

## REPORT DELLE SEGNALAZIONI ANNO 2018 SINTESI

### INDICE

<b>1. SINTESI DEI RISULTATI</b>	<b>pag.</b>	<b>1</b>
<b>2. SEGNALAZIONI PERVENUTE NEL 2018</b>	<b>pag.</b>	<b>2</b>
2.1 Andamento delle segnalazioni nel triennio 2016/2018	pag.	3
2.2 Analisi per “Categoria” del reclamo	pag.	3
2.3 Analisi per Area	pag.	4
<b>3. RECLAMI AREA TERRITORIALE</b>	<b>pag.</b>	<b>5</b>
<b>4. RECLAMI AREA OSPEDALIERA</b>	<b>pag.</b>	<b>6</b>
<b>5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2018</b>	<b>pag.</b>	<b>7</b>
<b>6. RILIEVI/SUGGERIMENTI</b>	<b>pag.</b>	<b>7</b>
<b>7. ELOGI</b>	<b>pag.</b>	<b>7</b>
<b>8. CONCLUSIONI</b>	<b>pag.</b>	<b>8</b>

## 1. SINTESI DEI RISULTATI

Nell'anno 2018 le segnalazioni pervenute dai cittadini sono state **679**: di queste **270** sono **Reclami formalizzati**, **112 Rilievi/Suggerimenti** e **297 Elogi/ringraziamenti**.

Nell'ambito dei reclami, la categoria di disservizio maggiormente segnalata è stata quella degli **"Aspetti Relazionali e Umanizzazione"** (26% dei reclami), seguita dalla categoria dei Tempi/Liste d'Attesa (25% dei reclami).

I reclami sono distribuiti in modo omogeneo fra Area Territoriale (n. 146) e Area Ospedaliera (n. 124).

Sul **Territorio** si osserva che:

1. dall'analisi dei reclami pervenuti in base alle prestazioni erogate sul territorio, emerge che la propensione a segnalare disservizi è più elevata nel Distretto del Perugino (49% dei reclami) e di seguito nel Distretto dell'Alto Tevere (21% dei reclami) ;
2. le categorie di reclamo più rappresentate nell'Area Territoriale sono i Tempi/Liste d'attesa (29%), seguiti da Aspetti Relazionali (26%).

In **Ospedale** invece:

1. dall'analisi dei reclami pervenuti in base alle prestazioni assistenziali erogate nell'Area Ospedaliera, la propensione a effettuare le segnalazioni è maggiore negli Ospedali dell'Alto Tevere (43% del totale dei reclami), seguito dall'Ospedale della Media Valle del Tevere (24% del totale dei reclami);
2. analizzando i dati per singoli Dipartimenti quello più interessato dalle segnalazioni è il Dipartimento dell'Emergenza Urgenza con 37 reclami al Pronto Soccorso. Si evidenzia un'alta concentrazione di reclami anche nell'Accesso alle Strutture e Comfort Alberghiero con 28 reclami;
3. le categorie di reclamo più rappresentate negli ospedali sono gli Aspetti Relazionali/Umanizzazione (26 % del totale), i Tempi/Liste d'Attesa (21%), gli Aspetti Tecnico-Professionali (20%) e le Informazioni (14%).

Quanto alle **azioni conseguenti** ai reclamo si sottolineano due aspetti rilevanti:

- in alcuni casi di reclami imputabili a incomprensioni varie, anche da parte dell'utente, il reclamo è stato risolto senza la necessità di azioni correttive;
- in tutti i casi in cui si è evidenziata una non conformità sono state intraprese azioni di miglioramento mediante l'intervento del responsabile della Struttura interessata.

Nel 2018, per le azioni di miglioramento intraprese a seguito dei reclami, è stato prodotto un report specifico.

## 2. SEGNALAZIONI PERVENUTE NEL 2018

A fronte di circa n. 30.000 ricoveri e oltre 6 milioni di prestazioni assistenziali erogate dall'Azienda USL Umbria 1 nell'anno 2018, sono state inoltrate dai cittadini n. 679 segnalazioni.

