

REPORT DELLE SEGNALAZIONI ANNO 2016

INDICE

1. SINTESI DEI RISULTATI	pag.	1
2. SEGNALAZIONI PERVENUTE NEL 2016	pag.	2
2.1 Andamento delle segnalazioni nel triennio 2014/2016	pag.	3
2.2 Analisi per “Categoria” del reclamo	pag.	3
2.3 Analisi per Area	pag.	4
3. AREA TERRITORIALE	pag.	5
4. AREA OSPEDALIERA	pag.	6
5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2016	pag.	7
6. ELOGI	pag.	7
7. CONCLUSIONI	pag.	8

1. SINTESI DEI RISULTATI

Nell'anno 2016 le segnalazioni pervenute dai cittadini sono state **390**: di queste **239** sono **reclami formalizzati e 151 elogi o ringraziamenti**.

Nell'ambito dei reclami, la categoria di disservizio maggiormente segnalata è stata quella dei *tempi d'attesa* (32% delle segnalazioni), seguita dalla categoria degli *aspetti relazionali* (26% delle segnalazioni).

I reclami sono distribuiti in modo omogeneo fra area territoriale (n. 110) e area ospedaliera (n. 129).

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 (31% dei reclami) e di seguito nel Distretto dell'Alto Tevere (24% dei reclami) ;
2. le categorie di reclamo più rappresentate si confermano essere i tempi d'attesa e, aspetti relazionali ed informazioni.

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 (32% del totale dei reclami), seguito dall'Ospedale di Gubbio-Gualdo Tadino (31% del totale dei reclami) ;
2. analizzando i dati per singoli Dipartimenti quello più interessato dalle segnalazioni è il Dipartimento dei Servizi con 27 reclami, seguito dal Dipartimento di Emergenza Accettazione con 22 reclami. Si evidenzia un'alta concentrazione di reclami anche nell'Accesso alle Strutture e Comfort Alberghiero con 24 reclami;
3. le categorie di reclamo più rappresentate negli ospedali sono gli aspetti relazionali (34 reclami), gli aspetti tecnici-professionali (31 reclami), i tempi di attesa (30 reclami) e gli aspetti ambientali (26).

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

- in molti casi, l'operato dei professionisti è stato confermato, non rilevandosi inefficienze;
- 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 2016, per le azioni di miglioramento intraprese a seguito dei reclami, è stato prodotto un report specifico.

2. SEGNALAZIONI PERVENUTE NEL 2016

A fronte di n. **30.331 ricoveri** e n. **6.556.981 prestazioni assistenziali** erogate dall'Azienda USL Umbria 1 nell'anno 2016, sono state inoltrate dai cittadini **n. 390 segnalazioni**.

Le segnalazioni sono state distinte tra **Reclami formalizzati** (ovvero quelli che hanno dato seguito ad una risposta formale da parte della Direzione Aziendale) ed **Elogi/Ringraziamenti**. (tab.1)

