

# **Report delle segnalazioni dei cittadini**

**2021**  
**I semestre**

## Report delle segnalazioni del primo semestre 2021

Le segnalazioni vengono gestite direttamente dall'URP e dalla rete dei suoi referenti secondo modalità di raccolta e di gestione condivise.

Di seguito vengono riportati i canali attraverso i quali le segnalazioni del primo semestre 2021 sono state raccolte:

- Telefono: 0434 369988
- Fax: 0434 523011
- Missiva cartacea all'indirizzo: Via della Vecchia Ceramica, 1 – 33170 – Pordenone
- Email all'indirizzo: [urp@asfo.sanita.fvg.it](mailto:urp@asfo.sanita.fvg.it)
- Email PEC all'indirizzo: [asfo.protgen@certsanita.fvg.it](mailto:asfo.protgen@certsanita.fvg.it)
- Sito web (modulo on-line dedicato): [www.asfo.sanita.fvg.it](http://www.asfo.sanita.fvg.it)
- URP sede direzionale o punti di raccolta del territorio e dei presidi ospedalieri dove è possibile reperire, compilare e consegnare il modulo predisposto

## Aspetti

Ogni segnalazione viene classificata secondo la seguente codifica stabilita a livello regionale:

### 1. Aspetti relazionali

- Cortesia, gentilezza
- Congruità dell'abbigliamento e cura della persona
- Congruità del comportamento
- Rispetto del divieto di fumo
- Riconoscibilità degli operatori

### 2. Umanizzazione

- Rispetto del corpo
- Rispetto della persona
- Tutela della fragilità
- Mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali
- Mantenimento delle relazioni sociali
- Omogeneità di comportamenti ed equità

### 3. Informazioni

- Adeguatezza degli strumenti informativi
- Informazioni sui servizi dell'azienda
- Informazioni su variazioni organizzative
- Informazioni su prestazioni
- Informazioni sulle modalità di comportamento, informazioni ai familiari (escluse quelle cliniche)
- Adeguatezza e completezza della segnaletica (interna ed esterna all'azienda)
- Leggibilità e comprensibilità della modulistica
- Leggibilità e comprensibilità della documentazione
- Possibilità di conoscere le liste d'attesa
- Sito Internet

#### 4. Tempo

- Liste di attesa per prenotazione e ricovero
- Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni
- Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi
- Rispetto della priorità acquisita

#### 5. Comfort e aspetti alberghieri

- Pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti
- Qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti
- Adeguatezza degli ascensori
- Adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti
- Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici
- Adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda
- Adeguatezza e comfort degli ambulatori dei Medici di Medicina Generale/ Pediatri di Libera Scelta, Servizio di Continuità assistenziale, strutture convenzionate

#### 6. Offerta, sicurezza, strutture e logistica

- Sicurezza della persona (molestie, furti, aggressioni)
- Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature
- Accessibilità fisica dei servizi e trasporti interni
- Barriere architettoniche
- Parcheggi, parcheggi per disabili
- Dislocazione territoriale dei servizi, distanze all'interno delle aree dell'Azienda
- Sicurezza e manutenzione apparecchiature
- Numero e dimensioni dei locali, dei corridoi, ecc.
- Numero di letti per stanza
- Porte automatiche
- Sicurezza e manutenzione delle strutture
- Climatizzazione ambienti
- Contatti telefonici (informazioni scorrette, mancanza di informazioni)
- Modalità dei trasporti e degli spostamenti, per pazienti e familiari, all'interno e all'esterno dell'Azienda
- Adeguatezza materiali e prodotti

#### 7. Accessibilità e procedure amministrative

- Importi e procedure per i ticket
- Problemi di interpretazione/applicazione delle norme
- Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, per ottenere documentazioni, inclusa la cartella clinica, certificazioni amministrative ecc. (code)
- Trasparenza degli atti e delle procedure
- Prenotazione visite ed esami
- Adeguatezza degli orari degli sportelli, degli ambulatori
- Accessibilità dei 'percorsi' organizzativi o burocratico-amministrativi per accedere alle prestazioni
- Problemi legati a carenze di materiali