Le segnalazioni sono state distinte tra **Reclami formalizzati** (ovvero quelli che hanno dato seguito ad una risposta formale da parte della Direzione Aziendale), **Rilievi/Suggerimenti** (ovvero indicazione di disservizio espressa dai cittadini verbalmente o in forma anonima) ed **Elogi/Ringraziamenti**. (tab.1)

Tipologia delle Segnalazioni espresse dai cittadini nell'anno 2018

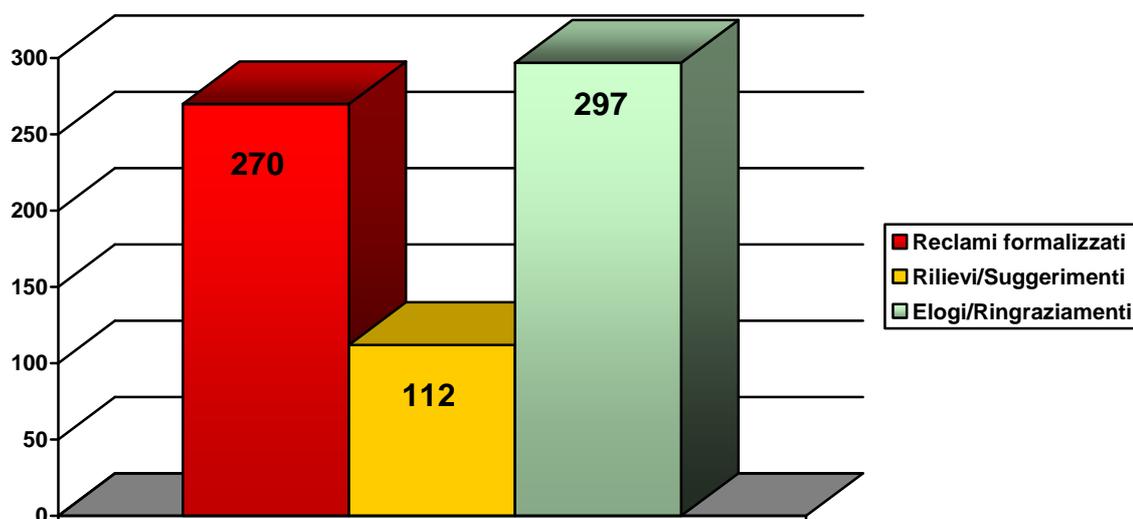


Tabella 1: Tipologia delle Segnalazioni

Tipologia della segnalazione	N°
Reclami formalizzati	270
Rilievi/Suggerimenti	112
Elogi/Ringraziamenti	297
<b>Totale</b>	<b>679</b>

## 2.1 ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI NEL TRIENNIO 2016/2018

E' stato confrontato l'andamento delle segnalazioni pervenute all'Azienda nell'ultimo triennio (tab. 2).

Nell'anno 2016 non è stato monitorato il dato dei Rilievi/Suggerimenti, pertanto il confronto del triennio è rilevante solo per Reclami ed Elogi