Tipologia delle Segnalazioni espresse dai cittadini nell'anno 2016

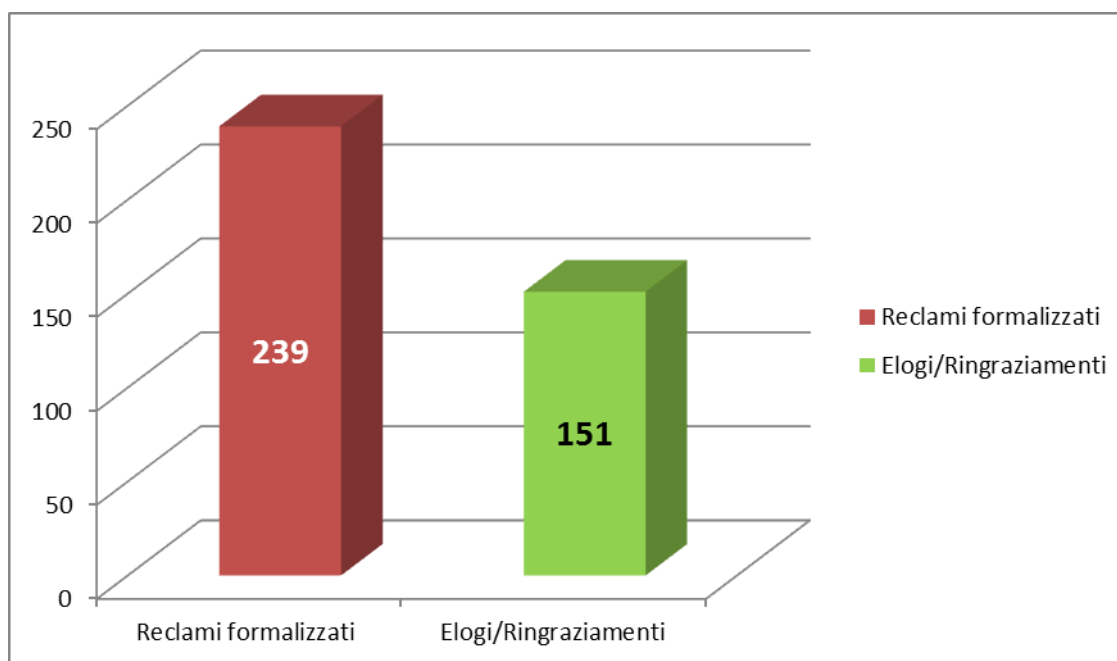


Tabella 1:

Tipologia della segnalazione	N°
Reclami formalizzati	239
Elogi/Ringraziamenti	151
Totale	390

2.1 ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI NEL TRIENNIO 2014/2016

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

Tabella 2 : Andamento delle segnalazioni nel triennio 2014/2016

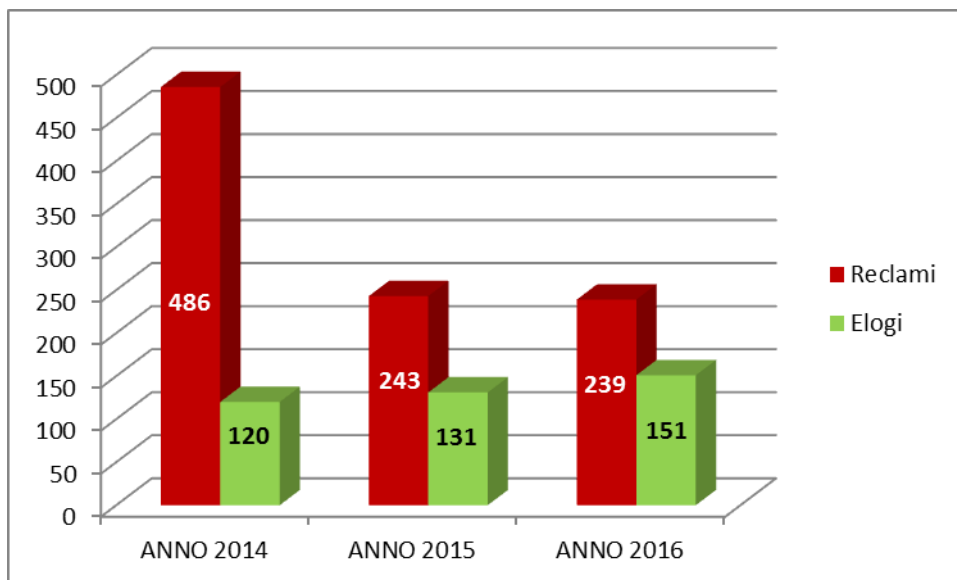


Tabella 2 :

TIPOLOGIA	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016
Reclami	486	243	239
Elogi	120	131	151
TOTALE	606	374	390

Si rileva per i reclami un picco molto elevato nel 2014 dovuto alle numerose segnalazioni pervenute in quell'anno per la qualità dei presidi per incontinenza erogati ai disabili, mentre i dati del 2015 e 2016 sono sovrapponibili.