- Rispetto sulla normativa della privacy

#### 8. Aspetti tecnico-professionali

- Mancato intervento
- Consenso informato
- Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari
- Modalità di erogazione della prestazione – aspetto sanitario
- Modalità di erogazione della prestazione – aspetto amministrativo
- Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni
- Mancato intervento di prevenzione
- Approccio fisico
- Completezza e correttezza nella compilazione della cartella clinica
- Chiarezza della modulistica relativamente al consenso informato
- Presenza della firma del medico
- Corretta identificazione dei pazienti/utenti
- Conservazione documentazione ed effetti personali (smarrimenti)

#### 9. Richieste improprie o non evadibili

- Non pertinenti alle Aziende Sanitarie o al Servizio Sanitario
- Incomplete o incomprensibili
- Anonime

#### 10. Altro

- Altro (per contenuti non classificabili in nessuna delle categorie precedenti)

### Struttura

Ogni segnalazione viene attribuita alla Struttura o alle Strutture coinvolte.

### Scheda informatizzata

La scheda reclami regionale informatizzata, in uso dal 2013, viene compilata inserendo le seguenti informazioni:

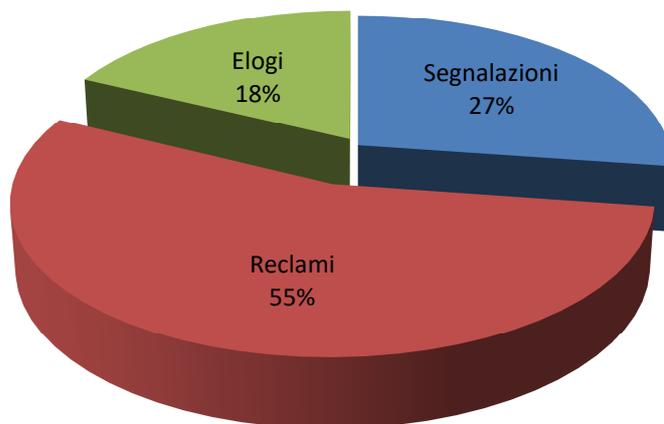
- Dati relativi al presentatore della segnalazione
- Dati relativi alla persona oggetto dell'accaduto
- Relazione con la persona oggetto dell'accaduto
- Funzione assistenziale
- Struttura coinvolta
- Breve descrizione testuale
- Eventuali allegati
- Informativa Privacy
- Rischio clinico
- Contenuto della segnalazione (classe/sottoclasse)
- Modalità di presentazione
- Motivo della segnalazione (reclamo, segnalazione, elogio)
- Data di presentazione, di inoltro all'unità operativa, dell'evento accaduto, di conclusione

- Modalità di risposta (colloquio diretto, colloquio telefonico, lettera, non risposto, altro)
- Valutazione della segnalazione (ritenuta fondata, parzialmente fondata, ritenuta non fondata, indirizzata ad altri, inevasa, non evadibile, in fase di valutazione)