### Andamento delle segnalazioni nel triennio 2016/2018

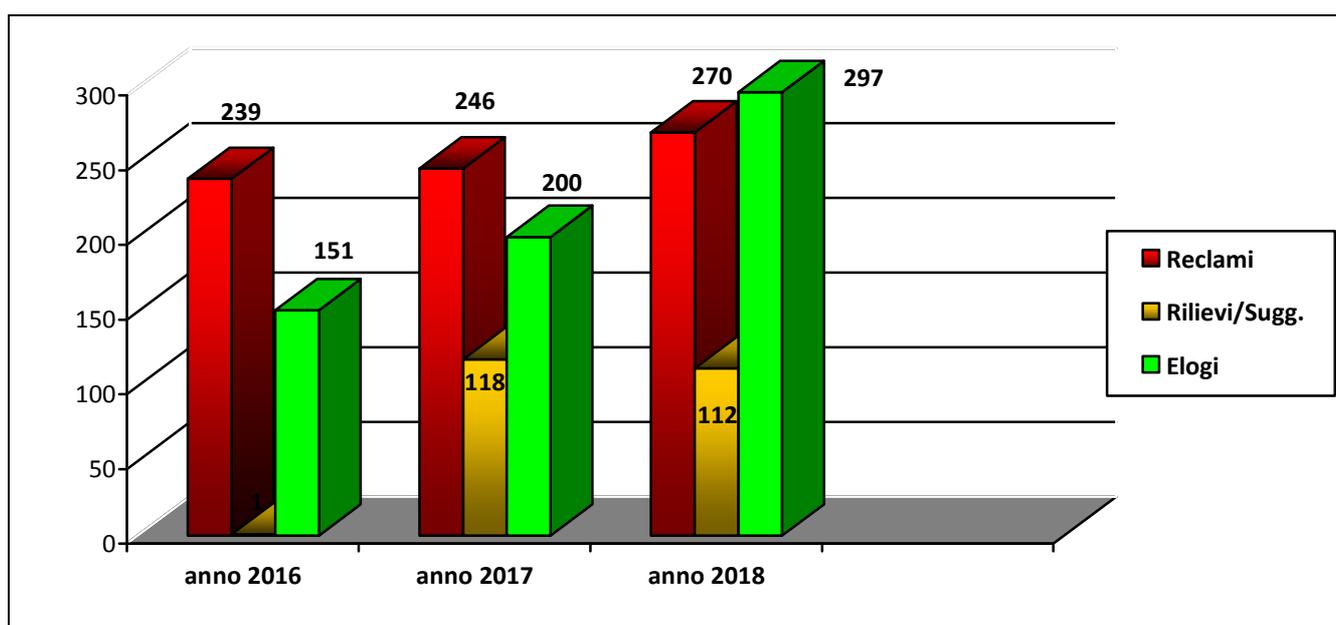


Tabella 2: Andamento nell'ultimo triennio

TIPOLOGIA	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
Reclami	239	246	270
Rilievi/Suggerimenti	n.p.	118	112
Elogi	151	200	297
TOTALE	374	446	679

Dall'analisi emerge un aumento costante negli anni sia dei Reclami che degli Elogi, con un picco significativo di crescita nel 2018 per gli Elogi, del 33% rispetto all'anno precedente.

## 2.2 ANALISI PER “CATEGORIA” DEL RECLAMO

I **270** Reclami formalizzati pervenuti nell’anno 2018, sono stati analizzati in base ai disservizi indicati dagli utenti, raggruppandoli in “**Indicatori di Qualità**” per tipologia del reclamo. Tali Indicatori, sono distinti in **6 “Categorie”** ciascuna delle quali a sua volta prevede una ulteriore suddivisione in “Sottocategorie (tab.3)

