo della qualità assistenziale nella capacità di assicurare le cure appropriate - utilizzando al meglio le risorse assegnate – nel 2020 si è conclusa la elaborazione di una **procedura generale di qualità sul percorso di tutela del Cittadino**. Trattasi della deliberazione N. 1604 del 5 novembre 2020.¹ Con tale procedura L'Azienda ospedaliera riconosce come impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni di tutela del cittadino offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini, si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle loro organizzazioni ai quali la presente procedura riconosce non solo il diritto di tutela attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ma anche il contributo nella analisi della *customer's satisfaction*.

Inoltre, viene promossa la partecipazione di gruppi di cittadini tramite istituti appositi e deliberati come il tavolo misto, la rete della solidarietà, la Commissione Mista Conciliativa ed il Difensore Civico Regionale. Nel 2022 è stata condotta anche una valutazione della qualità percepita in tre differenti Unità Operative mediante questionari anonimi per il degente e per i familiari.

I reclami (esposti dei cittadini) sono utilizzati dall'Azienda Ospedaliera, sia come segnalazioni di disservizio, sia come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari.

Obiettivi del report annuale sono:

- utilizzare una modalità idonea a rilevare in sintesi e a rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente, evidenziando l'analisi dati di tutte le segnalazioni concluse, registrate e confluite nell'apposita base di dati (si utilizza al momento Access database);
- contribuire ad orientare la direzione strategica sulle decisioni aziendali relative al miglioramento dei servizi, tramite analisi e commento sintetico delle informazioni acquisite ed elaborate dal data base.

Comunicazione e valutazione nella gestione delle segnalazioni

L'UOSD URP C.I.R.A, con la rilevazione e l'analisi delle segnalazioni positive e negative e la stesura annuale dei report, fornisce alle diverse partizioni aziendali uno spunto per "ripensare i processi" assumendo il punto di vista del cittadino come parametro di valutazione *ex post* del gradimento delle prestazioni fornite. A questi giudizi e punti di vista si integrano altri processi di audit e di revisione messi in atto dalle singole unità operative e dai dipartimenti, nonché da chi ha la competenza nel miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La creazione e il governo di un sistema di gestione delle segnalazioni, sia positive che negative, dei cittadini costituisce elemento decisivo per la costruzione e il monitoraggio di un sistema di ascolto e partecipazione del cittadino, come ampiamente indicato dalla normativa.

¹ <http://www.scamilloforlanini.rm.it/images/PDF/D1604-20.pdf>

Ascolto e Comunicazione si sono confermati momenti salienti nella pratica clinica, di diagnosi e terapia come di assistenza al malato e di conforto ed informazione ai familiari. In tempo di pandemia da Sars CoV2, negli ultimi tre anni 2020 /21 /22, conseguentemente alla riorganizzazione di spazi e percorsi ospedalieri per far fronte alla ospedalizzazione dei casi più gravi, **l'accesso ai servizi ospedalieri per molte patologie sia acute, tempo dipendenti, sia croniche o in elezione è diventato più difficile**. E' aumentata la difficoltà di comunicare con i familiari quando si è reso necessario assicurare condizioni di isolamento o garantire comunque una limitazione degli accessi e degli assembramenti di persone fisiche in ambienti confinati come i reparti e i servizi ospedalieri. Vi sono state, come di consueto non conteggiabili in questo Report, ca. 7.000 telefonate (all'Ufficio Informazioni e al Front Office, nn. 3011, 3019, 6757).

La stragrande maggioranza delle segnalazioni giunge ormai da alcuni anni via posta elettronica aziendale direttamente all'URP: urp@scamilloforlanini.rm.it ed in misura assai minore per il tramite della Direzione sanitaria o della PEC aziendale presso il protocollo generale.

Ormai risultando **prevalente la preferenza dell'utente a rivolgersi per via telematica alla struttura**, gli operatori hanno rimodulato la loro **capacità di ascolto attivo**, sia su contatto diretto telefonico, con istruttorie empatiche e personalizzate di presa in carico ed eventuale appuntamento e colloquio finalizzato ad una pronta risoluzione del problema, sia su risposta scritta di avvio e di conclusione dell'istruttoria interna.

L' utilizzo della via telematica è stata facilitata da un anno con un modulo *on line* non scaricabile ad invio diretto dal sito web.

Ciascuna **segnalazione** può dar luogo ad una pluralità di **rilievi** che vengono raccolti e analizzati attraverso apposite istruttorie con le parti interessate.

Settori della qualità interessati oggetto di rilevazione

Tutti i rilievi vengono classificati secondo 4 settori ben definiti e riconducibili alle dimensioni di [qualità tecnica \(Q.T\)](#), [qualità interpersonale \(Q.I.\)](#), [qualità organizzativa \(Q.O.\)](#), [qualità del comfort \(Q.C\)](#), secondo lo schema seguente:

QUALITA' TECNICO-PROFESSIONALE-QT

1. *Competenze professionali (sapere, saper fare)*
2. *Adeguatezza dell'assistenza: l'assistenza vista da un punto di vista globale, medica o infermieristica. Comprende anche la mancata applicazione di protocolli (igienici, assistenziali, diagnostici, terapeutici)*
3. *Continuità assistenziale: (comprende la presenza o meno di percorsi clinico-assistenziali anche post ricovero, il mancato rilascio dell'impegnativa nel caso di controlli e/o accertamenti ulteriori, etc.)*
4. *Informazione sanitaria (comprende il consenso informato, il mancato/illeggibile rilascio della refertazione scritta post visita/esame, le informazioni ai parenti in Pronto Soccorso e nei reparti, il tempo dedicato all'ascolto come tempo di cura)*
5. *Controllo del dolore*

QUALITA' INTERPERSONALE- QI (saper essere)

1. *Identificazione personale*
2. *Comunicazione: parlare, spiegare, facilitare la comprensione, capire e farsi capire*
3. *Comportamento e attitudini: gentilezza/scortesia, rispetto della persona (saper essere)*
4. *Rispetto della persona (privacy, cultura, credo religioso e politico, sofferenza, gestione del fine vita, etc.)*
5. *Puntualità e pulizia*

QUALITA' COMFORT- QC

1. *Adeguatezza dei locali (da un punto di vista strutturale)*
2. *Adeguatezza dell'arredo*
3. *Pulizia*
4. *Climatizzazione*
5. *Illuminazione*
6. *Quiete*
7. *Accessibilità fisica (presenza di barriere architettoniche intesa anche come mancanza di parcheggi e servizi igienici per disabili)*
8. *Infestazioni (zanzare, mosche, piccioni, scarafaggi, etc.)*
9. *Vitto*
10. *Parcheggi e viabilità (vedi anche il servizio navetta)*
11. *Servizi Accessori (presenza/assenza di punti ristoro, barbiere, parrucchiere, giornalaio, servizi religiosi e di counselling, etc.)*

QUALITA' ORGANIZZATIVA –QO

1. *Organico (adeguatezza del personale)*
2. *Presidi (presenza dei materiali di medicazione, farmaci, materiali di cancelleria, di casermaggio, etc.)*
3. *Informazioni di Orientamento (segnaletica, mappe, ubicazione delle UU.OO)*
4. *Informazioni di Accesso alle prestazioni (come prenotare i vari esami, esenzioni, ticket, etc.)*
5. *Informazioni di Accesso agli operatori*
6. *Informazioni di Accesso ai dati personali e agli atti*
7. *Mancato preavviso (di rinvio di esami, spostamento di sedi, cambio di orari, etc.)*
8. *Liste d'attesa per prestazioni ambulatoriali (esami diagnostici, visite, etc.)*
9. *Liste d'attesa per prestazioni in regime di ricovero (vedi anche interventi chirurgici)*
10. *Rispetto degli orari e tempi dichiarati (ad esempio di quelli forniti dal CUP relativamente a prestazioni sanitarie o definiti da procedure –orari di visita, di apertura uffici, somministrazione vitto, etc.)*
11. *Rispetto della privacy e della persona (da un punto di vista dei processi organizzativi)*
12. *Rispetto delle persone fragili (mancanza di procedure che agevolino l'accesso alle prestazioni agli anziani, disabili, donne in gravidanza)*
13. *Rispetto della sofferenza e del fine vita (vedi presenza/assenza stanza per malato terminale e processi per la gestione del fine vita)*
14. *Manutenzione tecnico sanitaria (guasti apparecchiature)*
15. *Manutenzione ambientale (bagni, stradale, ascensori, etc.)*
16. *Sicurezza (presenza di condizioni di pericolo permanenti –scale senza dispositivi antiscivolo, mancanza di corrimano, mancato rispetto sicurezza e norme del Testo Unico D.Lgs. n. 81/2008)*
17. *Ritardi nella consegna della documentazione sanitaria (nella chiusura o nella fotocopie di cartelle cliniche, nella consegna di referti, etc.)*
18. *Lunghe attese in Pronto Soccorso e Osservazione Breve Intensiva*
19. *Procedure (non presenti, farraginose, poco funzionali)*
20. *Smarrimenti (effetti personali, documenti, etc.)*
21. *Adeguatezza degli orari dei servizi (orario visita parenti, apertura uffici)**
22. *Vigilanza*
23. *Trasporti Interni (inteso anche come ritardi)*
24. *Rispetto dei divieti*
25. *Vaccini*

**compatibilmente con quanto disposto per le misure di contrasto al Covid19*

Sintesi dei dati

Complessivamente le **segnalazioni totali del 2022** sono state **606** di cui il **92 %** concluse entro i 30 giorni, con **1166 rilievi** nelle quattro dimensioni di Qualità Tecnica, Interpersonale, Organizzativa e del Comfort.

Nel 2022 si è registrato **un calo significativo delle richieste di aiuto e dei reclami che nel 2021 erano state assai incrementate dai problemi e dalle richieste relative alla campagna vaccinale anti COVID.**

La **modalità per posta elettronica** è cresciuta esponenzialmente (v. grafici sul confronto con gli ultimi 4 anni) rispetto alla deposizione di esposto diretta con gli operatori presso il Front Office, all'invio di lettera al protocollo generale e al telefax, ormai strumento desueto. Nel 2022 **le segnalazioni arrivano via posta elettronica in più del 93 % dei casi.** L'utente è facilitato all'uso del digitale nelle richieste di tutela anche dal modulo on line che è stato introdotto a fine 2021. Il modulo di segnalazione e il modulo di delega sono anche scaricabili e stampabili.

La richiesta di informazioni ed orientamento in ospedale viene soddisfatta dagli operatori dell'Ufficio Informazioni, del Front Office dell'URP e anche dal Back Office, in carenza di operatori al Front Office.

Il report presenta l'andamento generale delle segnalazioni e dei rilievi presentati, con focus iniziale sulle criticità prevalenti relativi ad ambiti di attività e a operatori.

Nelle tabelle e nei grafici che seguono vengono descritte le modalità di intervento adottate per tipo di segnalazioni, gli ambiti interessati, la segnalazioni negative e positive (distribuzione dei rilievi) per UU.OO. Una specifica sezione del report è dedicata ai raffronti nell'ultimo quadriennio 2019 - 2022 con la distribuzione delle segnalazioni e la loro disaggregazione per dimensione di qualità.

Le segnalazioni totali 2022 sono suddivise in (tra parentesi – o + rispetto all'anno precedente) :

- **N. 111 (- 25) elogi**
- **N. 187 (-153) segnalazioni negative**
- **N. 193 (-31) richieste di aiuto;**
- **N. 110 richieste di informazioni²;**
- **N. 5 suggerimenti.**

Le segnalazioni totali concluse ed archiviate sono state **il 100 %** di cui ben 558 (**92 %**) in meno di 30 gg. La stragrande maggioranza di queste perviene ormai direttamente all'URP, che ha lavorato comunque in stretto rapporto e collegamento con:

- la Direzione Sanitaria Aziendale e le altre strutture di *line* interessate, secondo la procedura di qualità;
- il TdM Cittadinanza Attiva e la Rete delle Associazioni, che però hanno avuto anche quest'anno (il terzo di pandemia) un ruolo ed una presenza limitata dentro i reparti ospedalieri.

Si ringraziano tutti gli *stakeholders* che collaborano con la struttura dell'URP.

Le criticità, in sintesi, dall'analisi della tabella sulla frequenza delle tipologie delle segnalazioni negative, sono così distribuite:

- **NELLA DIMENSIONE DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA (solo il 26,5 % dei reclami rispetto al 45% dei reclami nel 2021):** i rilievi riguardano sempre le prenotazioni e l'accesso alle prestazioni, le liste d'attesa, i tempi d'attesa, il mancato preavviso, i ritardi (negli ambulatori per mancanza di rispetto dell'orario assegnato dal RECUP; per assembramenti evitabili, nell'accesso e consegna di documentazione clinica), la non semplicità delle procedure e l'adozione di nuove procedure;

² Per quanto riguarda questo tipo di richiesta, occorre precisare che presso **l'Ufficio Informazioni** arrivano ogni giorno feriale dalle 7.00 alle 14.00, decine di richieste di orientamento ed informazione in ospedale ed altrettante per telefono agli interni 3011 e 3019, appositamente dedicati, non conteggiati dalla statistica del data base.

