

**REPORT DELLE SEGNALAZIONI ANNO 2017  
SINTESI**

**INDICE**

<b>1. SINTESI DEI RISULTATI</b>	<b>pag.</b>	<b>1</b>
<b>2. SEGNALAZIONI PERVENUTE NEL 2017</b>	<b>pag.</b>	<b>2</b>
2.1 Andamento delle segnalazioni nel triennio 2015/2017	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 2017</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 2017 le segnalazioni pervenute dai cittadini sono state **564**: di queste **246** sono **Reclami formalizzati, 118 Rilievi/Suggerimenti e 200 Elogi/ringraziamenti**.

Nell'ambito dei reclami, la categoria di disservizio maggiormente segnalata è stata quella degli **"Aspetti Relazionali"** (30% dei reclami), seguita dalla categoria dei Tempi/Liste d'Attesa (29% dei reclami).

I reclami sono distribuiti in modo omogeneo fra Area Territoriale (n. 130) e Area Ospedaliera (n. 116).

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 (45% dei reclami) e di seguito nel Distretto dell'Alto Tevere (19% dei reclami) ;
2. le categorie di reclamo più rappresentate nell'Area Territoriale sono i Tempi/Liste d'attesa (32%), seguiti da Aspetti Relazionali (29%).

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 (34% del totale dei reclami), seguito dall'Ospedale di Gubbio-Gualdo Tadino (28% del totale dei reclami) ;
2. analizzando i dati per singoli Dipartimenti quello più interessato dalle segnalazioni è il Dipartimento dell'Emergenza Urgenza con 29 reclami al Pronto Soccorso. Si evidenzia un'alta concentrazione di reclami anche nell'Accesso alle Strutture e Comfort Alberghiero con 19 reclami;
3. le categorie di reclamo più rappresentate negli ospedali sono gli Aspetti Relazionali (32 % del totale), i Tempi/Liste d'Attesa (25%), gli Aspetti Tecnico-Professionali (23%) e gli Aspetti Ambientali (17%).

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

- in alcuni casi di reclami imputabili a deficit organizzativi, l'operato dei professionisti è stato confermato, o non sono state rilevate inefficienze da parte dei servizi;
- in tutti i casi in cui si è evidenziata una non conformità sono state intraprese azioni di miglioramento mediante l'intervento del responsabile della Macrostruttura.

Nel 2017, per le azioni di miglioramento intraprese a seguito dei reclami, è stato prodotto un report specifico.

## 2. SEGNALAZIONI PERVENUTE NEL 2017

A fronte di circa n. 30.000 ricoveri e 6 milioni di prestazioni assistenziali erogate dall'Azienda USL Umbria 1 nell'anno 2017, sono state inoltrate dai cittadini n. 564 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 2017