### Report

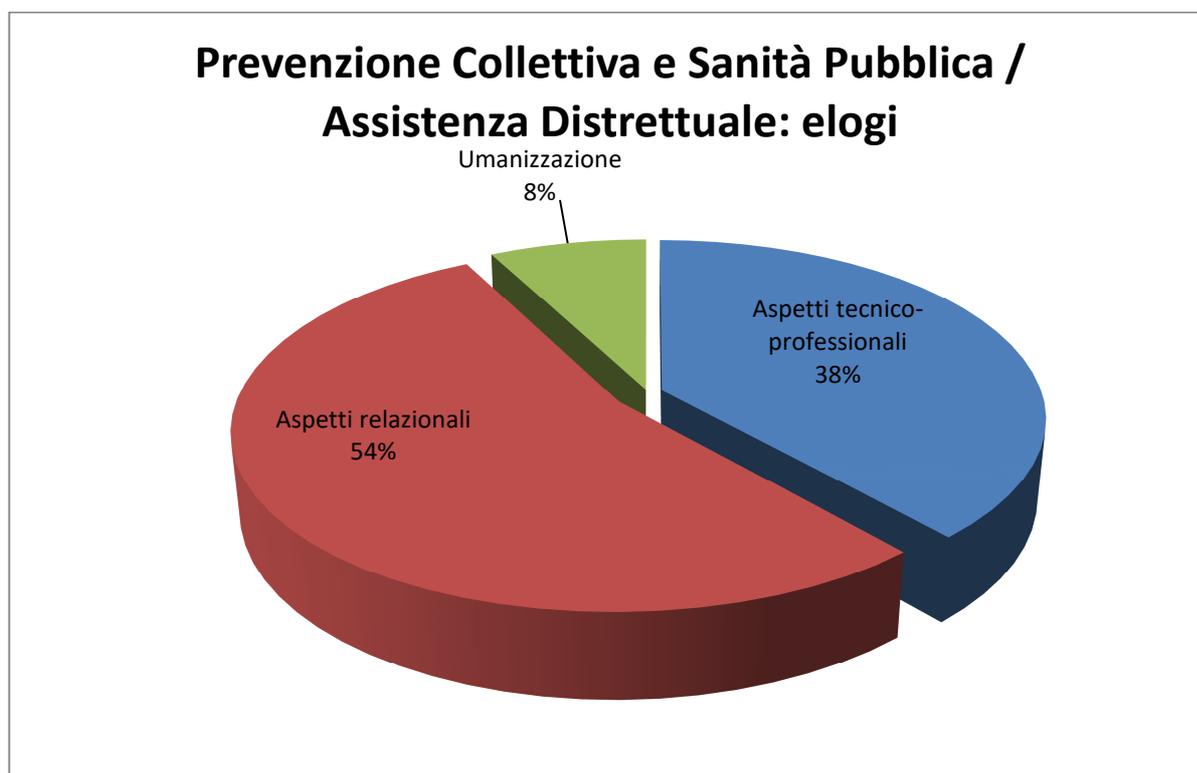
Nel corso del primo semestre 2021, risultano inserite sul gestionale Scheda Reclami URP n. 455 "segnalazioni" per le quali è stata conclusa l'istruttoria, distribuite come alla tabella sottostante:

Segnalazioni	124
Reclami	250
Elogi	81
<b>Totale</b>	<b>455</b>

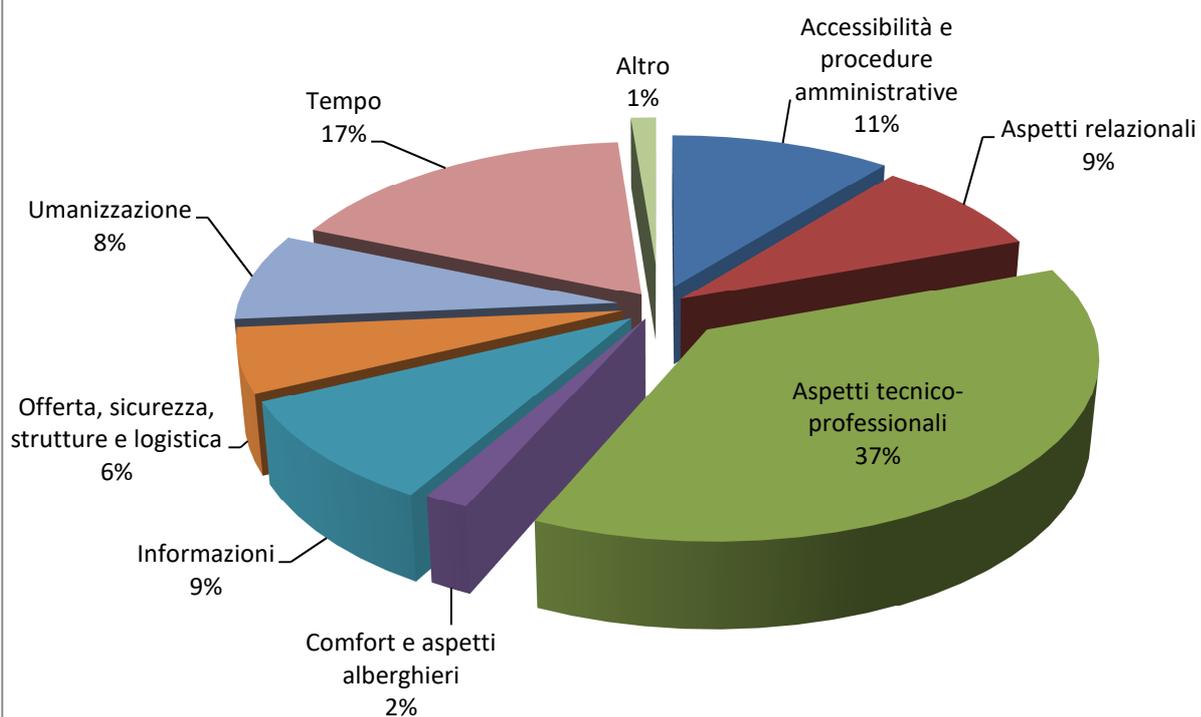


### Classificazione per aspetto segnalazioni-reclami-elogi

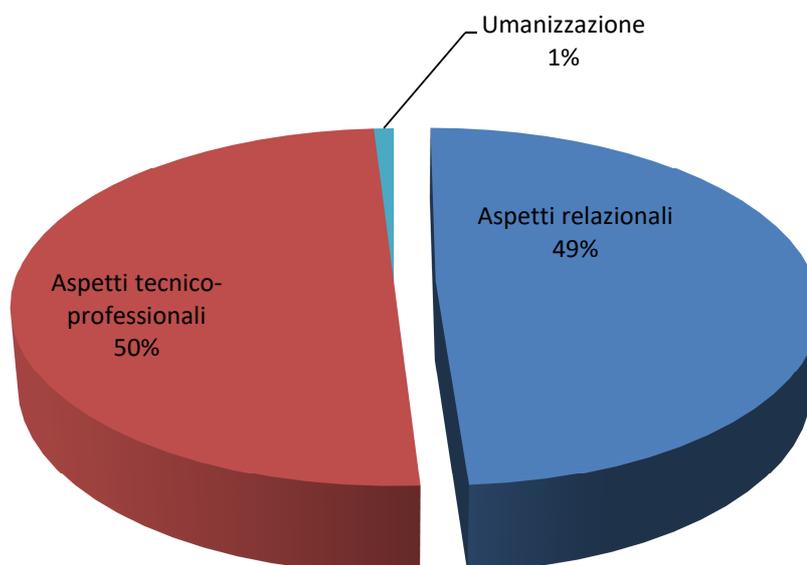
Più di un aspetto può caratterizzare una segnalazione, un reclamo o un elogio. Le tabelle che seguono i grafici sottostanti, pertanto, non rappresentano il numero di segnalazioni, reclami ed elogi del 2021 suddiviso per aspetti, ma le volte in cui ogni singolo aspetto è stato considerato.



## Assistenza Ospedaliera: segnalazioni e reclami



## Assistenza Ospedaliera: elogi



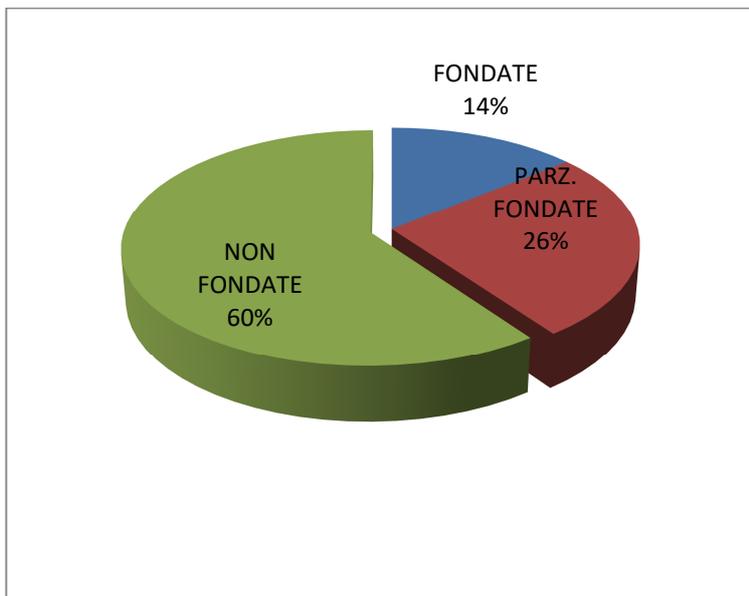
PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITÀ PUBBLICA/ASSISTENZA DISTRETTUALE (segnalazioni e reclami - elogi)	
Classe per categoria	Sottoclasse
Aspetti relazionali: 7-6	Cortesia, gentilezza: 5-6
	Congruità del comportamento: 2-0
Umanizzazione: 3-1	Rispetto della persona: 1-0
	Tutela della fragilità: 2-1
Informazioni: 8-0	Informazioni sui servizi dell'azienda: 2-0
	Informazioni su variazioni organizzative: 1-0
	Informazioni su prestazioni: 4-0
	Informazioni sulle modalità di comportamento / info ai familiari: 1-0
Tempo: 14-0	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 11-0
	Tempi di attesa per certificazione / documentazione e presidi: 2-0
	Rispetto della priorità acquisita 1-0
Comfort e aspetti alberghieri: 1-0	Adeguatezza e comfort degli ambulatori dei MMG/PLS / Continuità Ass 1-0
Offerta, sicurezza, strutture e logistica: 10-0	Contatti telefonici / informazioni scorrette / mancanza di informazioni: 10-0
Accessibilità e procedure amministrative: 6-0	Importi e procedure per i ticket: 1-0
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie: 1-0
	Accessibilità dei percorsi per accedere alle prestazioni: 1-0
	Rispetto sulla normativa della privacy: 3-0
Aspetti tecnico-professionali: 36-5	Mancato intervento: 3-0
	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 1-0
	Modalità di erogazione della prestazione, aspetto sanitario: 30-5
	Modalità di erogazione della prestazione, amministrativo: 1-0
	Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni: 1-0