- **NELLA DIMENSIONE DELLA QUALITÀ INTERPERSONALE (il 40 % dei reclami rispetto al 31% del 2021):** rilievi prevalenti sulla comunicazione/relazione, il comportamento e il rispetto della persona. Ma occorre sempre considerare un bilancio positivo con gli elogi ed il periodo di grande stress per gran parte del personale impegnato in prima linea ormai da tre anni e nel recupero delle prestazioni non erogate nel 2020 e 21;
- **NELLA DIMENSIONE DELLA QUALITÀ TECNICA (29 % di reclami , in aumento rispetto ai 19% del 2021)** con rilievi sulla “continuità assistenziale”, sull’adeguatezza dell’assistenza e l’informazione sanitaria;
- **NELLA DIMENSIONE DELLA QUALITÀ DEL COMFORT (5% dei reclami).**

Sono stati effettuati un totale di n. **43 incontri esplicativi / audit** con gli utenti tra colloqui semplici, Focus Group e incontri / audit con operatori e uffici competenti solo per le segnalazioni negative e le richieste d’aiuto (**11,31 %**- Indicatore standard = tra 5 -10% e almeno 25 audit).

Da molti anni, la modalità adottata da URP per assicurare il confronto, per mediare i conflitti e per garantire la soluzione delle controversie è il ricorso sia ai “**colloqui di ascolto**” (**13**), che ai “**focus group**” (**30**). Tale metodologia si è rivelata sempre vincente per ricondurre il potenziale sorgere di un contenzioso in ambito extragiudiziario, offrendo ascolto e soddisfazione alla persona, rispondendo così alle sue attese di tutela.

L’indicatore rientra negli standard previsti da un accettabile livello di performance di offerta di ascolto, anche se, a causa delle norme antipandemia e dei molteplici effetti indiretti e psicosociali, si è verificato un costante calo dell’ accesso fisico agli uffici e ai servizi, come registrato anche per alcune prestazioni di *line*. Resta pertanto elevata la modalità di **ascolto telematico attivo** con interfaccia di messaggio di posta in tempi molto rapidi e quasi sempre inferiori a quelli di legge (30 – 60 gg.).

Di seguito il riassuntivo dell’andamento generale delle segnalazioni con particolare attenzione alle segnalazioni a carattere negativo per ambito d’interesse

CRITICITÀ PREVALENTI

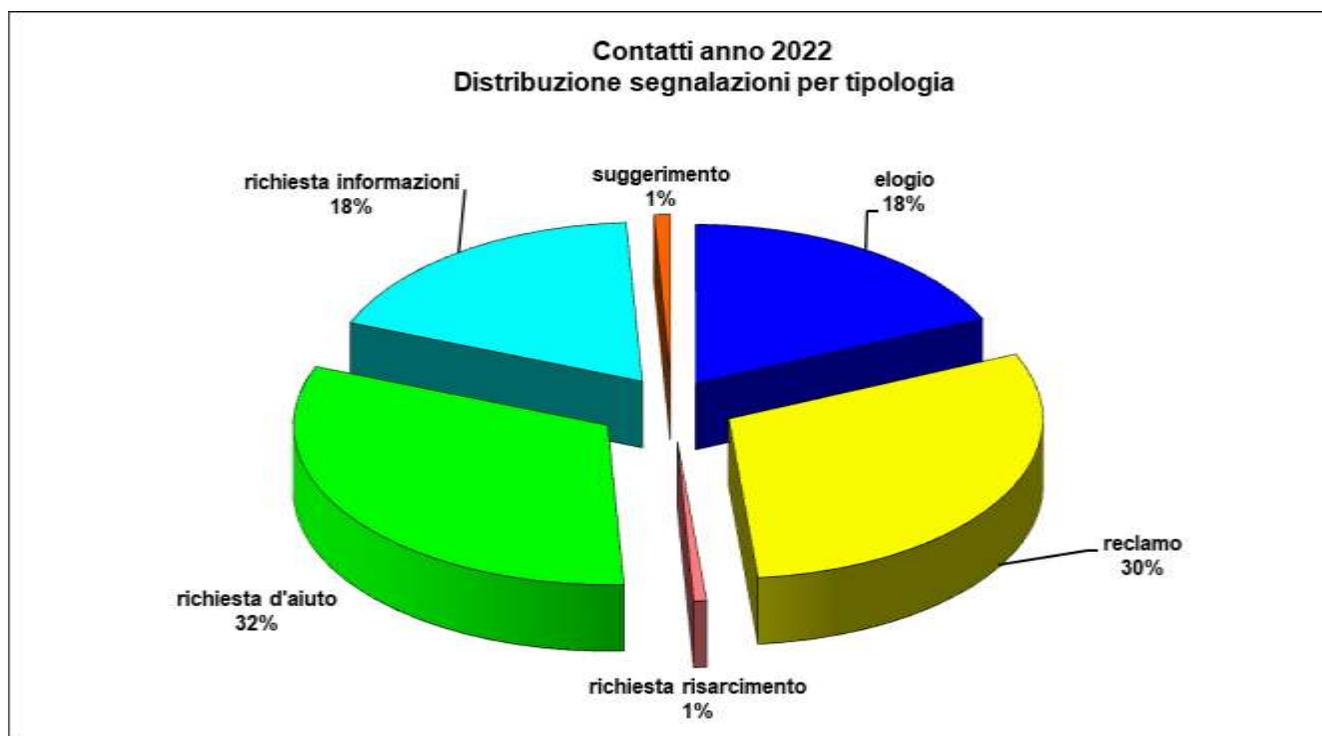
relative agli ambiti di attività

	n°	ambiti attività	n°	%	settori qualità interessati prevalenti	n°	%
segnalazioni negative	187	degenza	73	39,0	comunicazione	33	45,2
					adeguatezza dell'assistenza	21	28,8
					continuità assistenziale	18	24,7
					procedure	18	24,7
					vitto	10	13,7
					comportamento	8	11,0
					lista d'attesa prestazioni in regime ricovero	8	11,0
					informazione sanitaria	4	5,5
					rispetto della persona	4	5,5
					ritardi consegna documentazione sanitaria	4	5,5
					climatizzazione	2	2,7
					organico	2	2,7
					smarrimenti	2	2,7
					competenze professionali	1	1,4
		parcheggi e viabilità	1	1,4			
		presidi	1	1,4			
		ambulatori	31	16,6	comunicazione	15	48,4
					procedure	14	45,2
					continuità assistenziale	7	22,6
					comportamento	7	22,6
					adeguatezza dell'assistenza	6	19,4
					accesso alle prestazioni	5	16,1
					mancato preavviso	3	9,7
					informazione sanitaria	2	6,5
					organico	1	3,2
					orientamento	1	3,2
					rispetto degli orari e tempi dichiarati	1	3,2
					manutenzione tecnico sanitaria	1	3,2
		ritardi consegna documentazione sanitaria	1	3,2			
		pronto soccorso	62	33,2	comunicazione	47	75,8
					adeguatezza dell'assistenza	24	38,7
					comportamento	17	27,4
					continuità assistenziale	7	11,3
					informazione sanitaria	7	11,3
					lunghe attese in pronto soccorso	5	8,1
					procedure	4	6,5
					smarrimenti	3	4,8
					rispetto della persona	1	1,6
					pulizia	1	1,6
					organico	1	1,6
					presidi	1	1,6
					accesso agli operatori	1	1,6
		sicurezza	1	1,6			
		umanizzazione	90	48,1	comunicazione	68	75,6
					adeguatezza dell'assistenza	32	35,6
					comportamento	26	28,9
					continuità assistenziale	17	18,9
					procedure	13	14,4
					informazione sanitaria	7	7,8
					vitto	6	6,7
					rispetto della persona	4	4,4
					accesso alle prestazioni	3	3,3
					lunghe attese in pronto soccorso	3	3,3
					servizi accessori	2	2,2
					organico	2	2,2
					presidi	2	2,2
					mancato preavviso	2	2,2
					competenze professionali	1	1,1
					pulizia	1	1,1
					accesso agli operatori	1	1,1
					lista d'attesa prestazioni in regime ricovero	1	1,1
					rispetto degli orari e tempi dichiarati	1	1,1
		ritardi consegna documentazione sanitaria	1	1,1			
		smarrimenti	1	1,1			

Segnalazioni anno 2022

Andamento generale

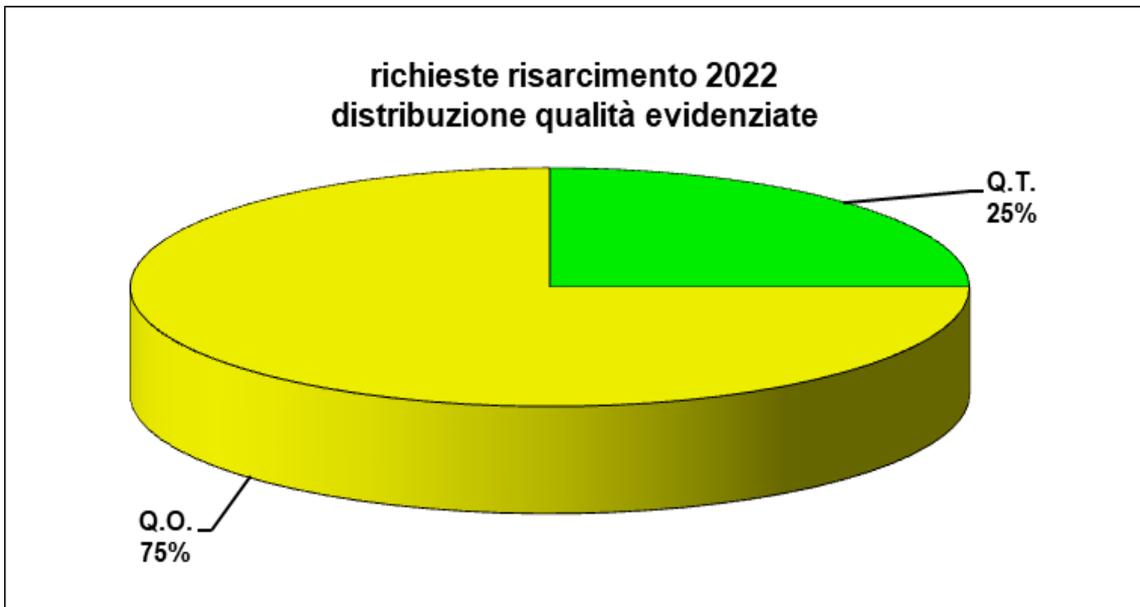
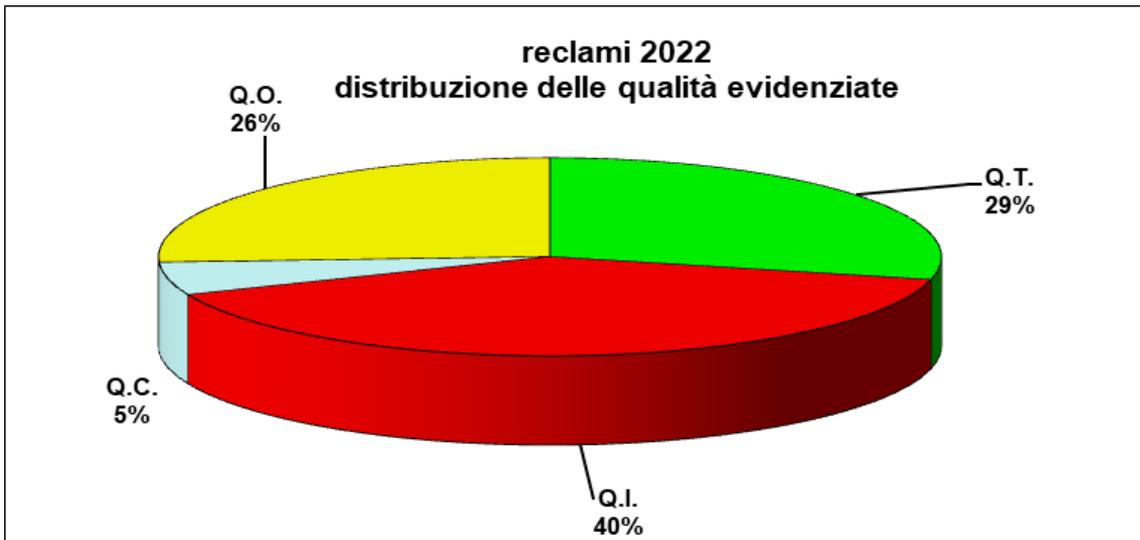
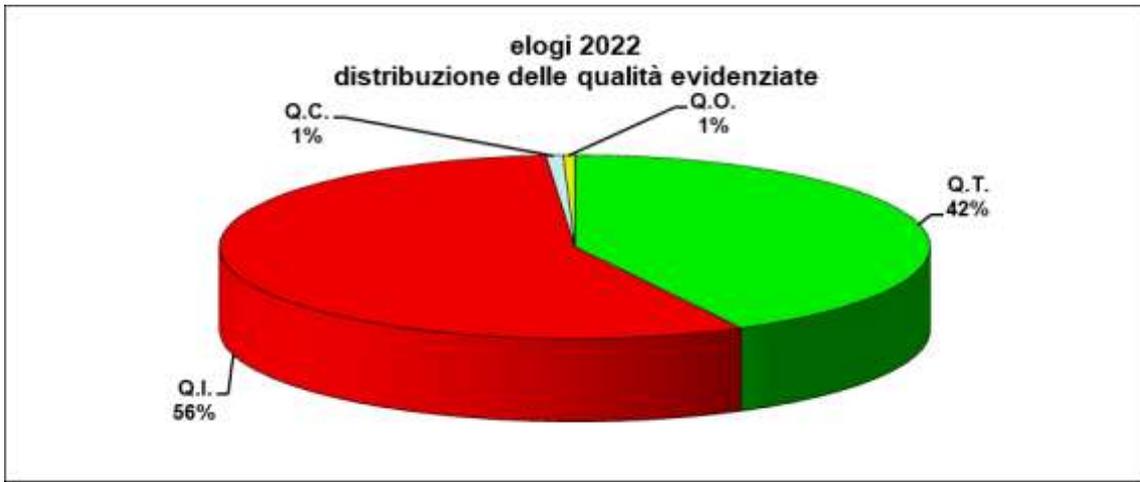
	totale segnalazioni	totale rilievi QT-QI-QC-QO	n° rilievi medio per segnalazione	non concluse	totale concluse	modalità di conclusione						concluse tempi	
						archiviazione	diretta	trasmissione ufficio competente	lettera Direttore DG/DS	lettera Responsabile URP	inevasa	<=30 gg	>30 gg
elogio	111	381	3,4		111			1		110		109	2
segnalazioni negative	187	359	1,9	0	187	1	16	55	0	92	23	158	29
reclamo	183	355	1,9		183	1	16	51		92	23	154	29
richiesta risarcimento	4	4	1,0		4			4				4	0
richiesta d'aiuto	193	278	1,4		193		40	64		86	3	180	13
richiesta informazioni	110	142	1,3		110	2	18	32		56	2	106	4
suggerimento	5	6	1,2		5		2	3				5	
totale	606	1166	1,9	0	606	3	76	155	0	344		558	48