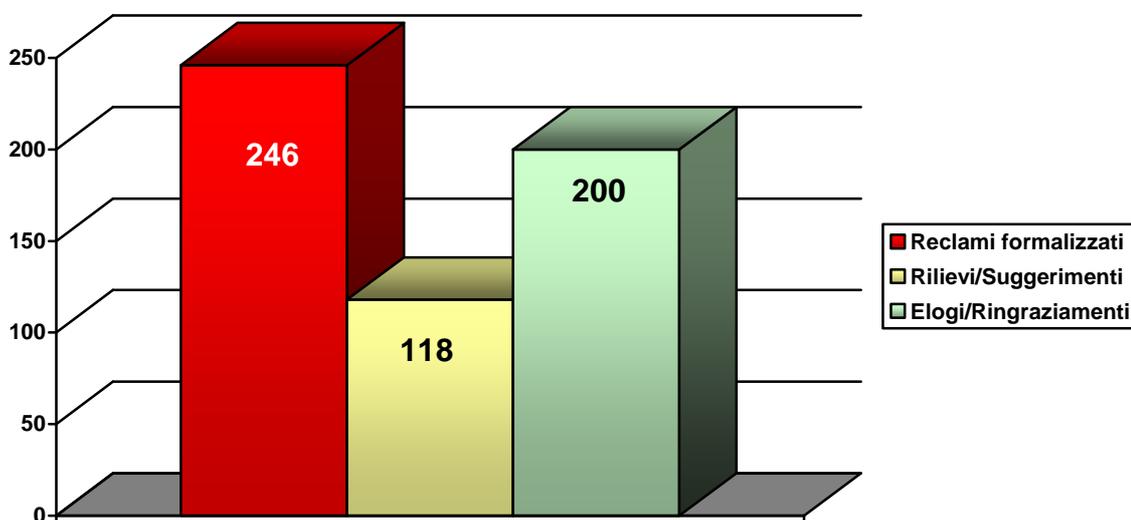


Tabella 1:

Tipologia della segnalazione	N°
Reclami formalizzati	246
Rilievi/Suggerimenti	118
Elogi/Ringraziamenti	200
<b>Totale</b>	<b>564</b>

## 2.1 ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI NEL TRIENNIO 2015/2017

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

Il confronto è stato fatto solo per i Reclami e gli Elogi, in quanto negli anni 2015 e 2016 il dato dei Rilievi/Suggerimenti non è stato monitorato

### Andamento delle segnalazioni nel triennio 2015/2017

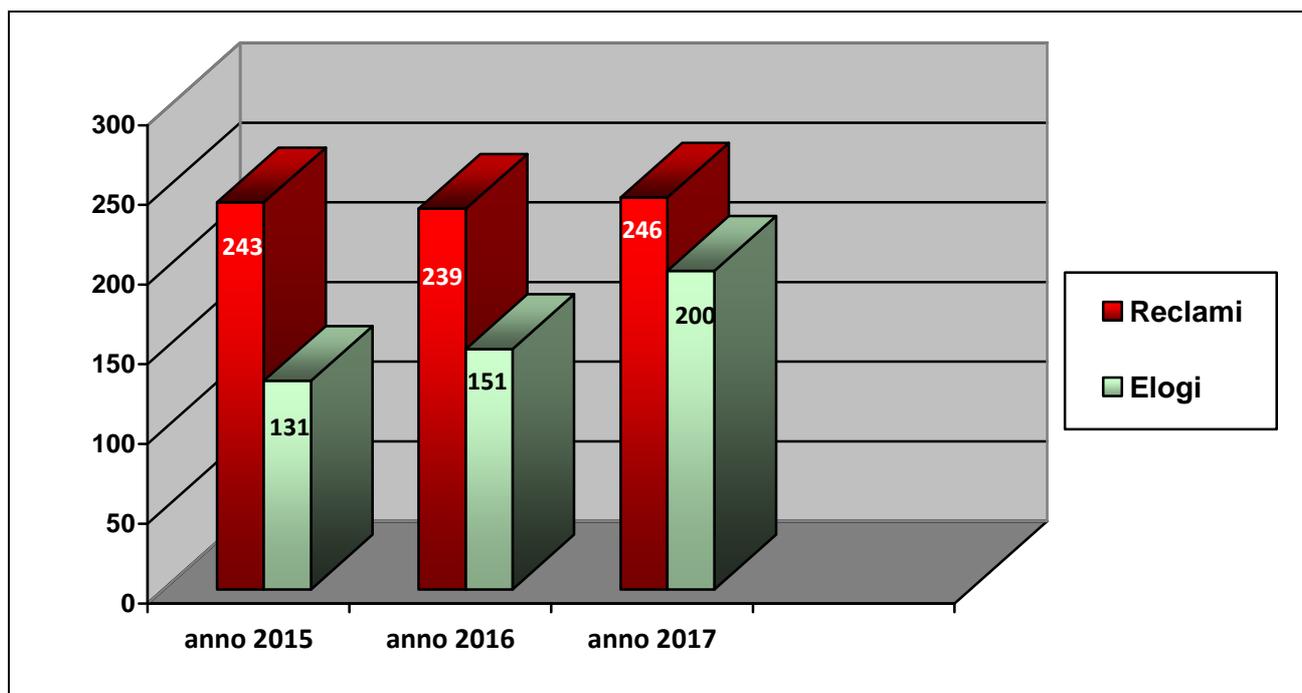


Tabella 2 :

TIPOLOGIA	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017
Reclami	243	239	246
Elogi	131	151	200
TOTALE	374	390	446

Dall'analisi emerge un aumento nel 2017 sia dei Reclami che degli Elogi, comunque il dato dei Reclami, non ha registrato negli anni picchi significativi; mentre gli Elogi nel 2017 hanno avuto una crescita del 25% circa rispetto all'anno precedente.