### Analisi dei reclami per “Categoria” – Anno 2018

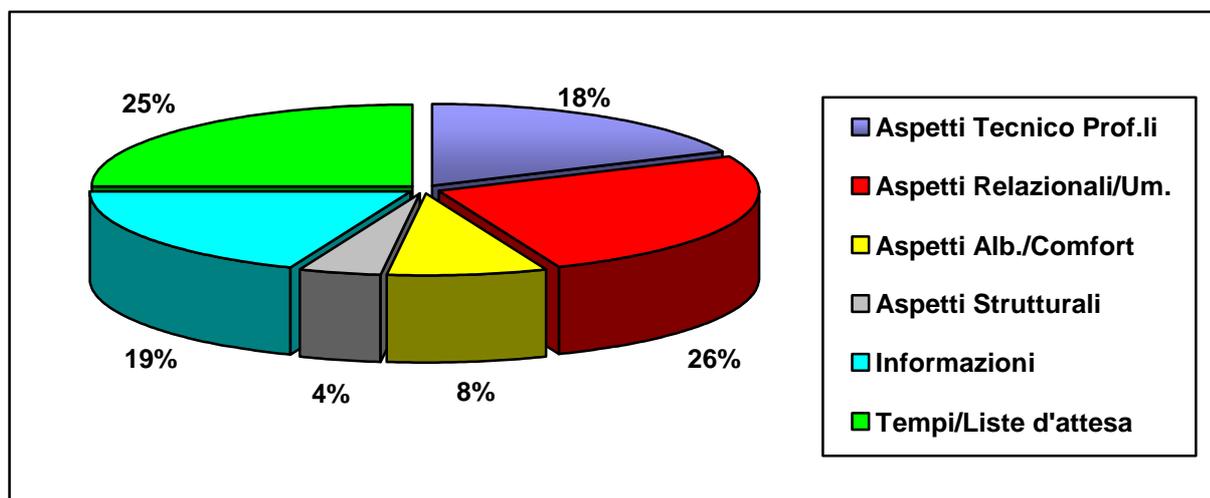


Tabella 3: Categoria del reclamo

Categoria	Numero Reclami	%
<b>Aspetti Relazionali/Umanizzazione</b>	<b>70</b>	<b>26%</b>
<b>Tempi/Liste d'Attesa</b>	<b>68</b>	<b>25%</b>
<b>Informazioni</b>	<b>52</b>	<b>19%</b>
<b>Aspetti Tecnici - Professionali</b>	<b>49</b>	<b>18%</b>
<b>Aspetti Alberghieri e Comfort</b>	<b>20</b>	<b>8%</b>
<b>Aspetti Strutturali</b>	<b>11</b>	<b>4%</b>
<b>Totale</b>	<b>270</b>	<b>100</b>

La categoria principale per cui gli utenti lamentano insoddisfazione, sono gli **Aspetti Relazionali/Umanizzazione, con 70 casi pari al 26% del totale** dei reclami.

Ciò indica che gli utenti denunciano un approccio relazionale insoddisfacente sia nell’accoglienza che nel dialogo, questo denota nell’anno 2018 che l’origine del problema è la comunicazione tra operatore e paziente

## 2.3 ANALISI PER AREA

L’andamento dei 270 reclami del 2018, viene distinto tra reclami riguardanti l’Area Territoriale e quelli relativi all’Area Ospedaliera, riscontrando:

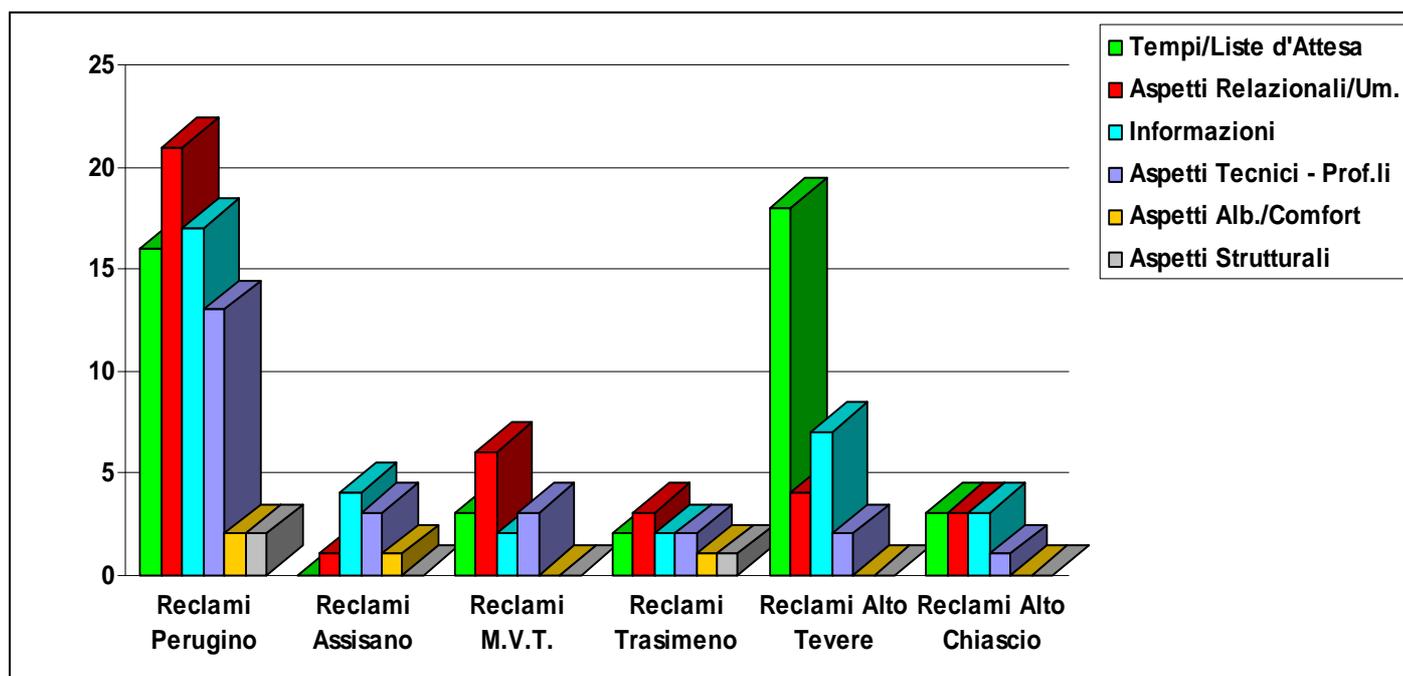
- **Area Territoriale** n° **146** reclami
- **Area Ospedaliera** n° **124** reclami

### 3. RECLAMI AREA TERRITORIALE

Sono pervenuti nel 2018 n. **146 reclami** relativi all'area Territoriale.