<b>ASSISTENZA OSPEDALIERA (segnalazioni e reclami – elogi)</b>	
<b>Classe per categoria</b>	<b>Sottoclasse</b>
Aspetti relazionali: 20-43	Cortesia, gentilezza: 17-43
	Congruità dell'abbigliamento e cura della persona: 2-0
	Congruità del comportamento: 1-0
Umanizzazione: 8-3	Rispetto del corpo: 1-1
	Mantenimento delle relazioni sociali: 1-0
	Rispetto della persona: 2-0
	Tutela della fragilità: 4-0
Informazioni: 22-0	Informazioni sui servizi dell'Azienda: 2-0
	Informazioni su variazioni organizzative: 7-0
	Informazioni su prestazioni: 10-0
	Informazioni sulle modalità di comportamento / info. ai familiari: 3-0
Tempo: 42-0	Liste di attesa per prenotazione e ricovero: 5-0
	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 33-0
	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi: 3-0
	Rispetto della priorità acquisita: 1-0
Comfort e aspetti alberghieri: 4-0	Pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti: 2-0
	Adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda: 1-0
	Adeguatezza degli ascensori 1-0
Offerta, sicurezza, strutture e logistica: 14-0	Contatti telefonici (informazioni scorrette, mancanza di informazioni): 6-0
	Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature: 7-0
	Sicurezza della persona / molestie / furti / aggressioni: 1-0
Accessibilità e procedure amministrative: 26-0	Importi e procedure per i ticket: 15-0
	Problemi di interpretazione / applicazione delle norme: 1-0
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie: 1-0
	Trasparenza degli atti e delle procedure: 4-0
	Prenotazione visite ed esami: 2-0
	Accessibilità dei percorsi per accedere alle prestazioni: 2-0
	Rispetto sulla normativa della privacy: 1-0
Aspetti tecnico-professionali: 89-45	Mancato intervento: 3-0
	Mancato intervento di prevenzione: 2-0
	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 6-0
	Modalità di erogazione della prestazione – aspetto sanitario: 42-45
	Modalità di erogazione della prestazione – amministrativo: 1-0
	Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni: 3-0
	Completezza e correttezza nella compilazione della cartella clinica: 1-0
Conservazione documentazione ed effetti personali / smarrimenti: 31-0	

### Distribuzione per fondatezza segnalazioni-reclami

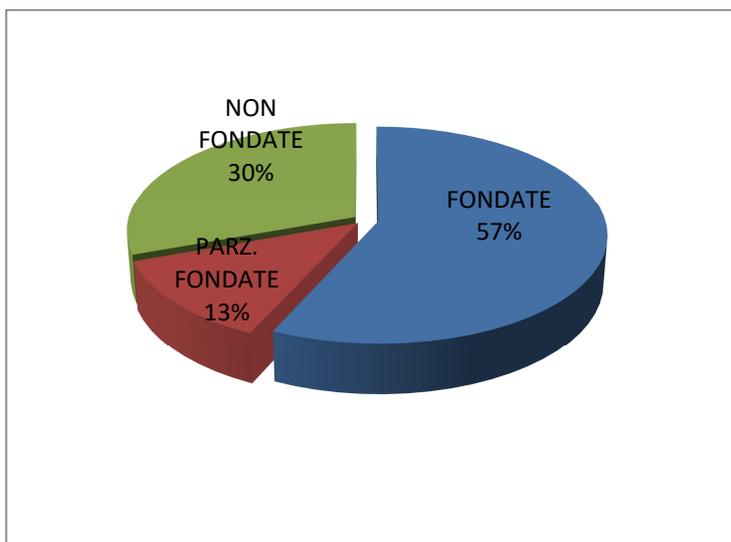
LEA: Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica / Assistenza Distrettuale