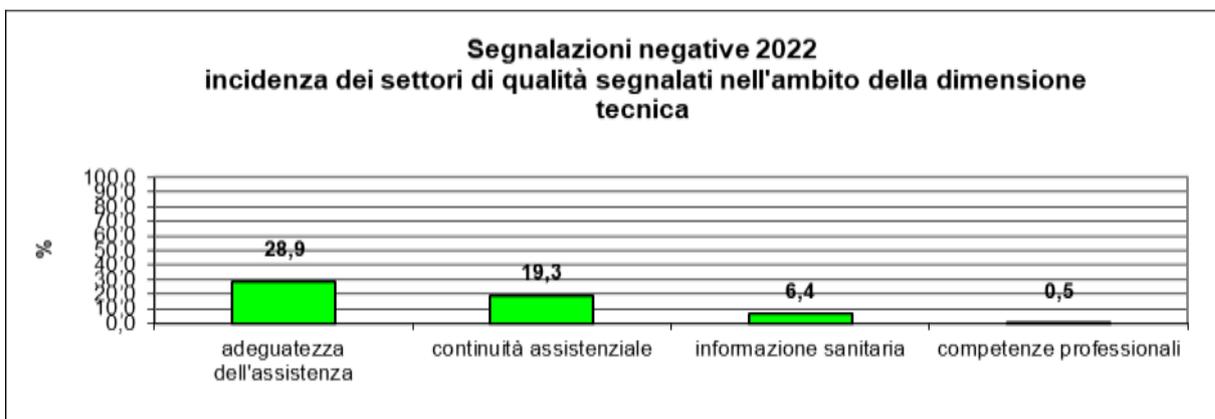
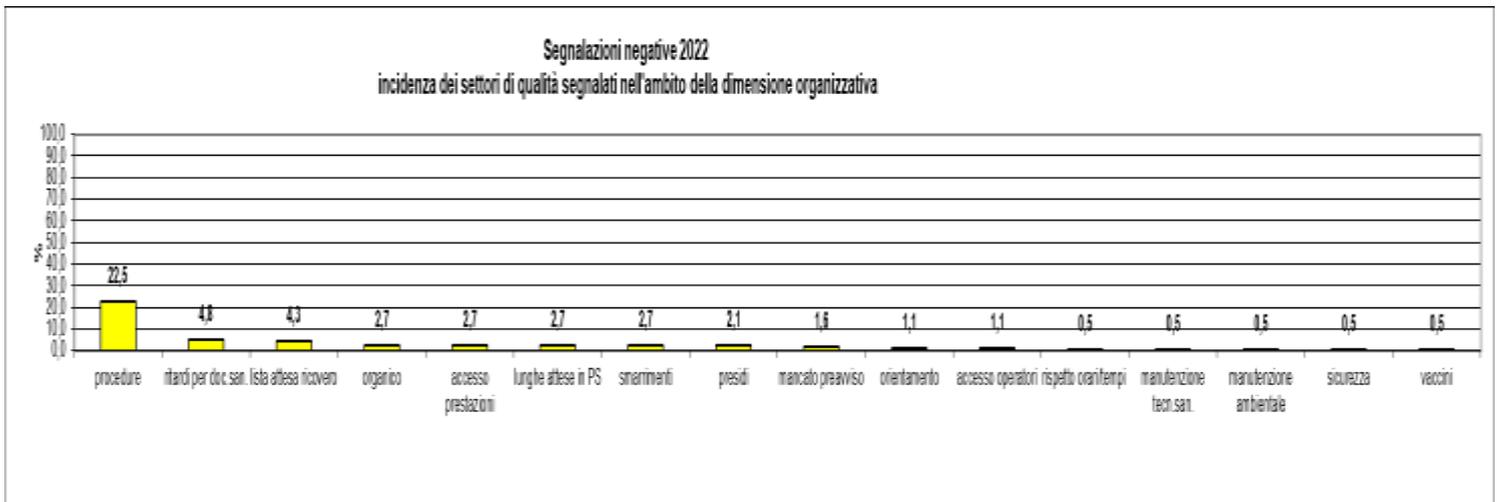
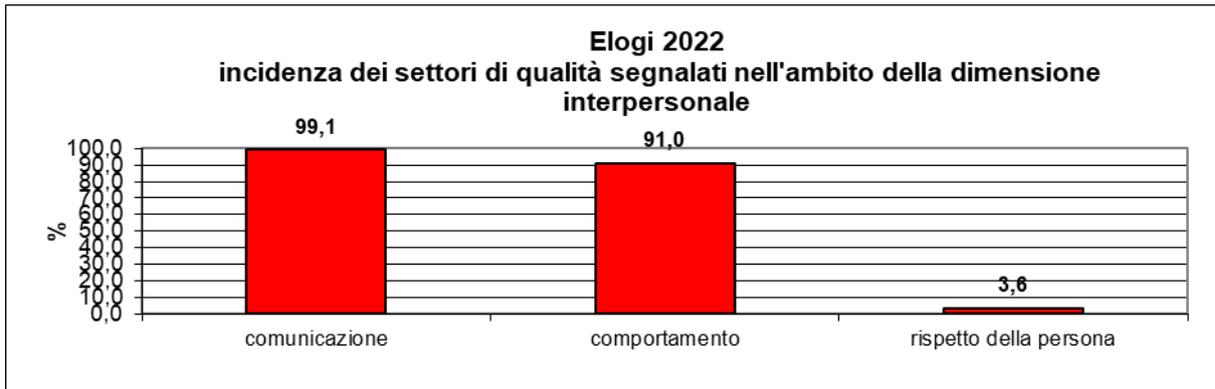
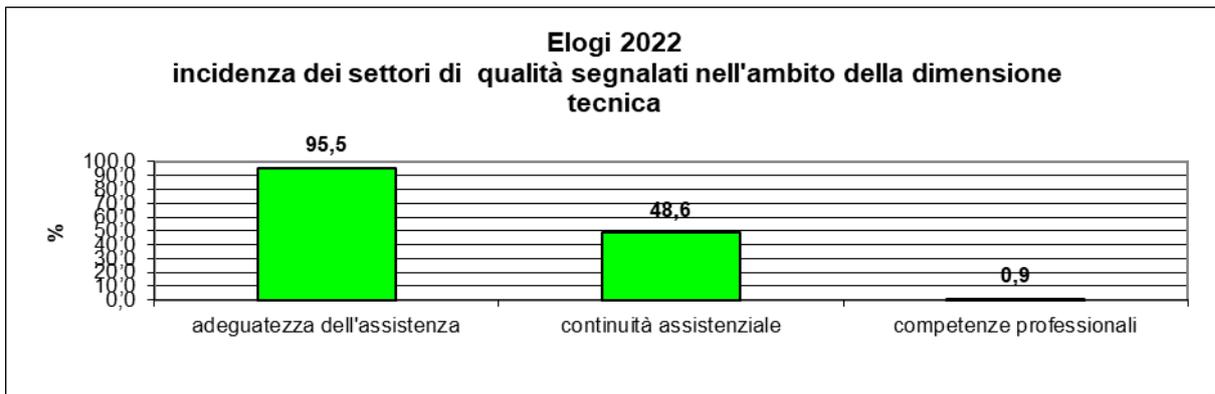


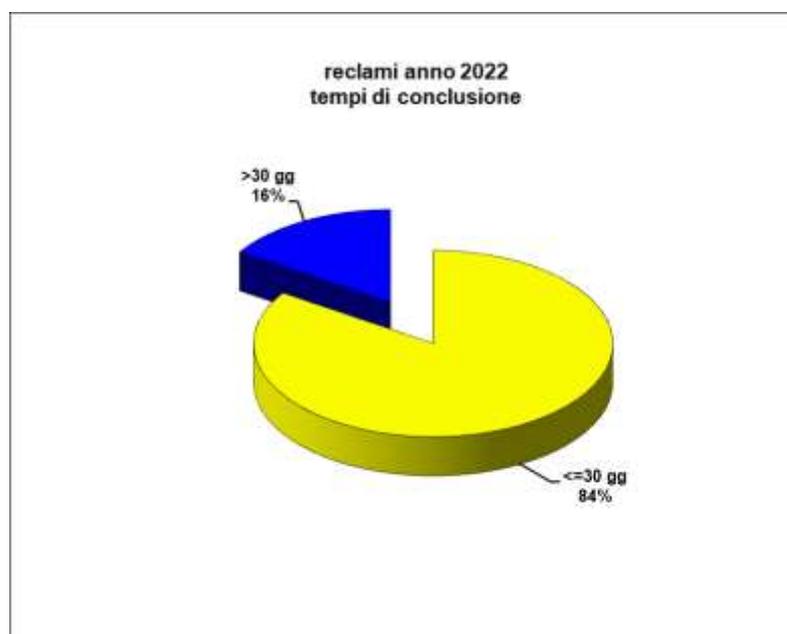
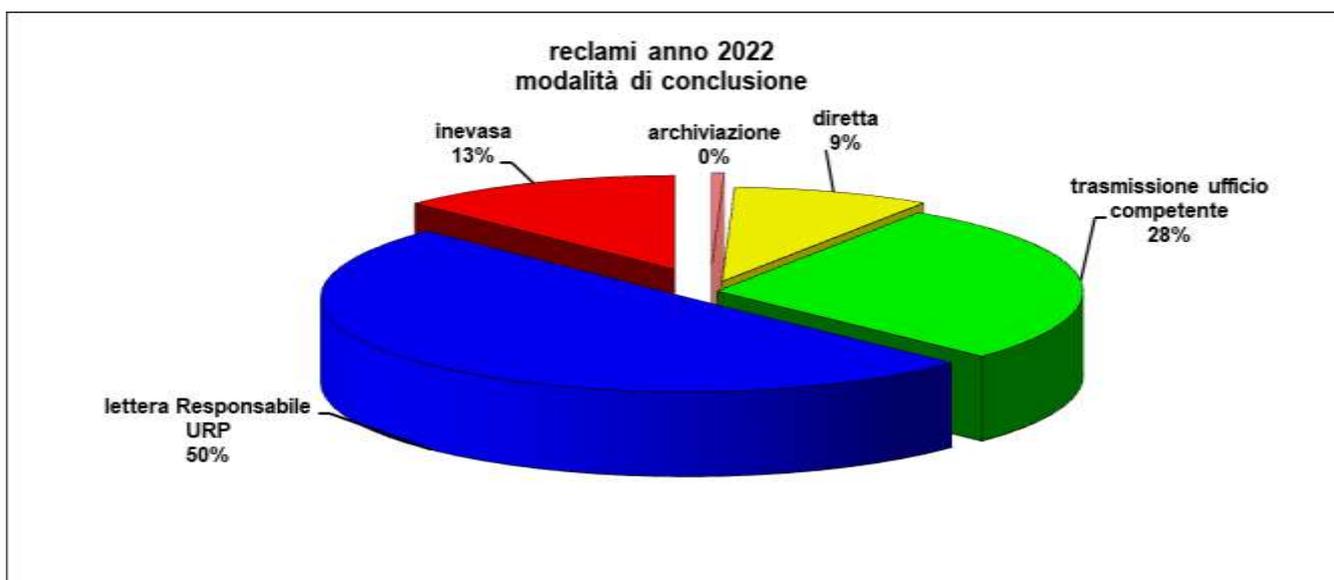
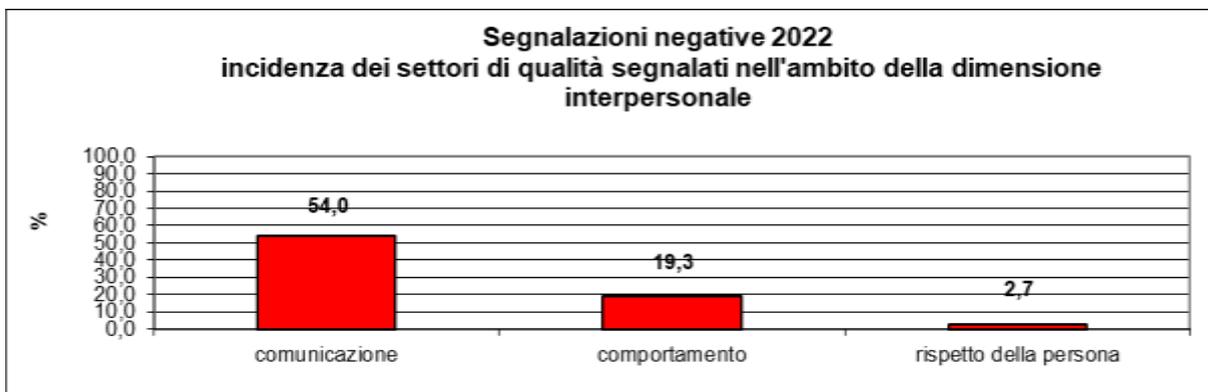
anno **2022**