Per ogni territorio sono state analizzate le categorie di reclamo (tab. 4,) evidenziando in quello del Perugino e in quello dell'Alto Tevere, un alto numero di reclami soprattutto nei "Tempi/Liste d'Attesa"

**Aree Territoriali: Analisi per "Categoria" – anno 2018**



**Tabella 4: Categoria del reclamo per Area Territoriale**

Categoria del Reclamo	Reclami Perugino	Reclami Assisano	Reclami M.V.T.	Reclami Trasimeno	Reclami Alto Tevere	Reclami Alto Chiascio	Totale
Tempi/Liste d'Attesa	16	/	3	2	18	3	42
Aspetti Relazionali/Umanizzazione	21	1	6	3	4	3	38
Informazioni	17	4	2	2	7	3	35
Aspetti Tecnici - Prof.li	13	3	3	2	2	1	24
Aspetti Alberghieri/Comfort	2	1	/	1	/	/	4
Aspetti Strutturali	2	/	/	1	/	/	3
<b>Totale</b>	<b>71</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>146</b>

#### 4. RECLAMI AREA OSPEDALIERA

L'analisi dei 124 reclami pervenuto nell'Area Ospedaliera rileva che la categoria "Aspetti Relazionali e Umanizzazione" ha il più alto numero di reclami con 32 casi (26% del totale) e gli Ospedali dell'Alto Tevere sono quelli con il maggior numero di segnalazioni (tab. 5)