<b>FONDATE</b>	<b>7</b>
<b>PARZ. FONDATE</b>	<b>13</b>
<b>NON FONDATE</b>	<b>30</b>
<b>TOTALE</b>	<b>50</b>



LEA: Assistenza Ospedaliera

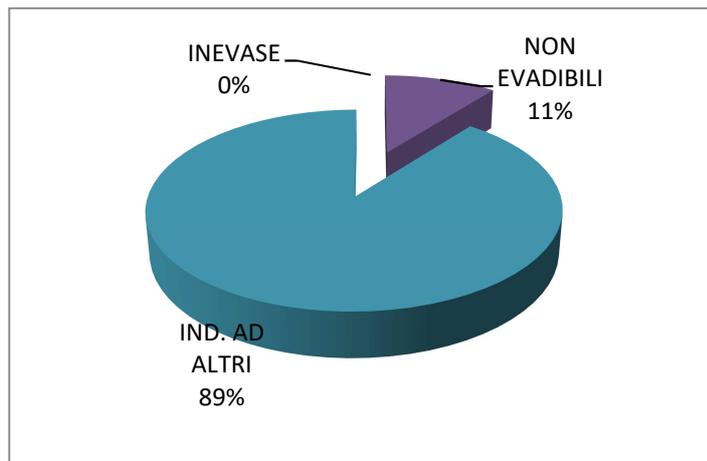
<b>FONDATE</b>	<b>108</b>
<b>PARZ. FONDATE</b>	<b>24</b>
<b>NON FONDATE</b>	<b>58</b>
<b>TOTALE</b>	<b>190</b>



Le segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che non hanno concluso l'istruttoria in quanto non evadibili, indirizzate ad altri, inevase e non registrate sul gestionale Scheda Reclami URP sono le seguenti:

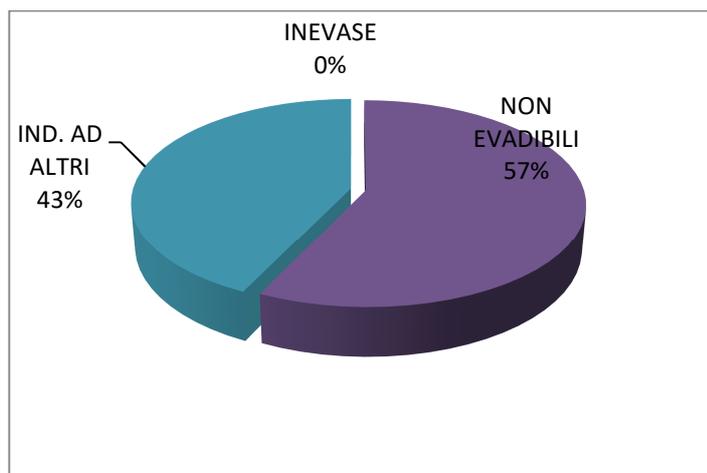
LEA: Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica / Assistenza Distrettuale

<b>NON EVADIBILI</b>	<b>2</b>
<b>IND. AD ALTRI</b>	<b>17</b>
<b>INEVASE</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>



LEA: Assistenza Ospedaliera

<b>NON EVADIBILI</b>	<b>7</b>
<b>IND. AD ALTRI</b>	<b>6</b>
<b>INEVASE</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>