## 2.2 ANALISI PER “CATEGORIA” DEL RECLAMO

I **246** Reclami formalizzati pervenuti nell’anno 2017, sono stati analizzati in base ai disservizi indicati dagli utenti, raggruppandoli in “**Indicatori di Qualità**” per tipologia del reclamo. Tali Indicatori, sono distinti in **5 “Categorie”** ciascuna delle quali a sua volta prevede una ulteriore suddivisione in “Sottocategorie (tab.3)

### Analisi dei reclami per “Categoria” – Anno 2017

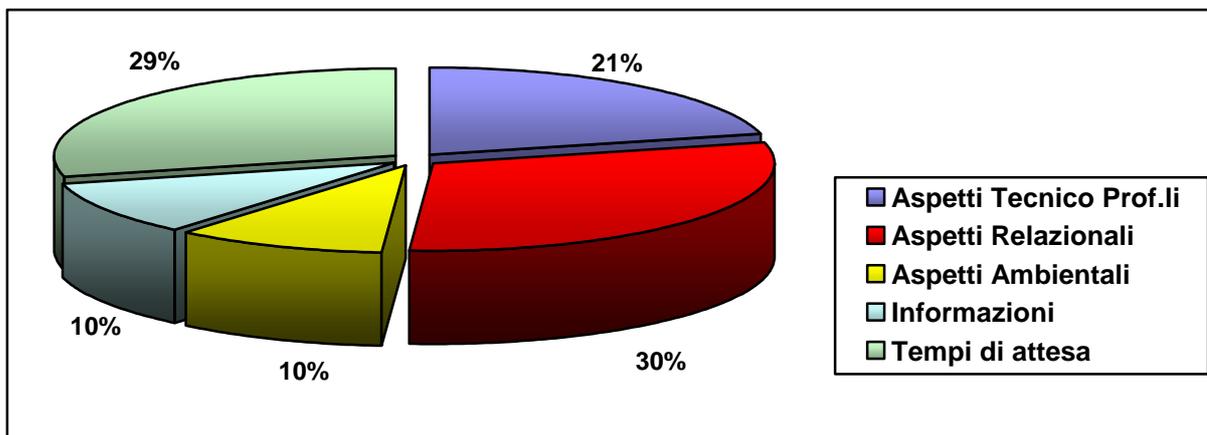


Tabella 3:

Categoria	Numero Reclami	%
Aspetti Tecnici - Professionali	52	21%
Aspetti Relazionali	75	30%
Aspetti Ambientali	24	10%
Informazioni	24	10%
Tempi d'Attesa	71	29%
<b>Totale</b>	<b>246</b>	<b>100</b>

La categoria principale per cui gli utenti lamentano insoddisfazione, sono gli **Aspetti Relazionali**, con 75 casi pari al 30% del totale dei reclami.

Ciò indica che gli utenti denunciano un approccio relazionale insoddisfacente sia nell’accoglienza che nel dialogo, questo denota nell’anno 2017 che l’origine del problema è la comunicazione tra operatore e paziente

## 2.3 ANALISI PER AREA

L’andamento dei 246 reclami del 2017, viene distinto tra reclami riguardanti l’Area Territoriale e quelli relativi all’Area Ospedaliera, riscontrando:

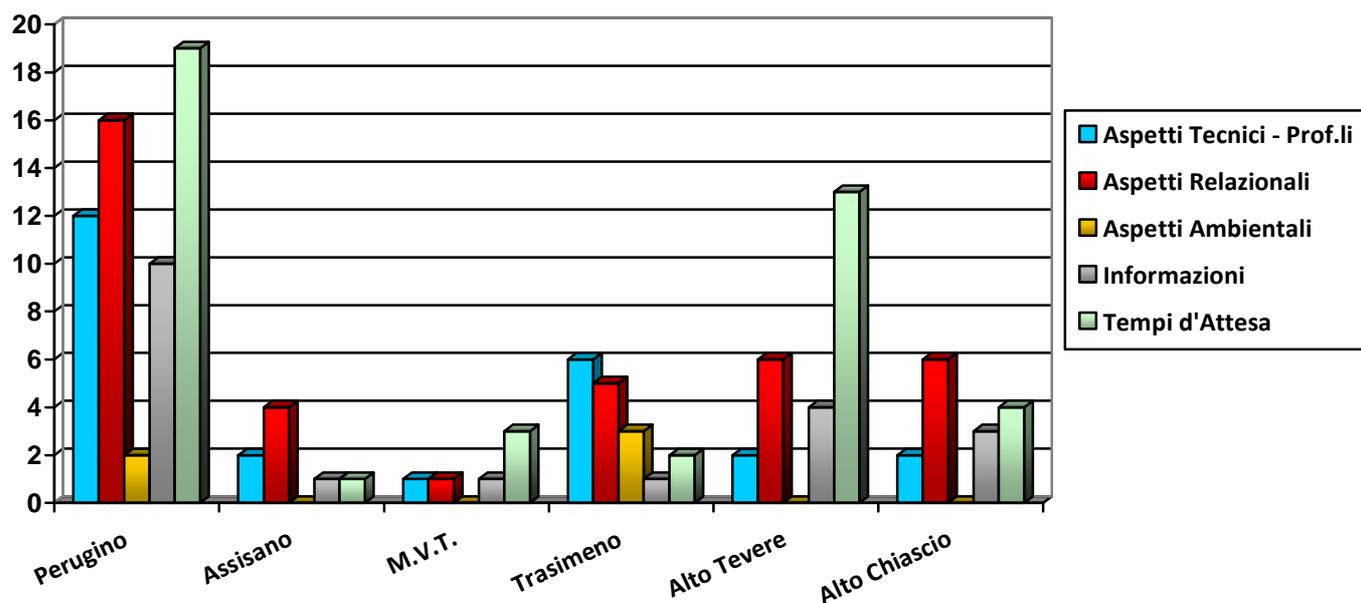
- **Area Territoriale** n° **130** reclami
- **Area Ospedaliera** n° **116** reclami

### 3. RECLAMI AREA TERRITORIALE

Sono pervenuti nel 2017 n. **130 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 d'Attesa"

**Distretti: Analisi per "Categoria" – anno 2017**



**Tabella 4:**

Categoria del Reclamo	Reclami Perugino	Reclami Assisano	Reclami M.V.T.	Reclami Trasimeno	Reclami Alto Tevere	Reclami Alto Chiascio	Totale
<b>Aspetti Tecnici - Prof.li</b>	12	2	1	6	2	2	25
<b>Aspetti Relazionali</b>	16	4	1	5	6	6	38
<b>Aspetti Ambientali</b>	2	0	0	3	0	0	5
<b>Informazioni</b>	10	1	1	1	4	3	20
<b>Tempi d'Attesa</b>	19	1	3	2	13	4	42
<b>Totale</b>	59	8	6	17	25	15	130

#### 4. RECLAMI AREA OSPEDALIERA

L'analisi dei 116 reclami pervenuto nell'Area Ospedaliera rileva che la categoria "Aspetti Relazionali" ha il più alto numero di reclami con 37 casi (32% del totale) e gli Ospedali dell'Alto Tevere sono quelli con il maggior numero di segnalazioni (tab. 5)