Area Ospedaliera - analisi per "Categoria" – anno 2018

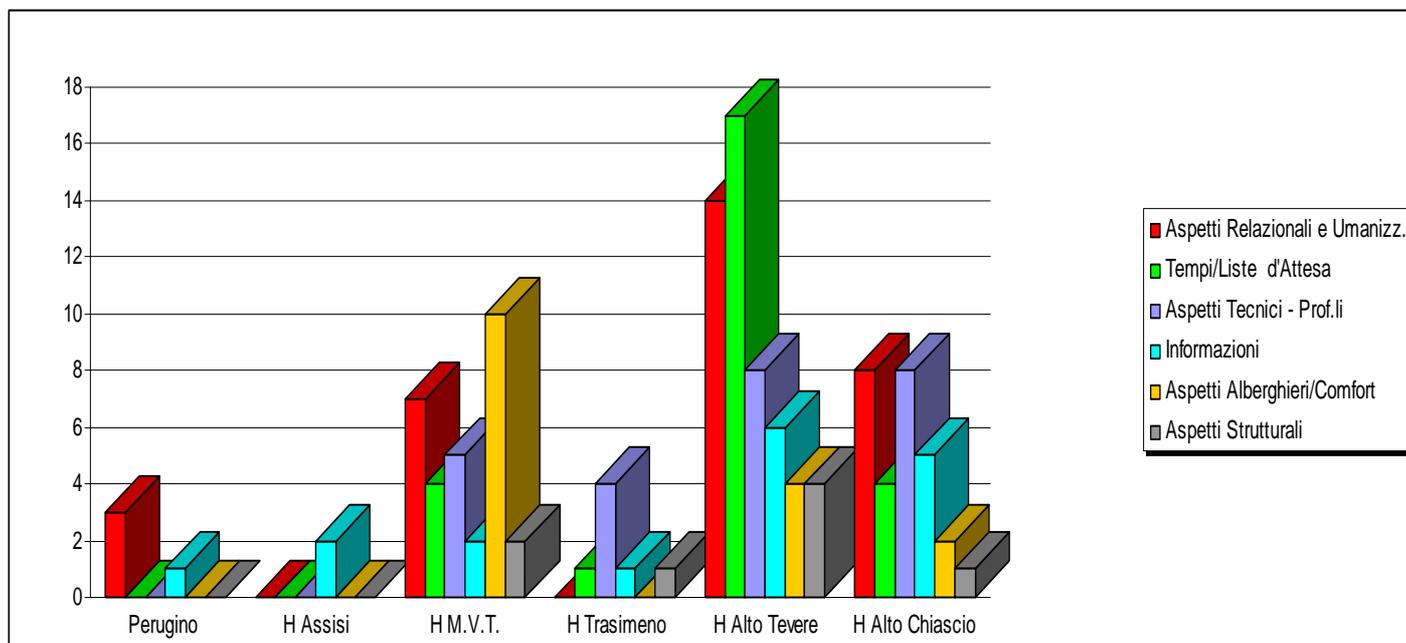


Tabella 5: Categoria del reclamo per Area Ospedaliera

Categoria del reclamo	Area del Perugino (*)	Ospedale Assisi	Ospedali M.V.T.	Ospedali Trasimeno	Ospedali Alto Tevere	Ospedale Alto Chiascio	Totale
<b>Aspetti Relazionali e Umanizz.</b>	<b>3</b>		<b>7</b>		<b>14</b>	<b>8</b>	<b>32</b>
<b>Tempi/Liste d'Attesa</b>			<b>4</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>26</b>
<b>Aspetti Tecnici - Prof.li</b>			<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>25</b>
<b>Informazioni</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>17</b>
<b>Aspetti Alberghieri e Comfort</b>			<b>10</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>16</b>
<b>Aspetti Strutturali</b>			<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>124</b>

(\*) reclami relativi ai Servizi Ospedalieri sul territorio del Perugino: U.O. Dipartimento dei Servizi

In una lettura più approfondita di questi dati, analizzando i singoli Dipartimenti, si evidenzia che il Dipartimento Emergenza e Urgenza con il Pronto Soccorso è quello più interessato dalle segnalazioni (n. 37 reclami pari al 30% del totale), seguito da Accesso alle strutture e confort alberghiero (n.28 reclami pari al 23% del totale).

## 5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2018

Si precisa che nel 2018, a conclusione dell'iter del Reclamo, l'Azienda in molti casi ha risolto il reclamo senza la necessità di Azione Correttiva come nel caso di incomprensione da parte dell'utente, in tutti gli altri casi, ad ogni singolo fatto lamentato è seguita un'azione di miglioramento per evitare il riproporsi del problema, riferita anche al cittadino nella risposta prodotta dalla Direzione Aziendale.

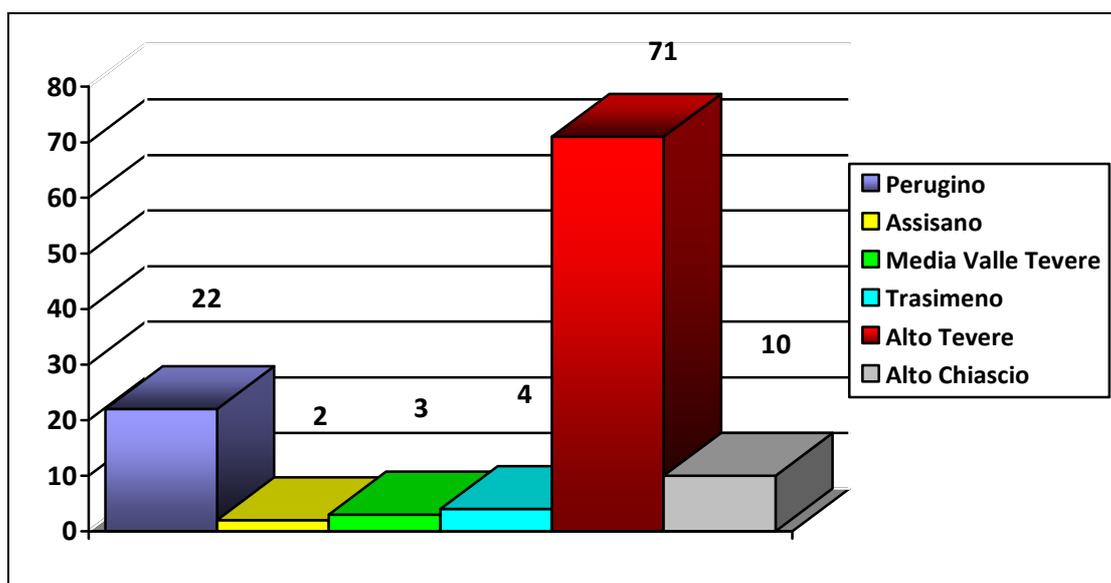
Anche quest'anno, per le Azioni miglioramento intraprese a seguito dei reclami, è stato prodotto uno specifico report.