Gli elogi evidenziano invece nel corso degli anni, una costante crescita di apprezzamenti da parte dell'utenza.

2.2 ANALISI PER "CATEGORIA" DEL RECLAMO

I 239 Reclami formalizzati pervenuti nell'anno 2016, 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 2016

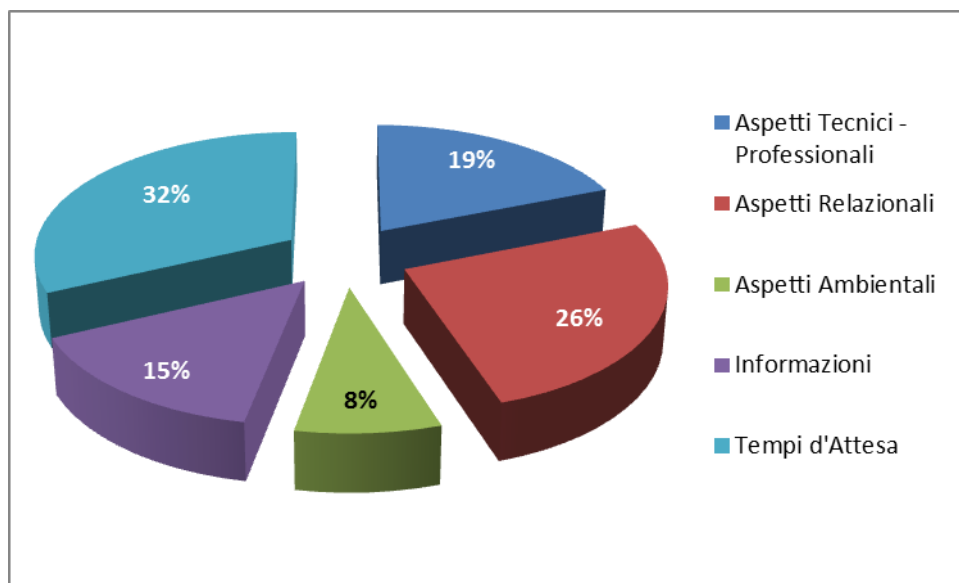


Tabella 3:

Categoria	Numero Reclami	%
Aspetti Tecnici - Professionali	45	19%
Aspetti Relazionali	61	26%
Aspetti Ambientali	20	8%
Informazioni	37	15%
Tempi d'Attesa	76	32%
Totale	239	100

La categoria principale per cui gli utenti lamentano insoddisfazione, sono i **Tempi d'Attesa**, con 76 casi pari al 32% del totale dei reclami.

2.3 ANALISI PER AREA

L'andamento dei 239 reclami del 2016, viene distinto tra reclami riguardanti l'Area Territoriale e quelli relativi all'Area Ospedaliera, riscontrando:

- **Area Territoriale** n° 110 reclami
- **Area Ospedaliera** n° 129 reclami

3. AREA TERRITORIALE

Si precisa che sul territorio, a fronte di n. **1.784.234** prestazioni assistenziali erogate nel 2016 e, a fronte di n.**1.937** pazienti assistiti presso Strutture Residenziali e Semiresidenziali, sono pervenuti n. **110 reclami**.