Ospedali - analisi per "Categoria" – anno 2017

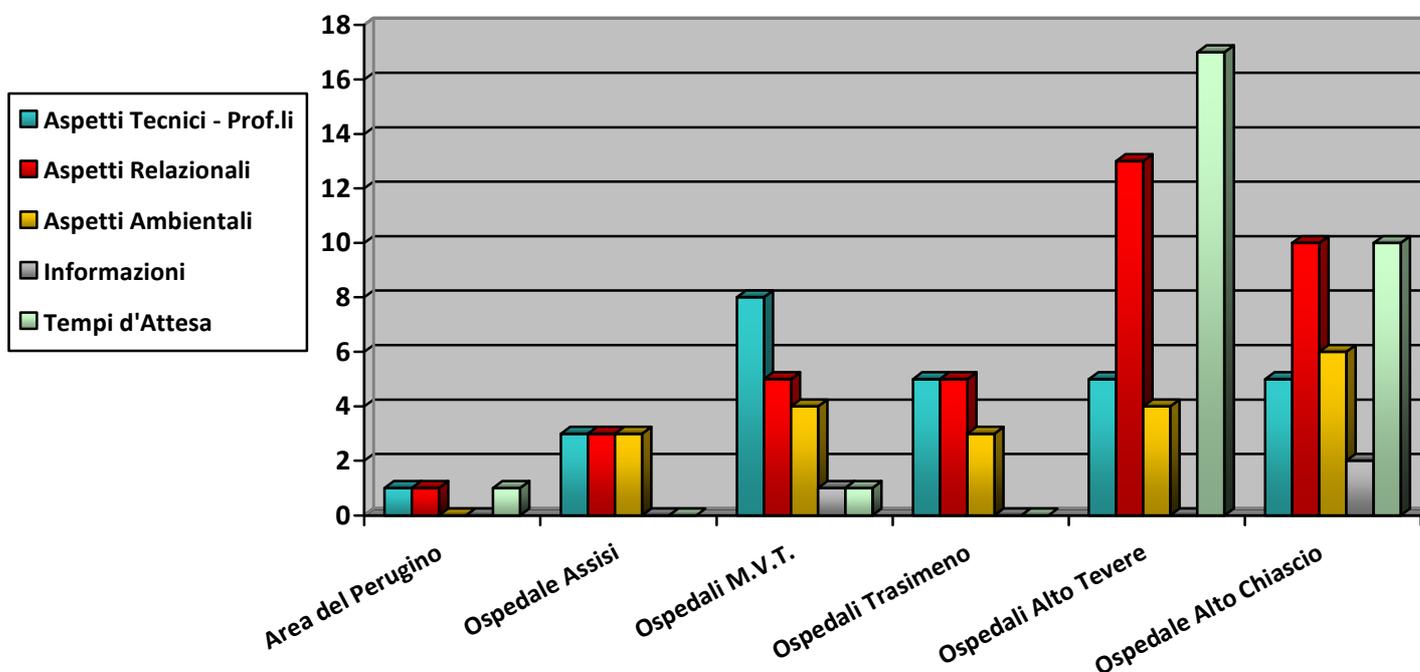


Tabella 5:

Categoria del reclamo	Area del Perugino (*)	Ospedale Assisi	Ospedali M.V.T.	Ospedali Trasimeno	Ospedali Alto Tevere	Ospedale Alto Chiascio	Totale
Aspetti Tecnici - Prof.li	1	3	8	5	5	5	27
Aspetti Relazionali	1	3	5	5	13	10	37
Aspetti Ambientali	0	3	4	3	4	6	20
Informazioni	0	0	1	0	0	2	3
Tempi d'Attesa	1	0	1	0	17	10	29
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>39</b>	<b>33</b>	<b>116</b>

(\*) reclami relativi ai Servizi Ospedalieri sul territorio del Perugino: Diagnostica per Immagini, Senologia ...).

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. 29 reclami pari al 25% del totale), seguito da Accesso alle strutture e confort alberghiero (n.19 reclami pari al 16% del totale) .

## 5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2017

Si precisa che nel 2017, a conclusione dell'iter del Reclamo, l'Azienda in molti casi ha confermato l'operato dei professionisti o non ha rilevato inefficienze nell'organizzazione dei servizi, comunicando tale conclusione al cittadino.

In tutti gli altri casi, ad ogni singolo fatto lamentato è seguita un'azione di miglioramento, per evitare il riporsi del problema.