Distribuzione di frequenza della tipologia delle segnalazioni per settori di qualità

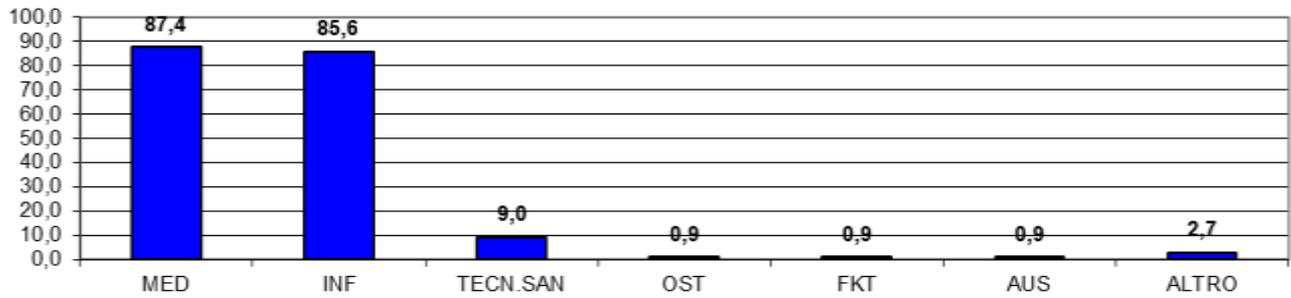
SETTORI DELLE 4 DIMENSIONI DELLA QUALITA'	TIPOLOGIA DELLE SEGNALAZIONI						
	elogio	reclamo	richiesta risarcimento	Tot. Segnalazioni negative	suggerimenti	richiesta informazioni	richiesta d'aiuto
qualità tecnica							
competenze professionali	1	1		1			
adeguatezza dell'assistenza	106	53	1	54		1	7
continuità assistenziale	54	36		36		2	31
informazione sanitaria		12		12		61	38
controllo del dolore				0			
Q.T.	161	102	1	103	0	64	76
qualità interpersonale							
identificazione personale				0			
comunicazione	110	101		101	1	7	36
comportamento	101	36		36			2
rispetto della persona	4	5		5			
puntualità				0			
Q.I.	215	142	0	142	1	7	38
qualità del comfort							
adeguatezza dei locali				0			
adeguatezza dell'arredo				0			
pulizia	2	4		4			
climatizzazione		2		2			
illuminazione				0			
quiete				0			
accessibilità fisica				0			
infestazioni				0			
vitto	1	10		10			
parcheggi e viabilità		1		1			
servizi accessori		2		2			
Q.C.	3	19	0	19	0	0	0
qualità organizzazione							
organico		5		5			3
presidi		4		4		1	1
orientamento		2		2		0	
accesso alle prestazioni		5		5	1	10	20
accesso agli operatori		2		2			9
accesso ai dati personali e agli atti				0			
mancato preavviso		3		3			1
lista d'attesa prestazioni ambulatoriali				0			
lista d'attesa prestazioni in regime ricovero		8		8		16	11
rispetto degli orari e tempi dichiarati		1		1			
rispetto della privacy e della persona				0			3
rispetto delle persone fragili				0			
rispetto della sofferenza e del fine vita				0			
manutenzione tecnico sanitaria		1		1			
manutenzione ambientale		1		1			
sicurezza		1		1			
ritardi consegna documentazione sanitaria		9		9		3	13
lunghe attese in pronto soccorso		5		5			6
procedure		41	1	42	4	30	90
smarrimenti		3	2	5		1	2
adeguatezza degli orari dei servizi				0			
vigilanza				0		1	
trasporti interni				0			
rispetto dei divieti				0			
vaccini	2	1		1		9	5
Q.O.	2	92	3	95	5	71	164
TOTALE GLOBALE	381	355	4	359	6	142	278



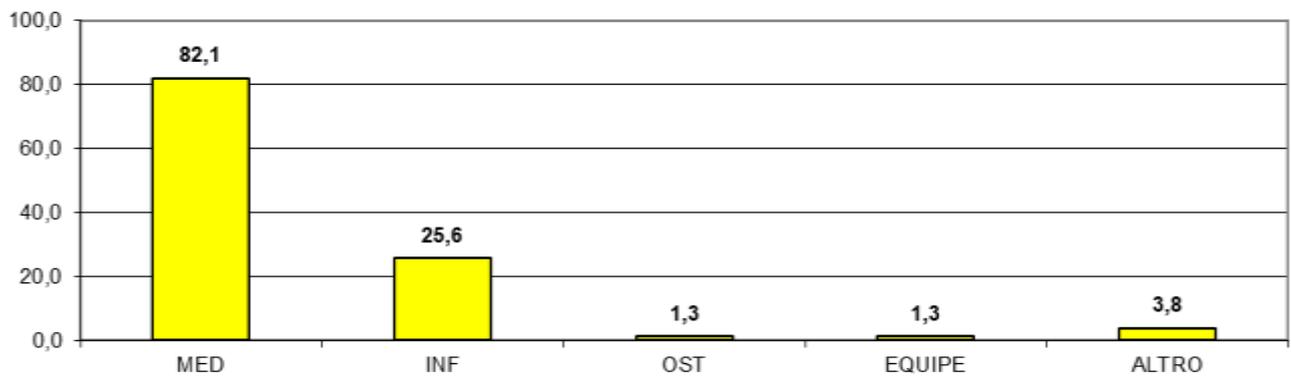




**elogi riguardanti operatori
anno 2022
incidenza % dei rilievi per tipologia di operatori**



**reclami riguardanti operatori
anno 2022
incidenza % dei rilievi per tipologia di operatori**

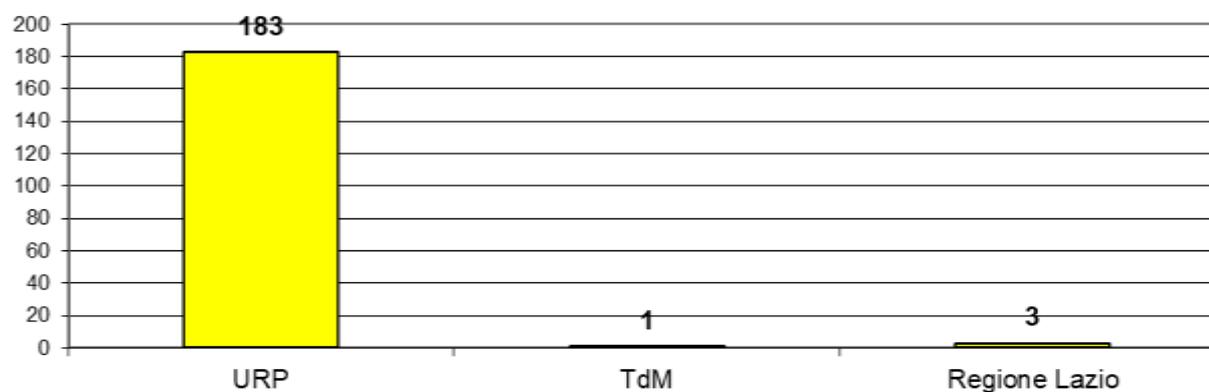


Provenienza per tipologia delle segnalazioni

anno 2022

tipologia contatti	modalità di ricezione	URP	TdM	studio legale	Regione Lazio	Altro
	elogio		111			
segnalazioni negative		183	1	0	3	0
reclamo		179	1		3	
richiesta risarcimento		4				
richiesta d'aiuto		187	1		5	
richiesta informazioni		103			6	1

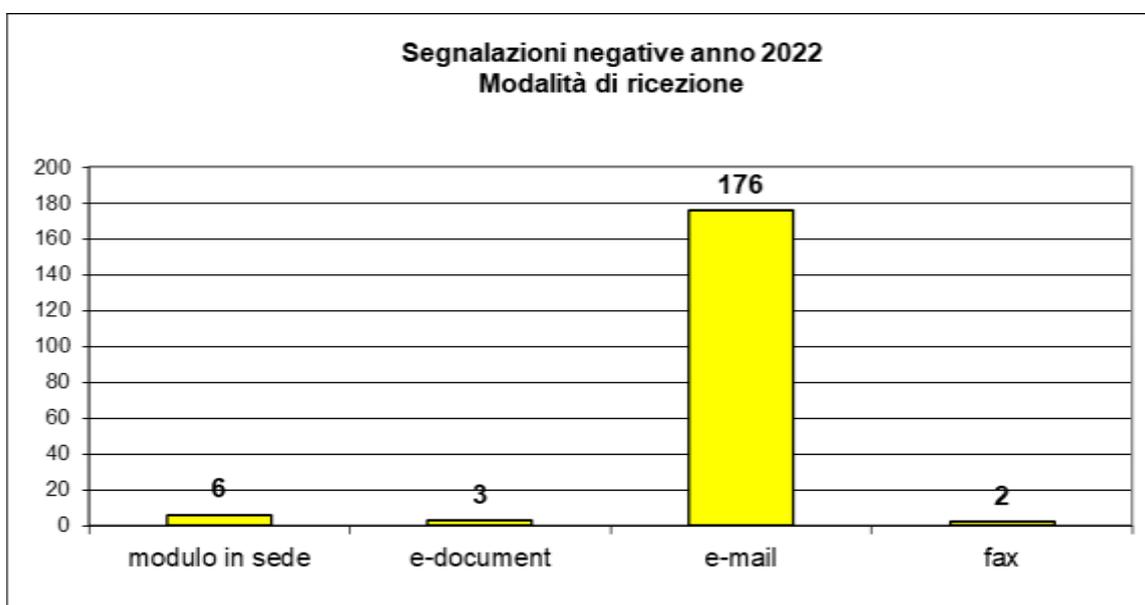
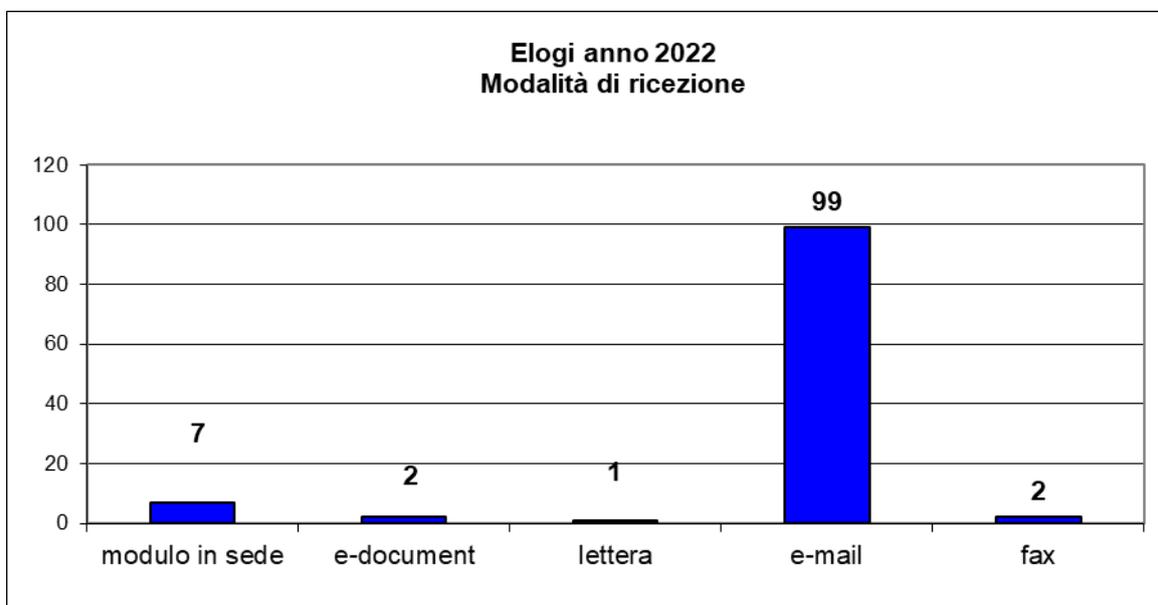
Segnalazioni negative anno 2022
Provenienza