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 2016

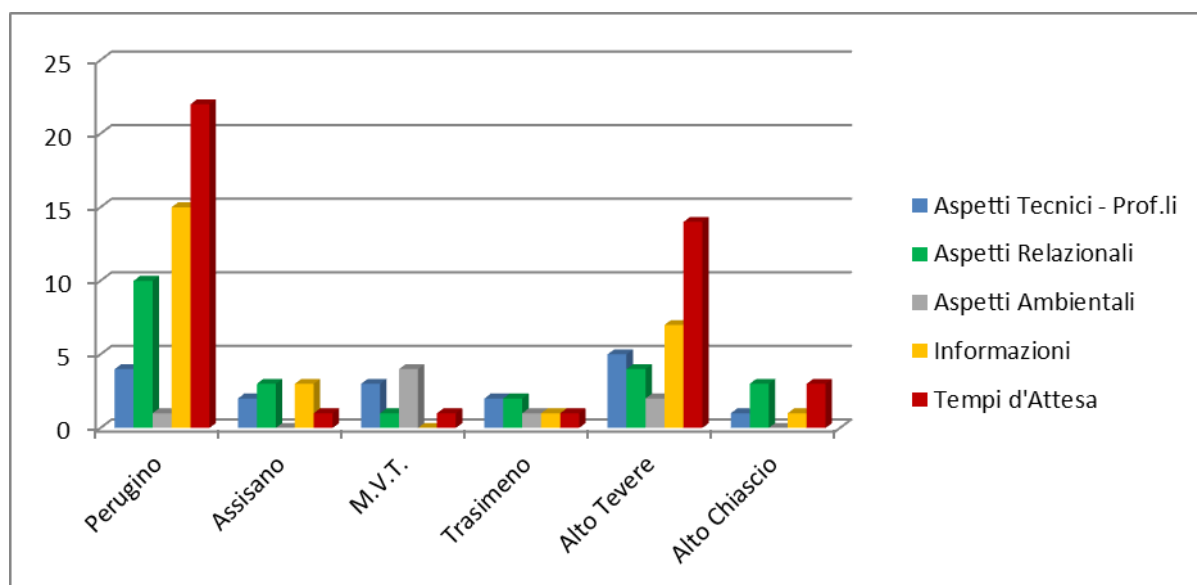


Tabella 4:

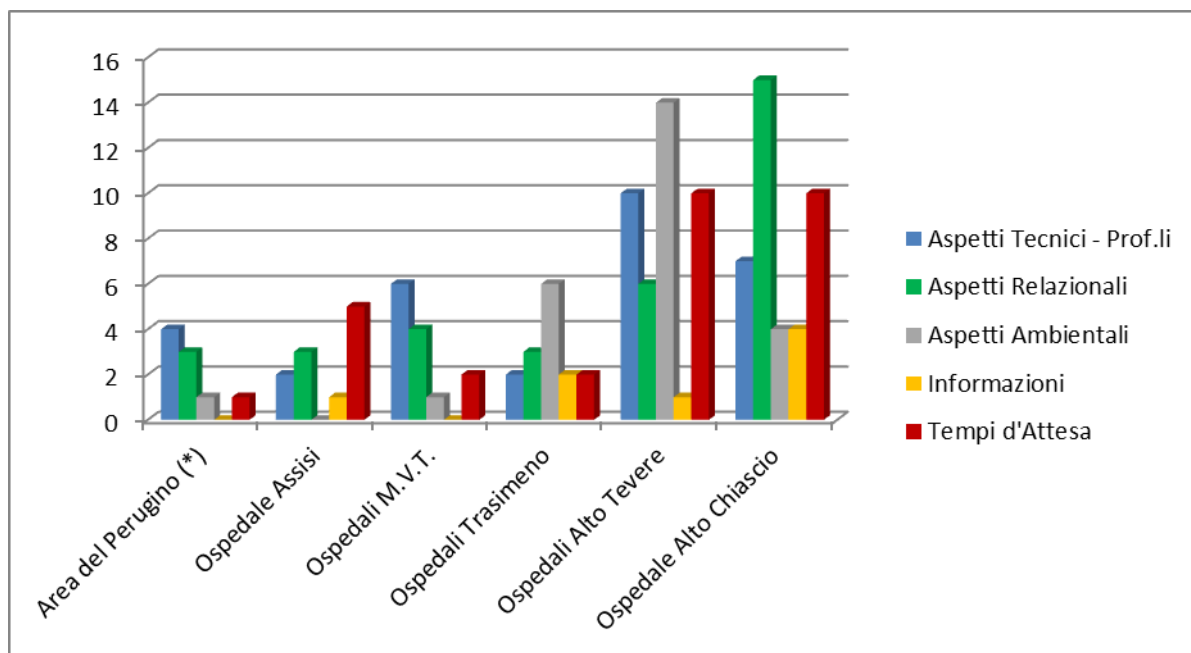
Categoria del Reclamo	Reclami Perugino	Reclami Assisano	Reclami M.V.T.	Reclami Trasimeno	Reclami Alto Tevere	Reclami Alto Chiascio	Totale
Aspetti Tecnici - Prof.li	4	2	3	2	5	1	17
Aspetti Relazionali	10	3	1	2	4	3	23
Aspetti Ambientali	1	/	4	1	2	/	8
Informazioni	15	3	/	1	7	1	27
Tempi d'Attesa	22	1	1	1	14	3	42
Totale	52	9	9	7	32	8	117