## 6. RILIEVI/SUGGERIMENTI PERVENUTI NELL'ANNO 2018

Nel 2018 i cittadini hanno manifestato n. **112 Rilievi/Suggerimenti** espressi telefonicamente o in forma anonima. Tali indicazioni sono state analizzate con gli stessi criteri utilizzati per i reclami formali.

In questo tipo di segnalazione, a differenza dei Reclami, la categoria con il maggior numero casi è quella dei **Tempi di Attesa 67%** del totale, seguita dalle **Informazioni con l'11%** del totale dei rilievi/suggerimenti.

**Rilievi e/o Suggerimenti espressi dai cittadini anno 2018**



**Tabella 6: Rilievi/Suggerimenti**

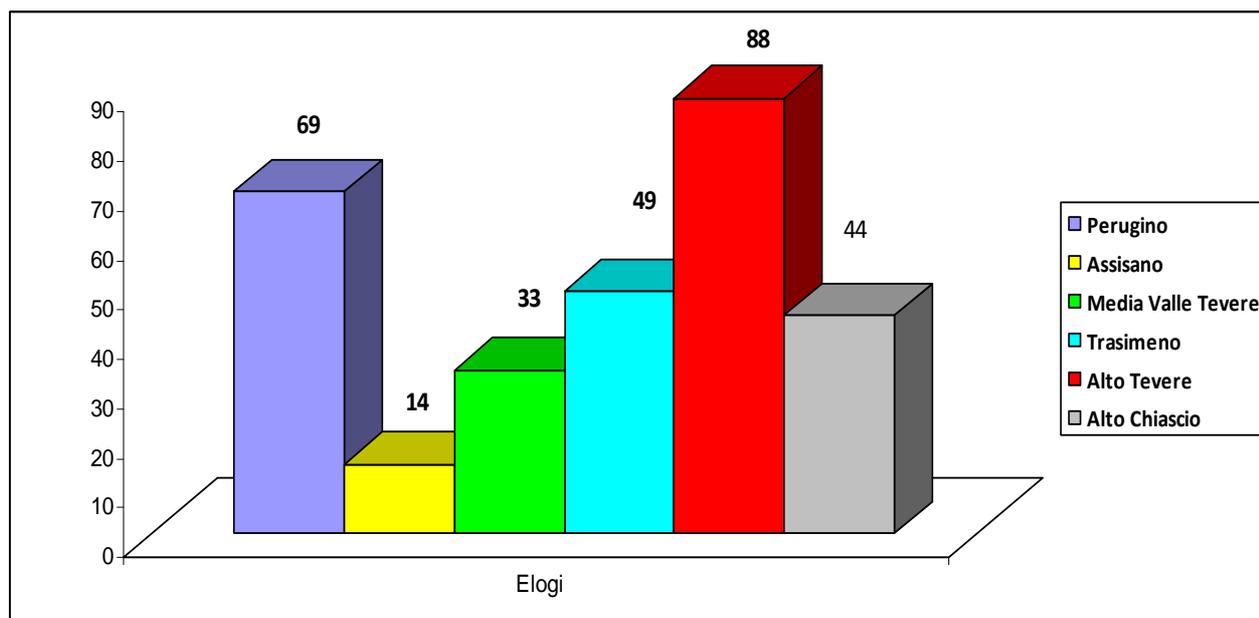
Aree Territoriali e Ospedaliere	N. Rilievi
Perugino	22
Assisano	2
Media Valle del Tevere	3
Trasimeno	4
Alto Tevere	71
Alto Chiascio	10
<b>Totale</b>	<b>112</b>

## 7. ELOGI/RINGRAZIAMENTI PERVENUTI NEL 2018

Nel corso del 2017 sono pervenuti alla nostra Azienda **n. 297 Elogi**.