Modalità di ricezione per tipologia delle segnalazioni

anno 2022

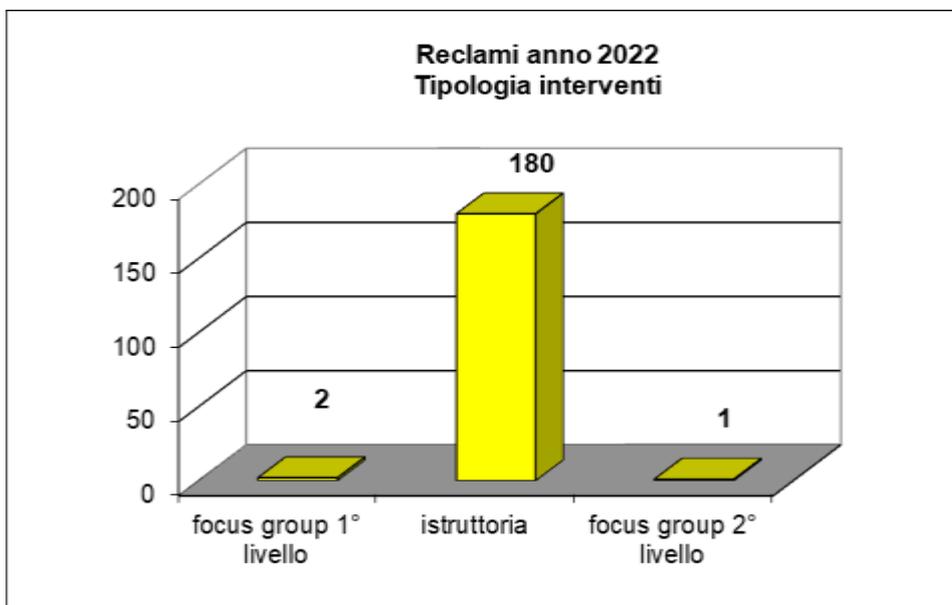
tipologia segnalazioni	modalità di ricezione	modulo in sede	e-document	lettera	e-mail	fax	telefonica
elogio		7	2	1	99	2	
segnalazioni negative		6	3	0	176	2	0
reclamo		6	2		173	2	
richiesta risarcimento			1		3		
richiesta d'aiuto		7		1	183	1	1
richiesta informazioni		4			106		
TOTALE		24	5	2	564	5	1



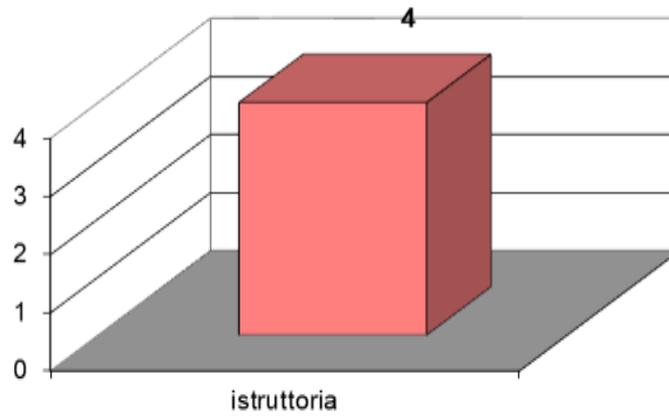
Modalità di intervento per tipologia delle segnalazioni

anno 2022

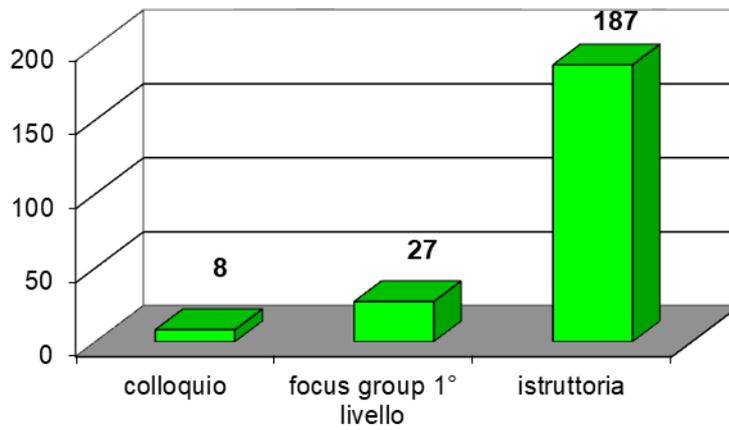
tipologia segnalazioni	tipologia intervento	colloquio	focus group 1° livello	istruttoria	focus group 2° livello
elogio		7		111	
segnalazioni negative		5	2	184	1
reclamo		5	2	180	1
richiesta risarcimento				4	
richiesta d'aiuto		8	27	187	
richiesta informazioni		4	7	101	



Richieste risarcimento anno 2022
Tipologia interventi



Richieste d'aiuto anno 2022
Tipologia interventi

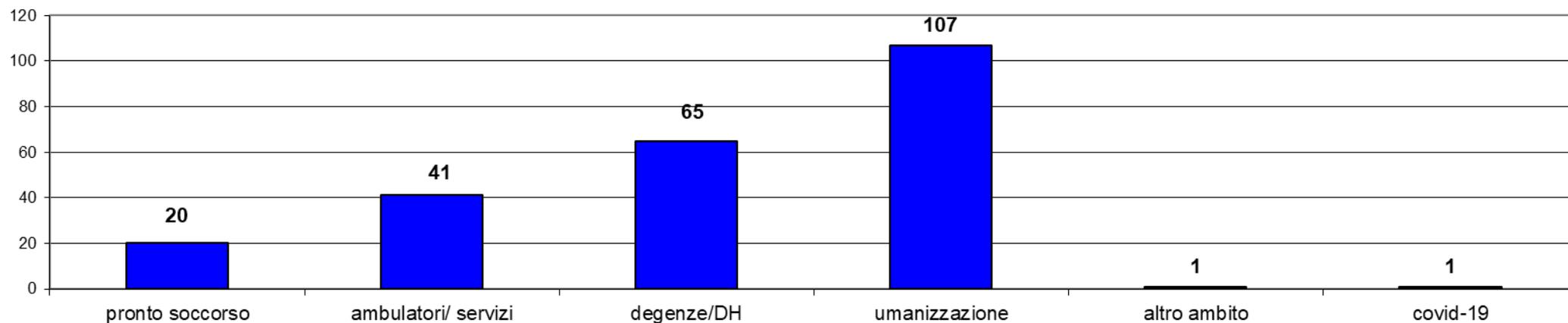


Ambiti interessati dalla tipologia delle segnalazioni

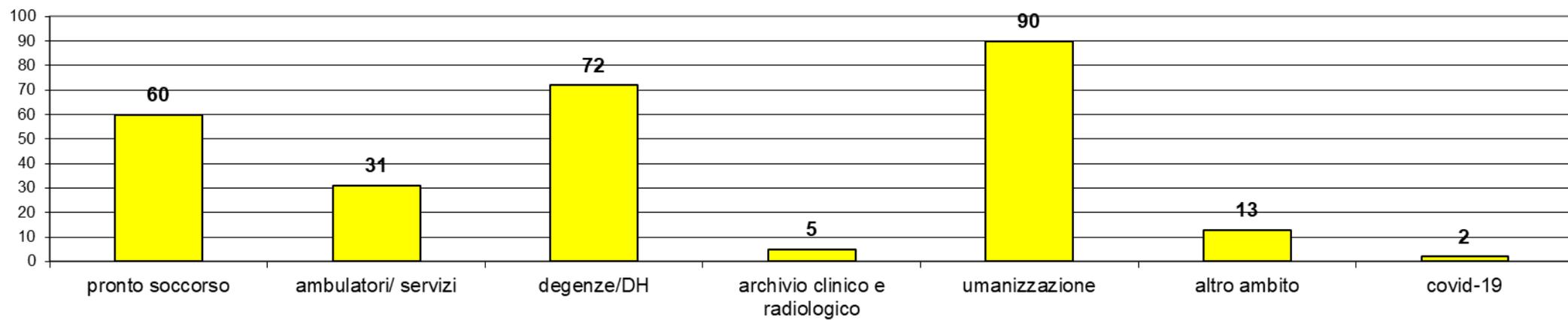
anno 2022

tipologia segnalazioni	ambito	pronto soccorso	ambulatori/ servizi	degenze/DH	archivio clinico e radiologico	prenotazione esami	umanizzazione	altro ambito	covid-19
elogio		20	41	65			107	1	1
segnalazioni negative		62	31	73	5	0	90	14	2
reclamo		60	31	72	5		90	13	2
richiesta risarcimento		2		1				1	
richiesta informazioni		7	24	27	6	14	6	19	11
richiesta d'aiuto		25	55	62	7	6	33	33	4

**Elogi anno 2022
Ambiti interessati**



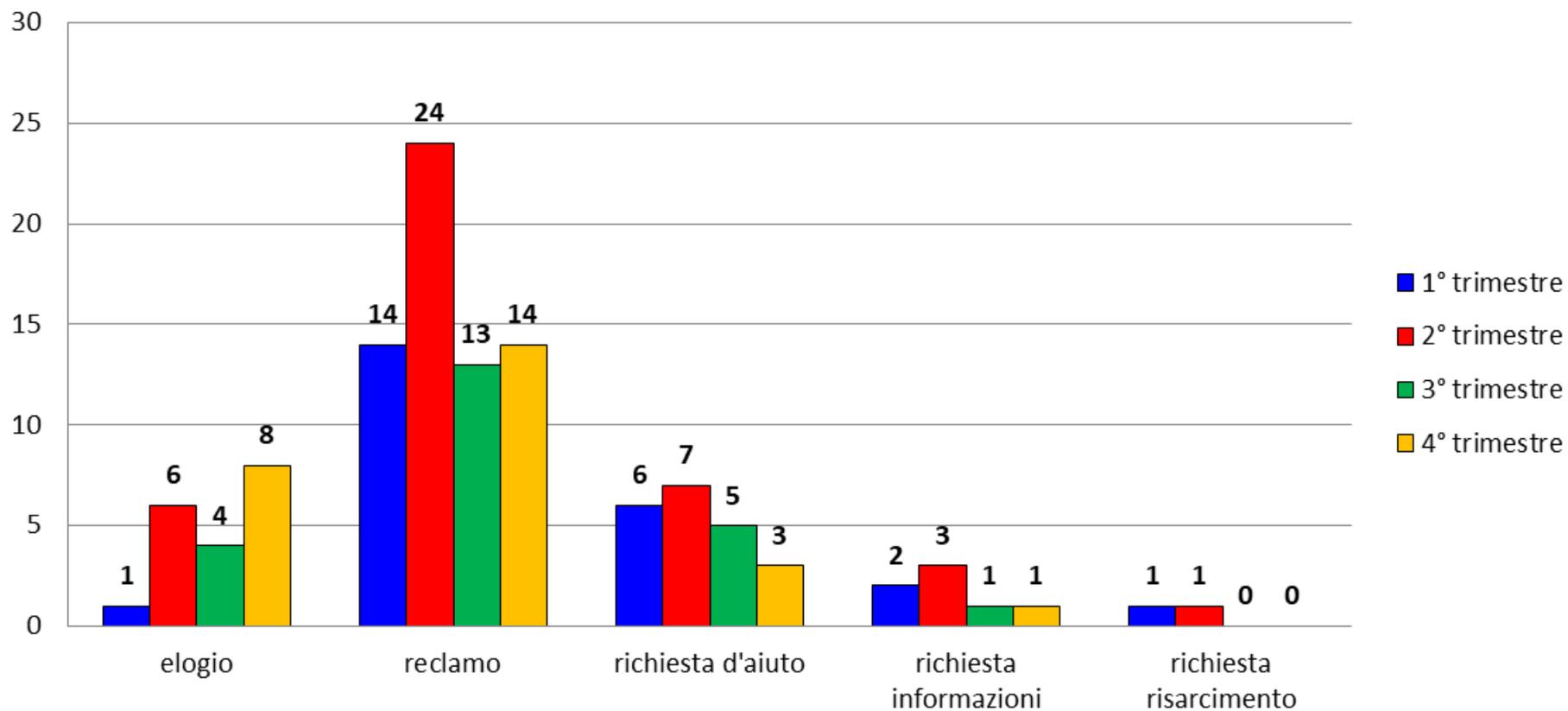
Reclami anno 2022
Ambiti interessati



Richieste risarcimento anno 2022
Ambiti interessati



Segnalazioni relative all'ambito Pronto Soccorso dell'anno 2022 suddivise per trimestri



Segnalazioni negative: rilievi per UU.OO.