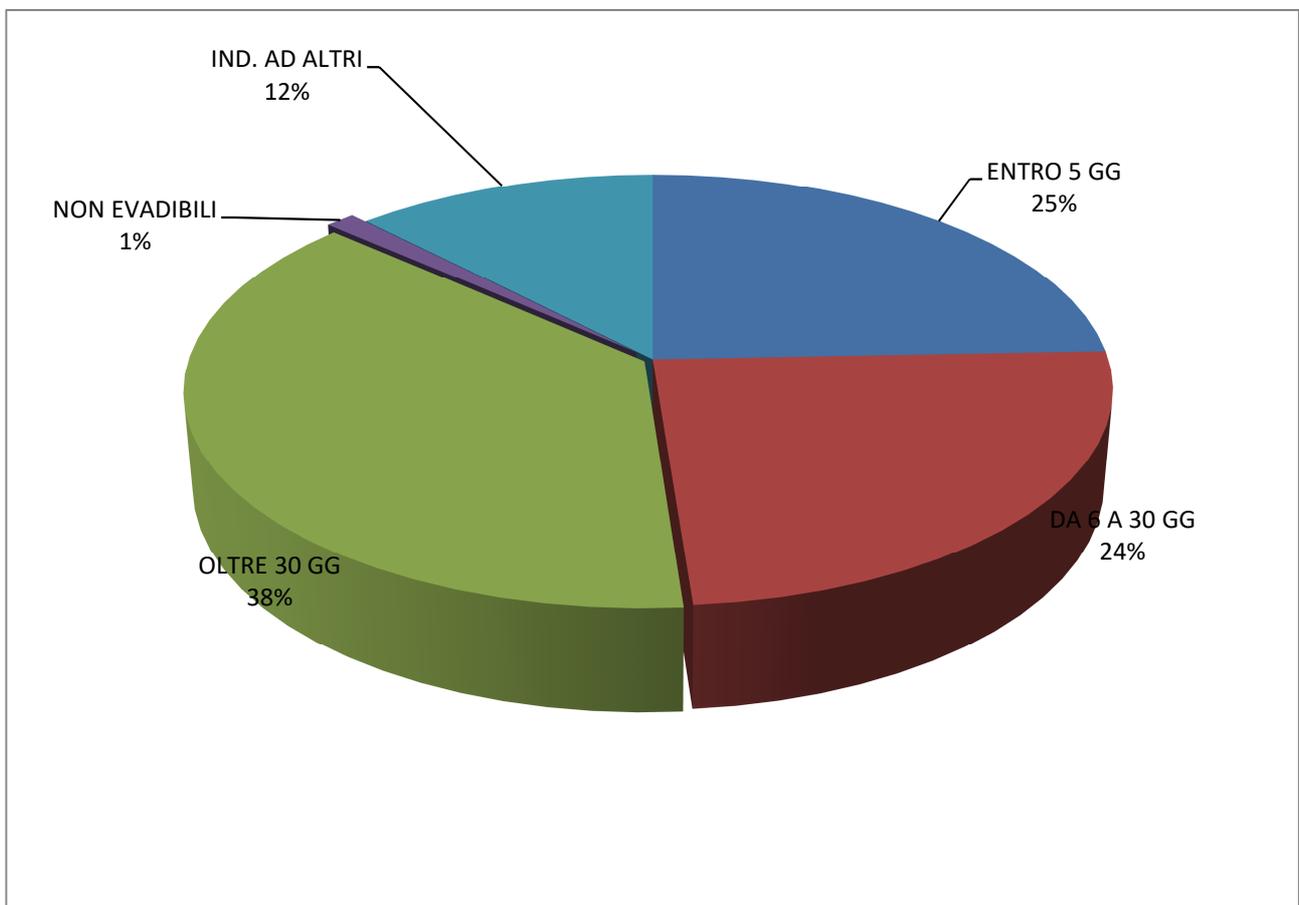


### Tempi di risposta segnalazioni-reclami

I tempi di risposta possono variare e dipendono da diversi fattori, come la complessità dell'istruttoria, la necessità di eventuali approfondimenti, la precisione delle informazioni fornite dal presentatore.

LEA: Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica / Assistenza Distrettuale

<b>ENTRO 5 GG</b>	<b>20</b>
<b>DA 6 a 30 GG</b>	<b>20</b>
<b>OLTRE 30 GG</b>	<b>31</b>
<b>NON EVADIBILI</b>	<b>1</b>
<b>IND. AD ALTRI</b>	<b>10</b>
<b>TOTALE</b>	<b>82</b>



LEA: Assistenza Ospedaliera

<b>ENTRO 5 GG</b>	<b>72</b>
<b>DA 6 a 30 GG</b>	<b>45</b>
<b>OLTRE 30 GG</b>	<b>94</b>
<b>NON EVADIBILI</b>	<b>4</b>
<b>IND. AD ALTRI</b>	<b>6</b>
<b>TOTALE</b>	<b>221</b>