4. AREA OSPEDALIERA

Si precisa che a fronte di n.4.772.747 prestazioni assistenziali erogate nel 2016 (specialistica ambulatoriale ospedaliera, screening mammografico, citologico, accessi al Pronto Soccorso) e di n. **29.498** ricoveri, sono pervenuti **129 reclami** distinti nella tab. 5.

Si rileva che negli Ospedali, la categoria “Aspetti Relazionali” ha il più alto numero di reclami con 34 casi e che l’Area dell’Alto Tevere è quella con il maggior numero di segnalazioni (tab. 5)

Ospedali - analisi per “Categoria” – anno 2016



Tab. 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	4	2	6	2	10	7	31
Aspetti Relazionali	3	3	4	3	6	15	34
Aspetti Ambientali	1	/	1	6	14	4	26
Informazioni	/	1	/	2	1	4	8
Tempi d'Attesa	1	5	2	2	10	10	30
Totale	9	11	13	15	41	40	129

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

In una lettura più approfondita di questi dati, analizzando i singoli Dipartimenti, si evidenzia che il Dipartimento dei Servizi è quello più interessato da segnalazioni (n.27), seguito dall’Area: Accesso alle strutture e confort alberghiero (n.24 - di cui n.13 dell’Ospedale di Città di Castello) e dal Dipartimento Emergenza Accettazione (n.22).

5. AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2016

Si precisa che nel 2016, a conclusione dell'iter del Reclamo, l'Azienda in molti casi ha confermato l'operato dei professionisti o non ha rilevato inefficienze da parte 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 riproporsi del problema.

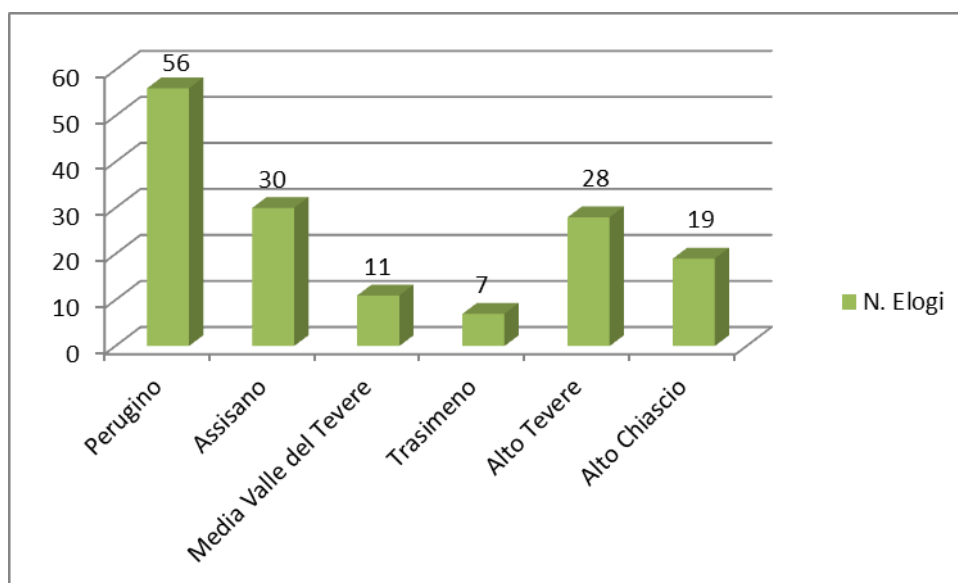
Quest'anno, per le Azioni miglioramento intraprese a seguito dei reclami, è stato prodotto uno specifico report.