anno 2022

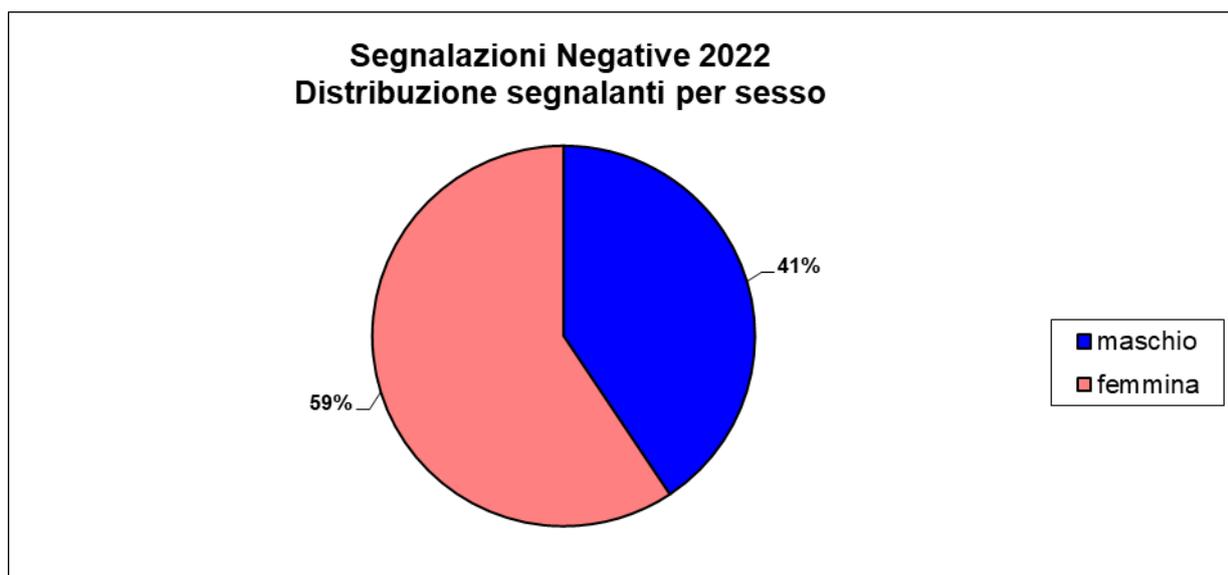
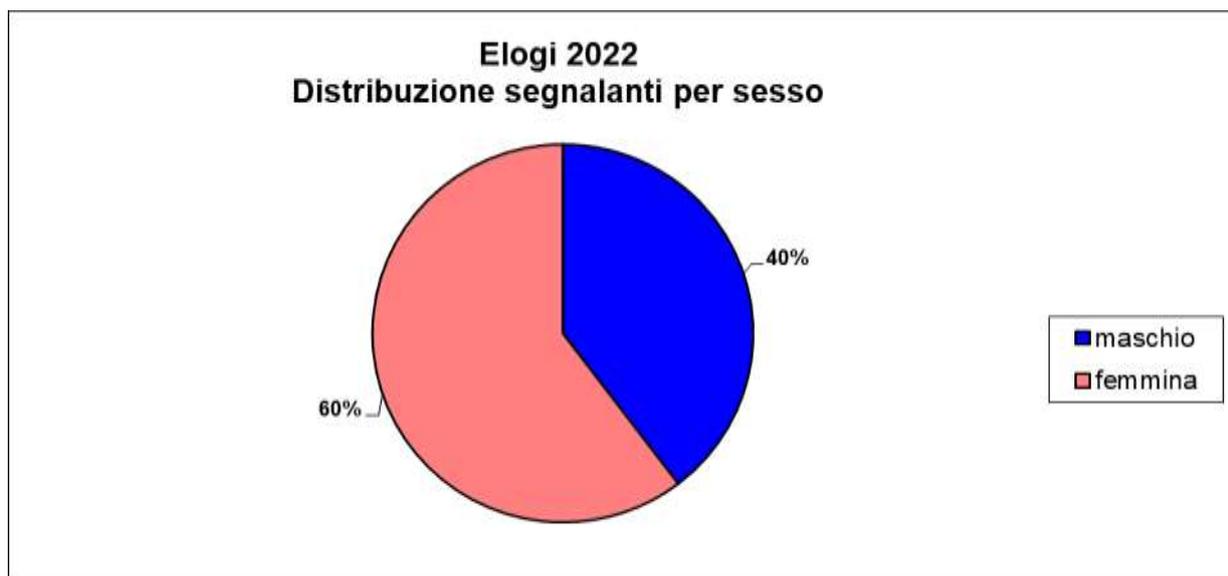
	rilievi	%
UOS Pronto Soccorso	61	28,6
UOC Medicina Interna	13	6,1
Ditta Vitto	9	4,2
UOC Ortopedia	8	3,8
UOC Urologia	8	3,8
UOSD Dietologia e nutrizione	7	3,3
UOC Broncopneumologia	6	2,8
Archivio Clinico Aziendale	5	2,3
UOC Cardiologia	5	2,3
UOC Malattie del fegato	5	2,3
UOC Neurochirurgia	5	2,3
UOC Neurologia e Neurofisiopatologia	5	2,3
UOC Ostetricia e Ginecologia	5	2,3
UOC Chirurgia plastica e ricostruttiva	4	1,9
UOC Gastroenterologia ed endoscopia diagnostica ed operativa	4	1,9
UOC Ufficio Tecnico Patrimonio e Programmazione	4	1,9
UOSD Oculistica	4	1,9
Ditta Pulizie	4	1,9
UOC Cardiochirurgia trapianto cuore	3	1,4
UOC Economato-Gestione contratti-Logistica	3	1,4
UOC Medicina Legale	3	1,4
UOS Medicina Urgenza	3	1,4
Archivio Radiologico	2	0,9
UOC Affari Istituzionali e attuazione politiche direzionali	2	0,9
UOC Anatomia e Istologia patologica	2	0,9
UOC Attività Amministrativa Libera professione- CUP	2	0,9
UOC Chirurgia Vascolare	2	0,9
UOC Otorinolaringoiatria	2	0,9
UOC Pediatria	2	0,9
UOSD Interruzioni Volontarie di Gravidanza	2	0,9
UOSD URP	2	0,9
direzione sanitaria (hub majorana)	1	0,5
progetto tobia	1	0,5
UOC Chirurgia arti	1	0,5
UOC Chirurgia generale e dei trapianti d'organo	1	0,5
UOC Chirurgia generale e d'urgenza	1	0,5
UOC Diagnostica per Immagini - Elezione	1	0,5
UOC Ematologia e Trapianto cellule staminali	1	0,5
UOC Farmacia	1	0,5
UOC Maxillo facciale	1	0,5
UOC Nefrologia, Dialisi, Trapianto Rene	1	0,5
UOC Neonatologia TIN Patologia neonatale	1	0,5
uoc oncologia	1	0,5
UOC Oncologia Sperimentale	1	0,5
UOS Centro Prelievi	1	0,5
UOS PS Pediatrico	1	0,5
UOS UTIC	1	0,5
UOSD Diagnostica per immagini in senologia	1	0,5
UOSD Pneumologia ad indirizzo oncologico	1	0,5
UOSD Servizio logistico trasporti	1	0,5
UOSD Telemedicina	1	0,5
Vigilanza	1	0,5
totali	213	100,0

Elogi: rilievi per UU.OO.

anno 2022

	rilievi	%
UOS Pronto Soccorso	15	10,1
UOC Medicina Interna	14	9,5
UOC Chirurgia plastica e ricostruttiva	10	6,8
UOC Chirurgia generale e d'urgenza	6	4,1
UOC Chirurgia Vascolare	6	4,1
UOC Pediatria	6	4,1
UOC Ostetricia e Ginecologia	5	3,4
UOSD Diagnostica per immagini in senologia	5	3,4
UOC Anestesia e Rianimazione DCV	4	2,7
UOC Broncopneumologia	4	2,7
UOC Urologia	4	2,7
UOC Cardiologia	3	2,0
UOC Cardiologia Interventistica	3	2,0
UOC Chirurgia generale e dei trapianti d'organo	3	2,0
UOC Diagnostica per Immagini - Elezione	3	2,0
UOC Ematologia e Trapianto cellule staminali	3	2,0
UOC Neurochirurgia	3	2,0
UOS Medicina Urgenza	3	2,0
UOSD Shock e Trauma	3	2,0
UOSD Stroke Unit	3	2,0
Ditta Pulizie	2	1,4
progetto tobias	2	1,4
UOC Anatomia e Istologia patologica	2	1,4
UOC Cardiochirurgia trapianto cuore	2	1,4
UOC Chirurgia pediatrica	2	1,4
UOC Otorinolaringoiatria	2	1,4
UOC Radioterapia	2	1,4
UOSD Endocrinologia	2	1,4
UOSD Servizi Cardiologici Integrati	2	1,4
UOSD Telemedicina	2	1,4
centralino	1	0,7
dipro	1	0,7
direzione sanitaria	1	0,7
Ditta Vitto	1	0,7
UOC Chirurgia arti	1	0,7
UOC Chirurgia Toracica	1	0,7
UOC Gastroenterologia ed endoscopia diagnostica ed operativa	1	0,7
UOC Nefrologia, Dialisi, Trapianto Rene	1	0,7
UOC Neonatologia TIN Patologia neonatale	1	0,7
UOC Neuroradiologia	1	0,7
UOC Ortopedia	1	0,7
UOC Radiologia Interventistica	1	0,7
UOS Nido e Osservazione – Rooming in	1	0,7
UOS PS Pediatrico	1	0,7
UOS UTIC	1	0,7
UOSD Chirurgia oncologica mammella	1	0,7
UOSD Day Hospital pneumologico e interstiziopatie polmonari	1	0,7
UOSD Dermatologia	1	0,7
UOSD Interruzioni Volontarie di Gravidanza	1	0,7
UOSD Oculistica	1	0,7
UOSD Riabilitazione intensiva	1	0,7
UOSD Terapia subintensiva respiratoria (STIRS)	1	0,7
totali	148	100,0

Segnalazioni anno 2022		
Rapporto segnalanti Maschi/Femmine		
segnalazioni concluse	elogi	negative
seesso		
maschio	44	76
femmina	67	111



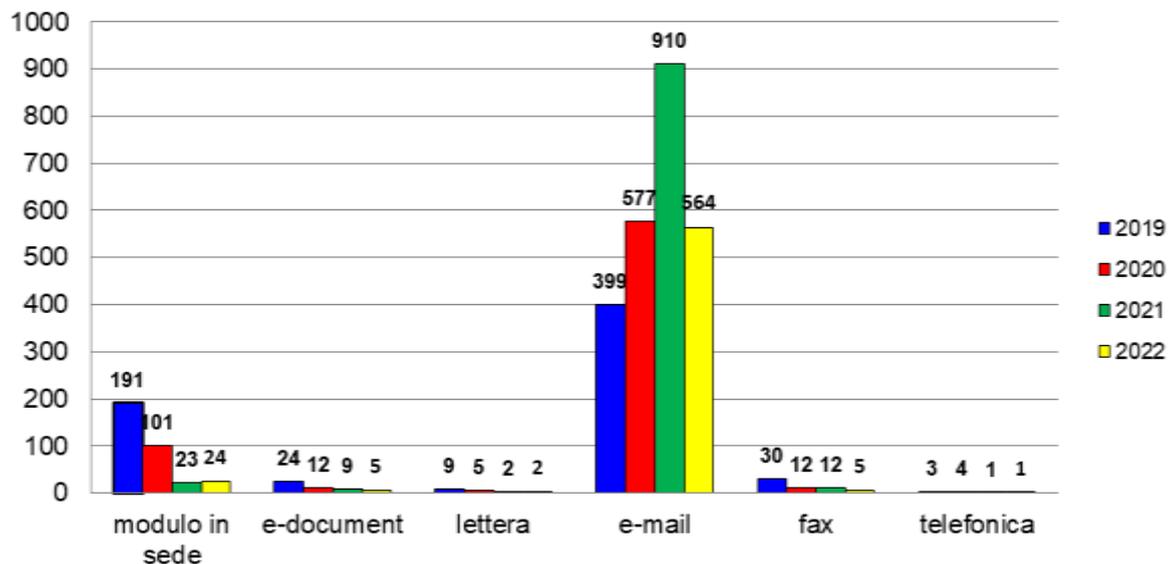
Raffronti anni 2019-2020-2021-2022

Presso l'UOSD URP CI RA è possibile visionare i trimestri a partire dal 2004

Modalità di ricezione delle segnalazioni: raffronto tra gli anni

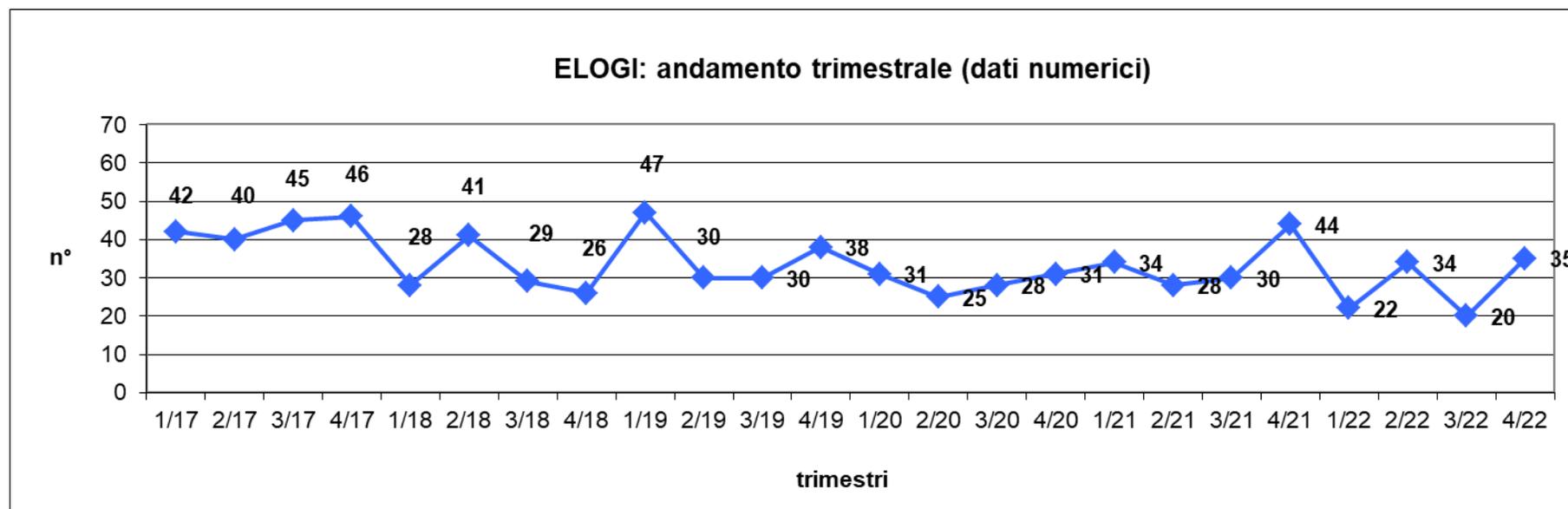
<i>modalità di ricezione</i>	2019	2020	2021	2022
modulo in sede	191	101	23	24
e-document	24	12	9	5
lettera	9	5	2	2
e-mail	399	577	910	564
fax	30	12	12	5
telefonica	3	4	1	1