Le manifestazioni di merito espresse dai cittadini sono rivolte a Medici, Operatori Sanitari, Infermieri e Personale non medico, ed hanno riguardato apprezzamenti in merito ad umanità, cortesia, disponibilità, gentilezza, dedizione, competenza, professionalità ed efficienza (tab.6)

### Elogi Anno 2018



Tab. 6: Elogi

Aree Territoriali e Ospedaliere	N. Elogi
Perugino	69
Assisano	14
Media Valle del Tevere	33
Trasimeno	49
Alto Tevere	88
Alto Chiascio	44
<b>Totale</b>	<b>297</b>

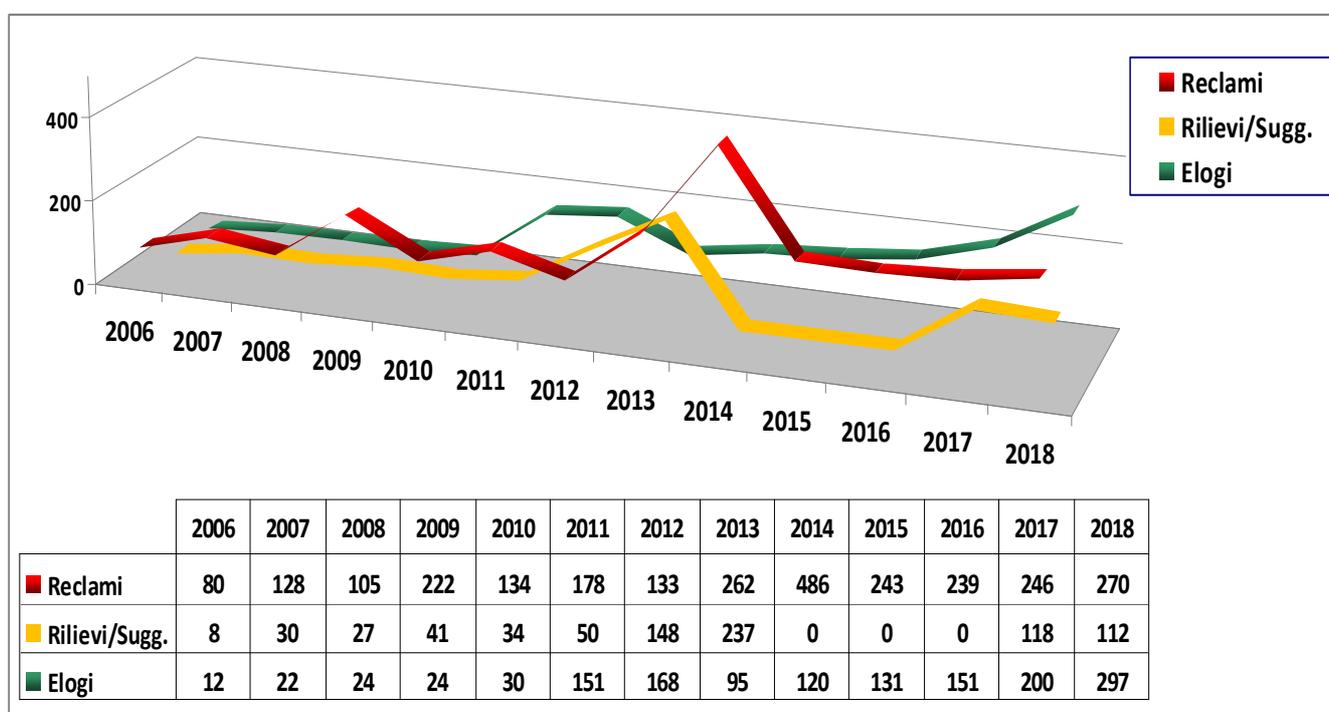
## 8. CONCLUSIONI

I “contatti” che i cittadini hanno avuto con l’Azienda USL Umbria 1, nell’anno 2018, tramite i Reclami e gli Elogi, sono stati confrontati con quelli avuti negli anni.

L’analisi annuale dei dati, relativa ai contatti con l’utenza, ha evidenziato un forte aumento nel 2014, dovuto in gran parte ai reclami per la qualità dei presidi per incontinenza forniti ai pazienti disabili che ha interessato tutte le aree distrettuali dell’Azienda.

Dal 2015 si evidenzia un costante e continuo aumento del numero dei contatti da parte dei cittadini.

**Grafico “A” : Andamento delle segnalazioni (Reclami, Rilievi/Suggerimenti, Elogi) dal 2006 al 2018**



Fonte elaborazione URP