6. ELOGI/RINGRAZIAMENTI PERVENUTI NEL 2016

Nel corso del 2016 sono pervenuti alla nostra Azienda **n. 151 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 2016



Tab. 6:

Aree Territoriali e Ospedaliere	N. Elogi
Perugia	56
Assisano	30
Media Valle del Tevere	11
Trasimeno	7
Alto Tevere	28
Alto Chiascio	19
Totale	151

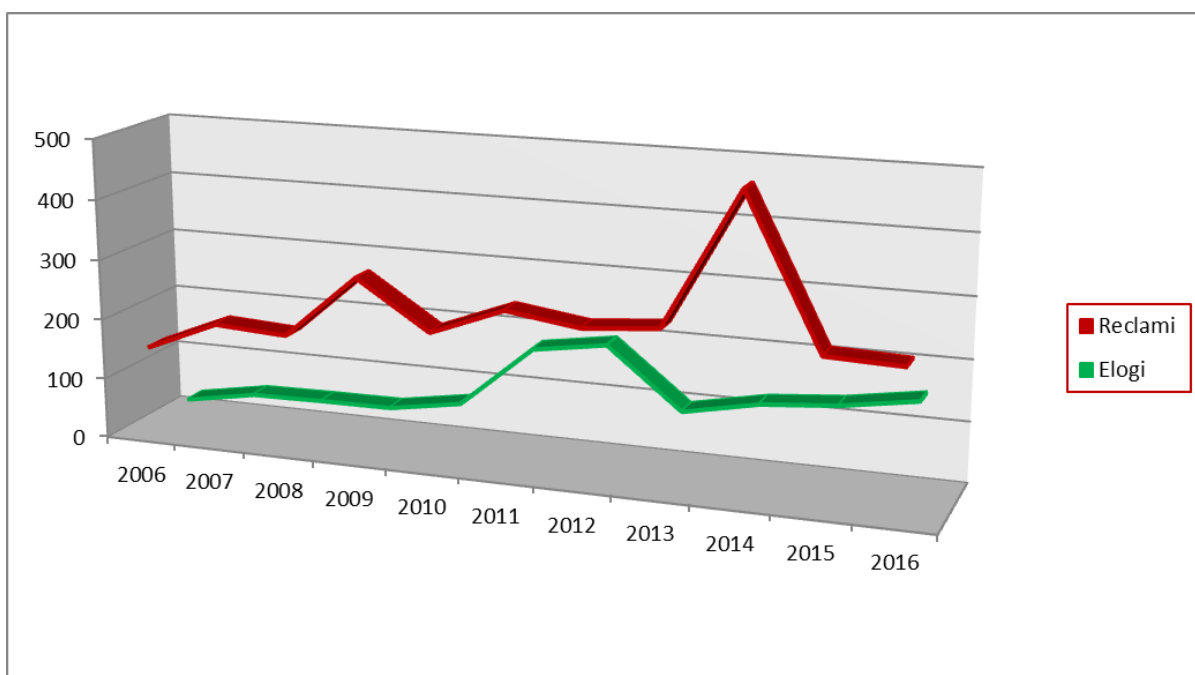
7. CONCLUSIONI

I “contatti” che i cittadini hanno avuto con l’Azienda USL Umbria 1, nell’anno 2016, tramite i Reclami e gli Elogi, sono stati confrontati con quelli avuti negli anni precedenti [il numero delle segnalazioni riportate per gli anni precedenti al 2013 (anno dell’unificazione) sono la somma di quelle pervenute alla ex ASL1 ed alla ex ASL2].

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