Raffronto modalità di ricezione delle segnalazioni: raffronto tra gli anni

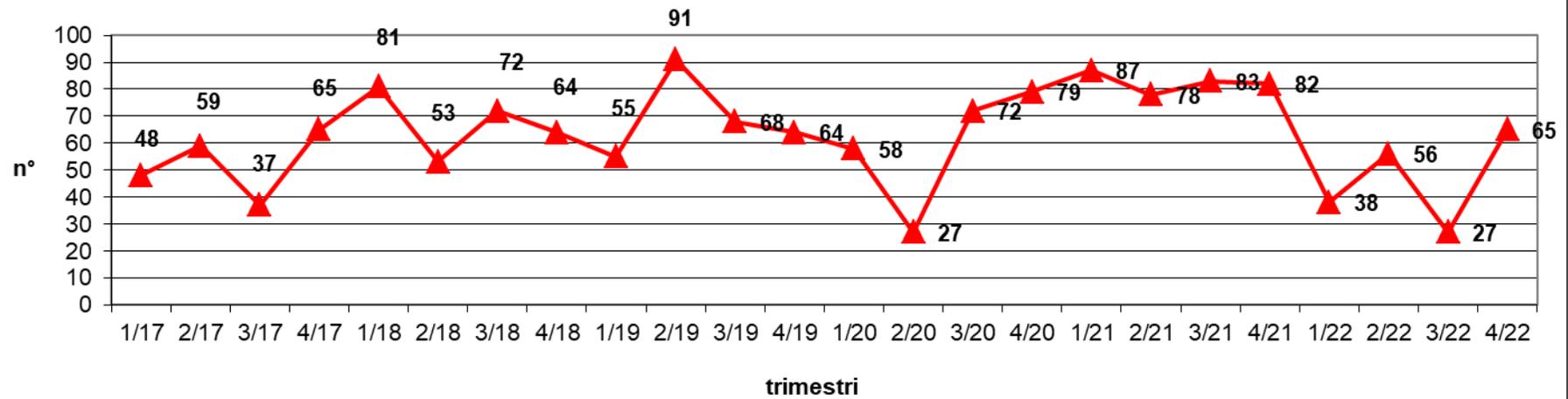


Distribuzione trimestrale (in valore assoluto) delle segnalazioni

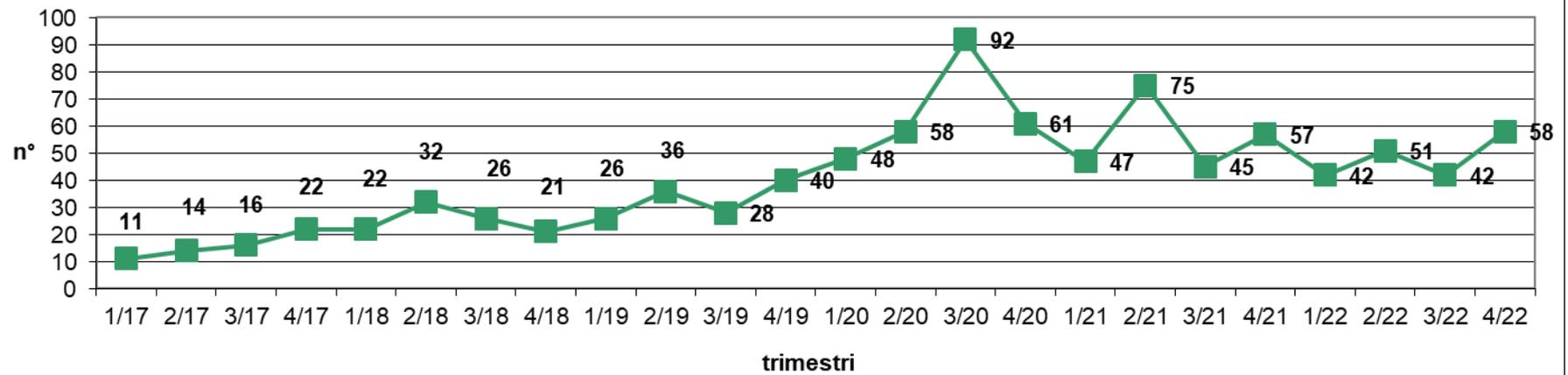
anno	2019				totale 2019	2020				totale 2020	2021				totale 2021	2022				totale 2022
	mese/trimestre	1/19	2/19	3/19		4/19	1/20	2/20	3/20		4/20	1/21	2/21	3/21		4/21	1/22	2/22	3/22	
tipologia segnalazione																				
elogio	47	30	30	38	145	31	25	28	31	115	34	28	30	44	136	22	34	20	35	111
reclamo	55	91	68	64	278	58	27	72	79	236	87	78	83	82	330	38	56	27	65	186
richiesta d'aiuto	26	36	28	40	130	48	58	92	61	259	47	75	45	57	224	42	51	42	58	193
richiesta risarcimento	4	3	2	5	14	1	2	4	0	7	2	2	4	2	10	1	1		2	4
richiesta informazioni	30	29	19	15	93	33	34	16	11	94	52	124	41	50	267	42	24	18	26	110
suggerimento	1	2	1	1	5	2			1	3	1				1		2	1	2	5
totale segnalazioni trimestri	163	191	148	163		173	146	212	183		223	307	203	235		145	168	108	188	
totale segnalazioni anno	665					714					968					609				



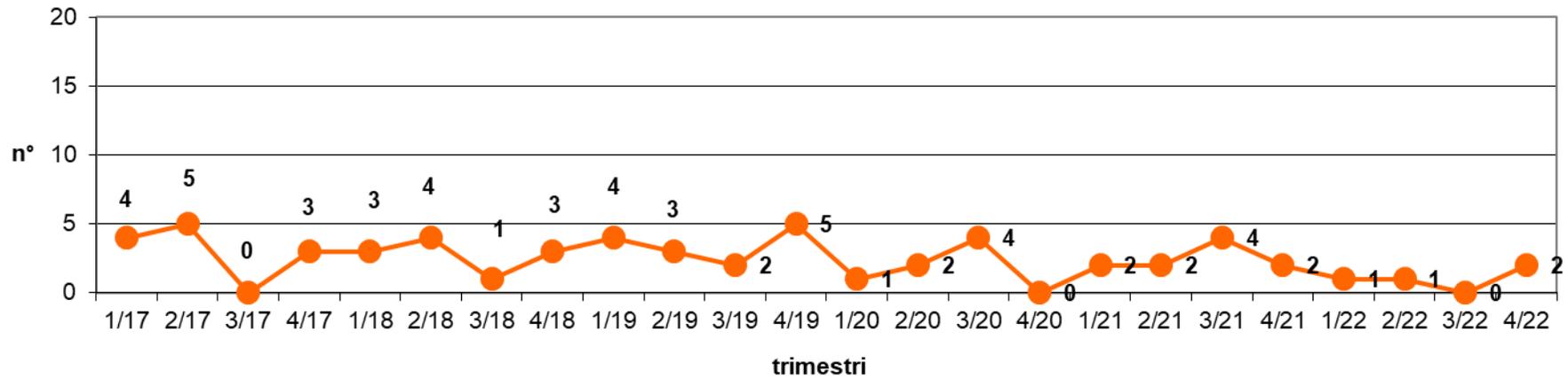
RECLAMI: andamento trimestrale (dati numerici)



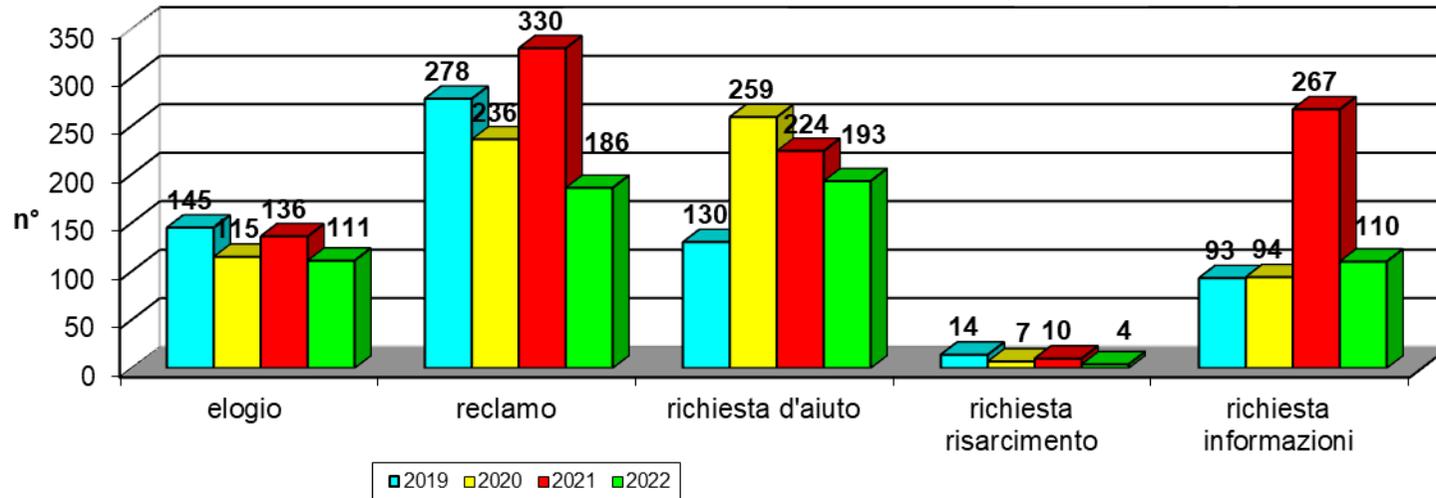
RICHIESTE D'AIUTO: andamento trimestrale (dati numerici)



RICHIESTE DI RISARCIMENTO: andamento trimestrale (dati numerici)