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

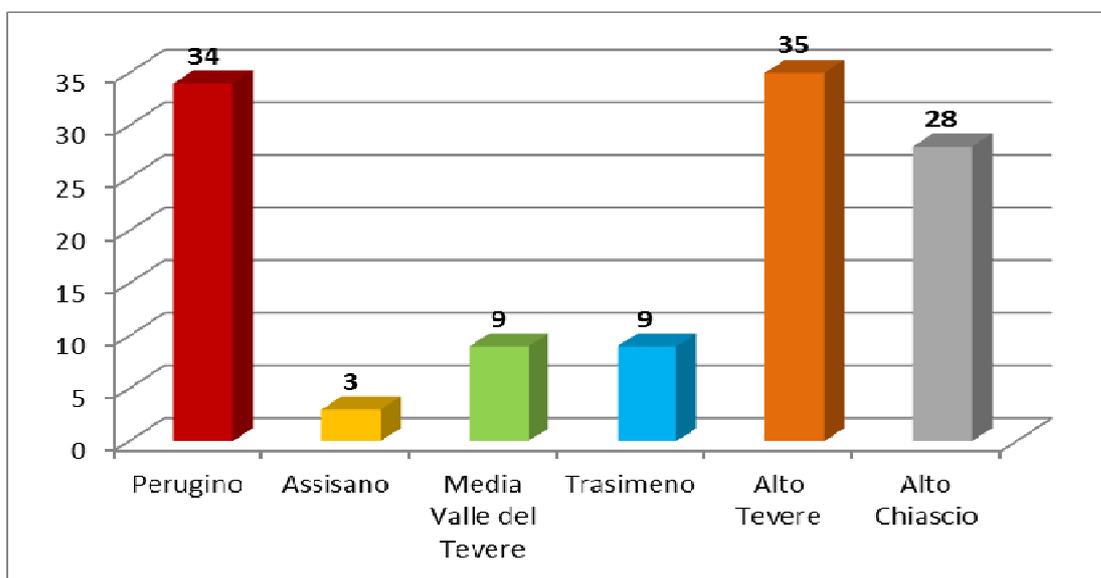
## 6. RILIEVI/SUGGERIMENTI PERVENUTI NELL'ANNO 2017

Nel 2017 i cittadini hanno manifestato n. **118 Rilievi/Suggerimenti** espressi telefonicamente o in forma anonima.

Questo tipo di segnalazioni sono state analizzate con gli stessi criteri utilizzati per i reclami formali.

**Tabella 6:**

In questo tipo di segnalazione, a differenza dei Reclami, la categoria con il maggior numero casi è quella dei **Tempi di Attesa 56%** del totale, seguita dalle **Informazioni con il 20%** del totale dei rilievi/suggerimenti.



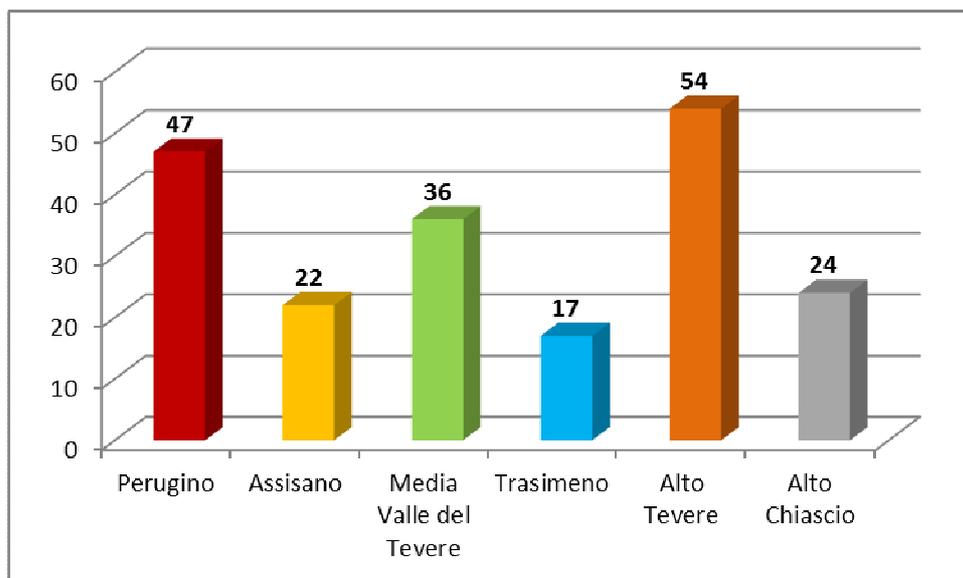
Aree Territoriali e Ospedaliere	N. Rilievi
Perugino	34
Assisano	3
Media Valle del Tevere	9
Trasimeno	9
Alto Tevere	35
Alto Chiascio	28
<b>Totale</b>	<b>118</b>