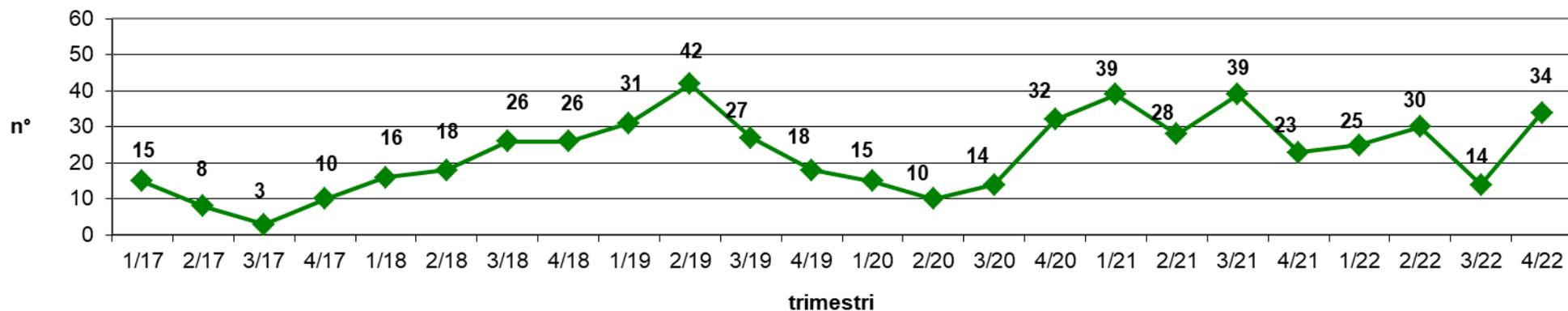
Segnalazioni: Raffronto tra anni



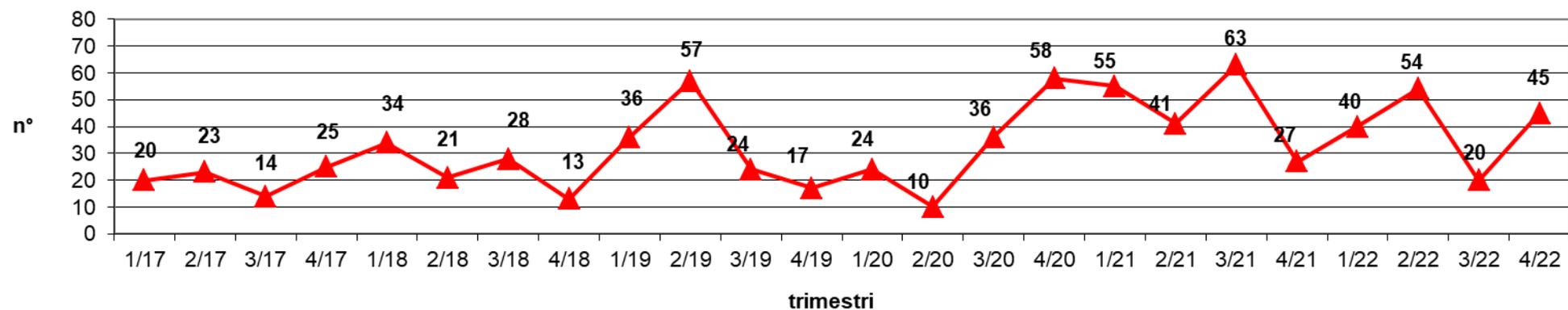
Distribuzione trimestrale (in valore assoluto) dei rilievi di qualità nell'ambito delle segnalazioni negative

anno	2019				totale	2020				totale	2021				totale	2022				totale	
mese/trimestre	1/19	2/19	3/19	4/19	2019	1/20	2/20	3/20	4/20	2020	1/21	2/21	3/21	4/21	2021	1/22	2/22	3/22	4/22	2022	
tipologia qualità																					
qualità tecnica	31	42	27	18	118	15	10	14	32	71	39	28	39	23	129	25	30	14	34	103	
qualità interpersonale	36	57	24	17	134	24	10	36	58	128	55	41	63	27	186	40	54	20	45	159	
qualità del comfort	4	13	22	8	47	6	2	7	2	17	10	10	2	12	34	3	2	2	12	19	
qualità organizzativa	37	73	39	53	202	49	22	67	70	208	77	65	60	77	279	19	23	19	34	95	
totale rilievi trimestri	108	185	112	96		94	44	124	162		181	144	164	139		87	109	55	125		
totale rilievi anno	501					424					628					376					

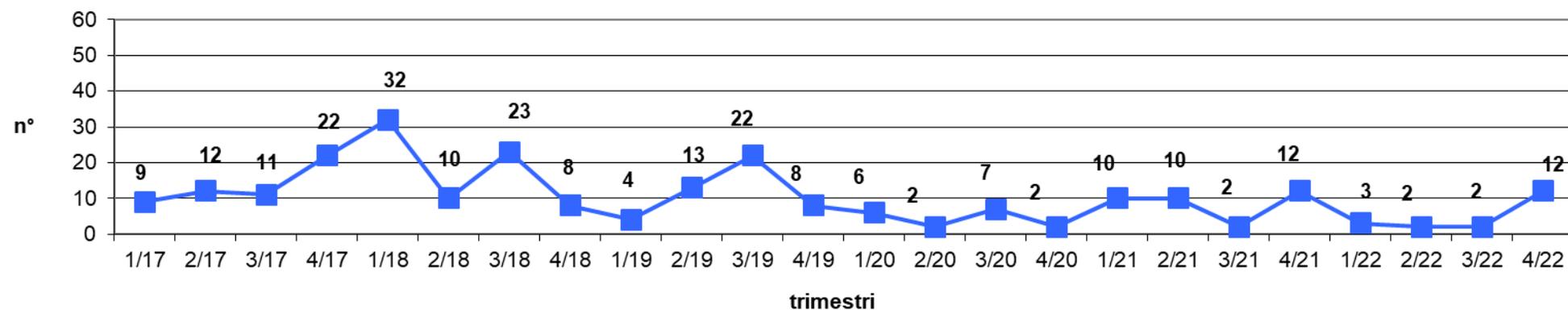
Andamento trimestrale della distribuzione numerica dei rilievi negativi nell'ambito della QUALITA' TECNICA



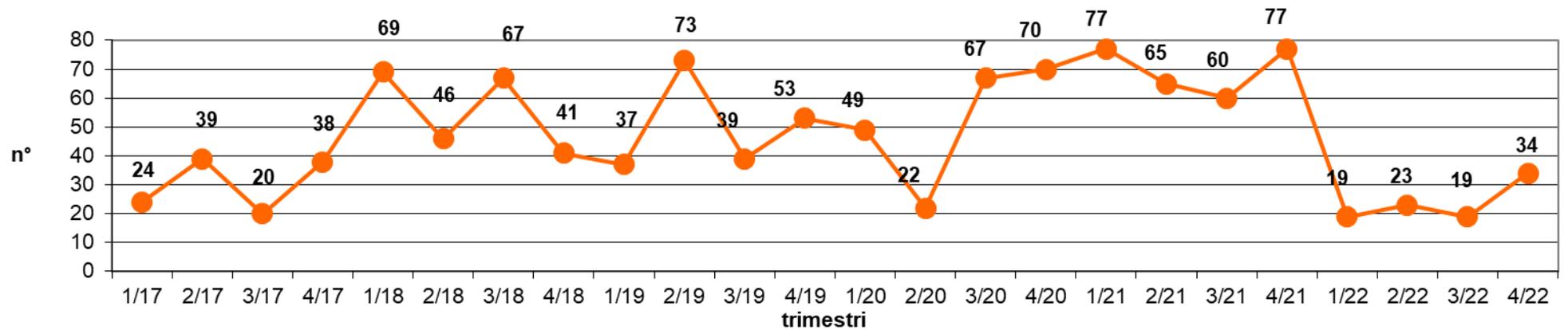
Andamento trimestrale della distribuzione numerica dei rilievi negativi nell'ambito della QUALITA' INTERPERSONALE



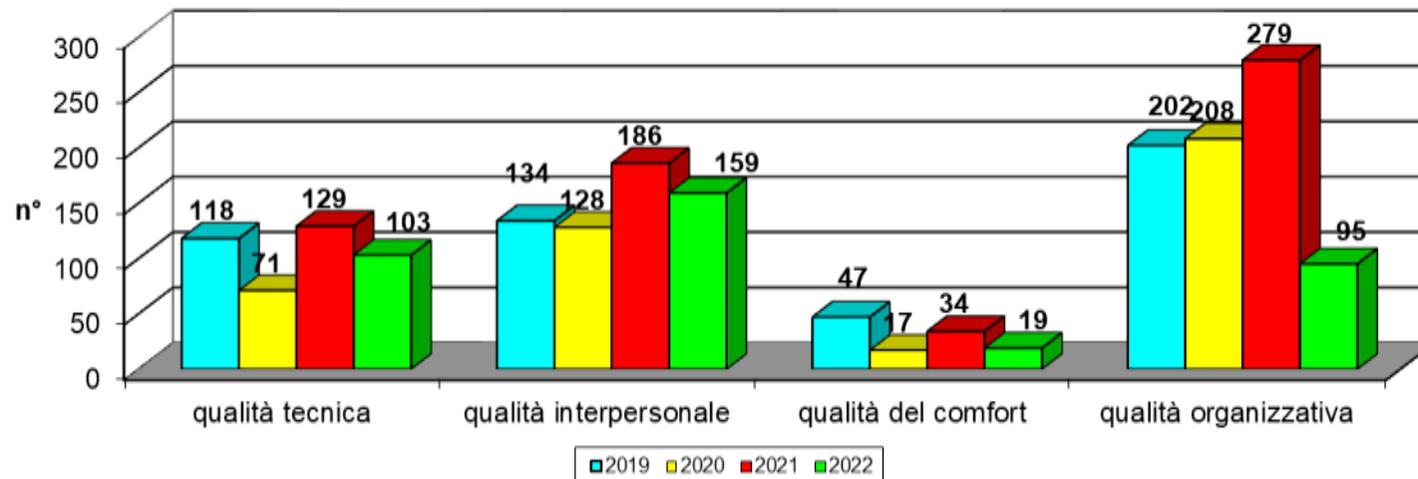
Andamento trimestrale della distribuzione numerica dei rilievi negativi nell'ambito della QUALITA' DEL COMFORT



Andamento trimestrale della distribuzione numerica dei rilievi negativi nell'ambito della QUALITA' ORGANIZZATIVA



Rilievi di qualità nell'ambito delle segnalazioni negative: Raffronto tra anni



Frequenza dei principali settori di qualità nell'ambito delle segnalazioni negative: raffronto tra gli anni

<i>tipologia settore qualità</i>	<i>anni</i>	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
adeguatezza-continuità dell'assistenza/presa in carico		41	58	78	27	67	79	51	94	90
comunicazione/relazione/comportamento		53	69	53	70	84	126	121	180	137
vitto		17	16	15	19	5	4	7	4	10
pulizia		22	12	13	7	9	12	4	5	4
informazione sanitaria		11	13	20	6	12	28	16	25	12
rispetto della persona		7	7	8	12	9	8	6	6	5
accesso alle prestazioni/liste d'attesa/rispetto orari		93	100	74	55	43	61	23	45	6
trasporti interni		2	8	2	3	27	10	17	1	0
procedure		10	17	10	21	30	35	95	129	42

CONCLUSIONI

I dati riportati, come sempre da quando sono in atto tali rilevazioni statistiche, rappresentano la “*punta di un iceberg*” e si configurano come “*segnalazioni sentinella*”.

Possono servire ad identificare alcuni indici di criticità ed eventuali punti di forza nell’offerta di servizi e fungere da riferimento per l’adozione delle necessarie misure di miglioramento continuo della qualità.

Tuttavia, sia le segnalazioni negative che quelle positive non sono indicatori sufficienti nel rappresentare la reale insoddisfazione o soddisfazione dell’utenza che spesso rinuncia alla riflessione sui propri diritti per stanchezza, per paura o per pigrizia.

Quanto analizzato invita comunque a migliorare la comunicazione interna e relazionale con gli operatori aziendali per garantire che la registrazione delle segnalazioni sia continua e completa, rispettando le modalità e i tempi della procedura previsti dagli obblighi normativi. Il clima organizzativo andrebbe monitorato, dai rispettivi dirigenti e coordinatori, almeno nelle aree più critiche, intervistando il personale e segnalando i problemi alla direzione strategica e alle strutture di staff competenti. Le criticità maggiori sono ancora sui problemi di comunicazione e di umanizzazione.

Il 2022 appare come un anno di miglioramento della qualità di tipo organizzativo, ma occorre invece migliorare negli aspetti di cura della Relazione. Relazione con gli utenti, con i degenti, con l’associazionismo e gli altri *stakeholders* rilevanti e anche tra operatori di diverse aree cliniche e gestionali.

E’ stato predisposto per la Direzione sanitaria un piano di ripresa e disponibilità di alcune attività di **volontariato ospedaliero** che sono ripartite a fine anno, seppur con qualche limitazione di contrasto alla coda pandemica.

Oltre a scongiurare ulteriori ritardi nell’accesso alle cure, in particolare dei malati cronici e affetti da malattie non trasmissibili, dei disabili e delle categorie fragili, è ormai fondamentale investire sulla comunicazione e sui percorsi di facilitazione di accesso alle cure in particolare sull’equità dei percorsi assistenziali.

Da una lettura attenta delle segnalazioni si conferma ancora che esiste un’aspettativa diffusa riguardo a tutto ciò che concorre ad alleviare la sofferenza legata allo stato di malattia ed in particolare tende ad umanizzare il ricorso all’assistenza e alle cure. Questo aspetto conferma quanto emerge anche dalle trascorse indagini di medicina narrativa sui vissuti di cura e di malattia o dalla lettura delle lettere di elogio in cui si descrive il particolare apprezzamento per il sostegno, la premura, l’ascolto, la sensibilità e l’umanità manifestata dalla maggioranza dei nostri operatori.

La buona comunicazione e relazione tra operatori, pazienti e familiari rappresenta una **dimensione fondamentale del tempo di cura**, che favorisce l’instaurarsi di un rapporto fiduciario e migliora la *compliance* dei pazienti. (Legge n. 219/2017).

L’URP si conferma pertanto il **luogo di ascolto dei cittadini e degli operatori**, luogo anche virtuale di intercettazione e di composizione dei conflitti, in funzione di prevenzione delle denunce e per migliorare la comunicazione tra operatori e utenti.

Riconoscendo la centralità della persona, si favorisce il processo di *empowerment* per la promozione della salute (OMS Carta di Ottawa, 1986) intesa nella sua globalità, secondo il modello bio-psico-sociale, e come diritto fondamentale alla tutela secondo il dettato costituzionale (Art.32).

(UOSD URP CI RA, gennaio – dicembre 2022)