## 7. ELOGI/RINGRAZIAMENTI PERVENUTI NEL 2017

Nel corso del 2017 sono pervenuti alla nostra Azienda n. **200 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 2017



Tab. 6:

Aree Territoriali e Ospedaliere	N. Elogi
Perugino	47
Assisano	22
Media Valle del Tevere	36
Trasimeno	17
Alto Tevere	54
Alto Chiascio	24
<b>Totale</b>	<b>200</b>

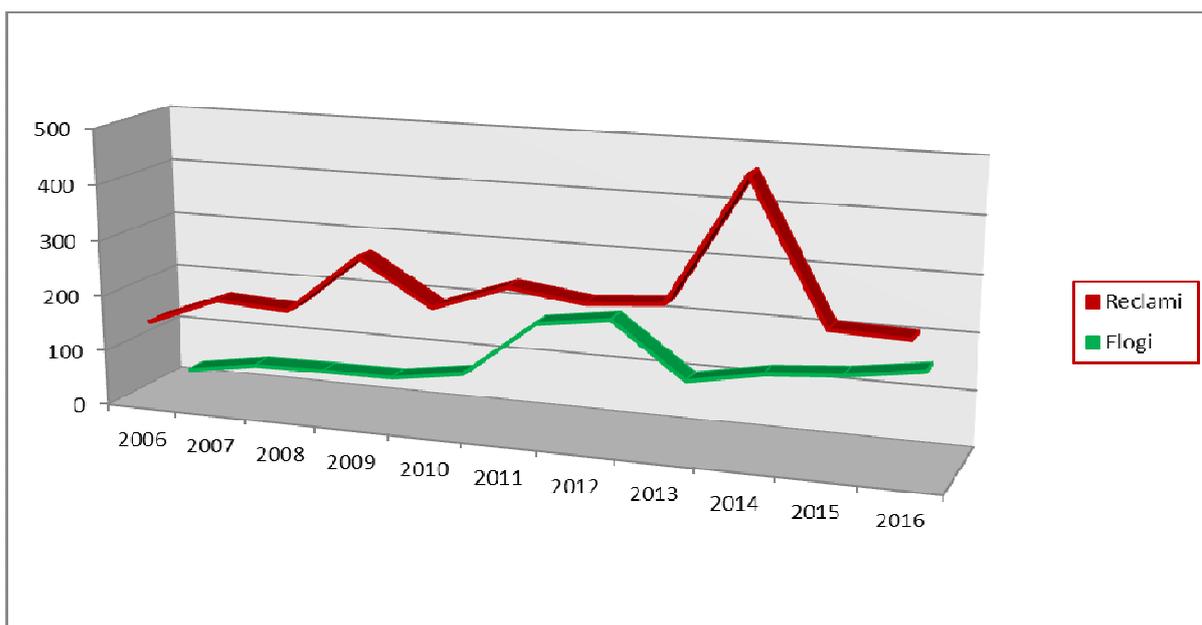
## 8. CONCLUSIONI

I "contatti" che i cittadini hanno avuto con l'Azienda USL Umbria 1, nell'anno 2017, 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 alla qualità dei presidi per incontinenza forniti ai pazienti disabili che ha interessato tutte le aree distrettuali.

Dal 2013, anno di unificazione delle due Aziende, si evidenzia un costante aumento del numero di elogi.

**Grafico "A" : Andamento delle segnalazioni (Reclami e Elogi) dal 2006 al 2016**



Fonte elaborazione URP