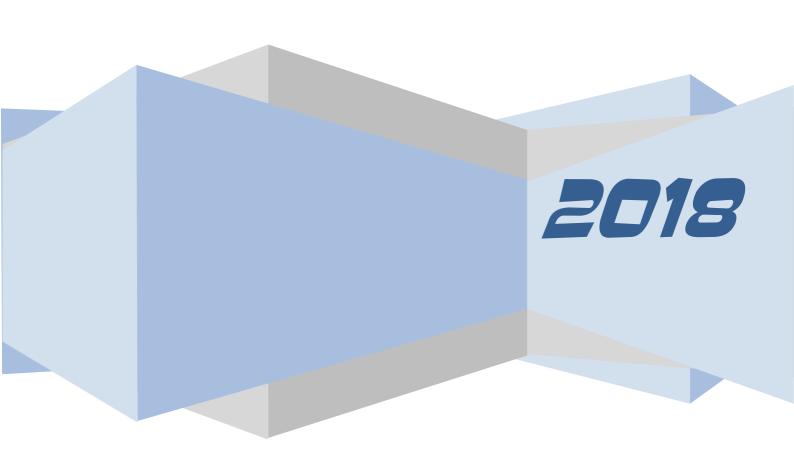


Report delle segnalazioni dei cittadini

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



Report delle segnalazioni del 2018

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

I canali attraverso cui si raccolgono le segnalazioni sono i seguenti:

- Tramite telefono
- Tramite fax
- Tramite lettera
- Tramite email all'indirizzo: urp@aas5.sanita.fvg.it
- Tramite email all'indirizzo PEC: aas5.protgen@certsanita.fvg.it
- Tramite sito web: www.aas5.sanita.fvg.it
- · Personalmente, compilando l'apposito modulo disponibile nei punti di raccolta

Classi

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

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

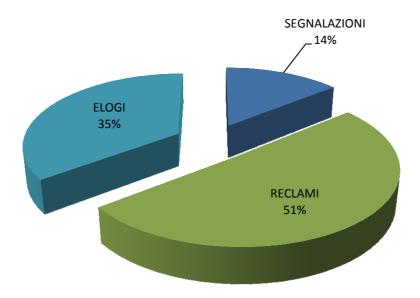
La scheda reclami regionale informatizzata, in uso dal 2013, viene compilata inserendo le seguenti informazioni:

- 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 2018, risultano pervenute all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico **679 segnalazioni**, distribuite come alla tabella sottostante.

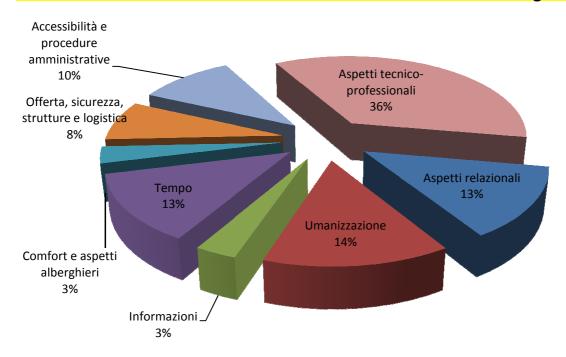
Segnalazioni	96
Reclami	343
Elogi	240
Totale	679



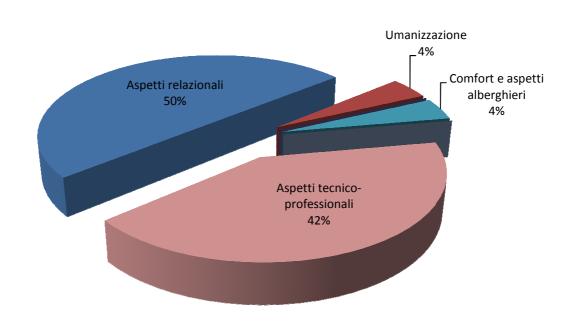
Classificazione per classi segnalazioni-reclami ed elogi

Più di un aspetto può caratterizzare una segnalazione, un reclamo o un elogio. Le tabelle sottostanti, pertanto, non rappresentano il numero di segnalazioni-reclami ed elogi, ma le volte in cui ogni singolo aspetto è stato considerato.

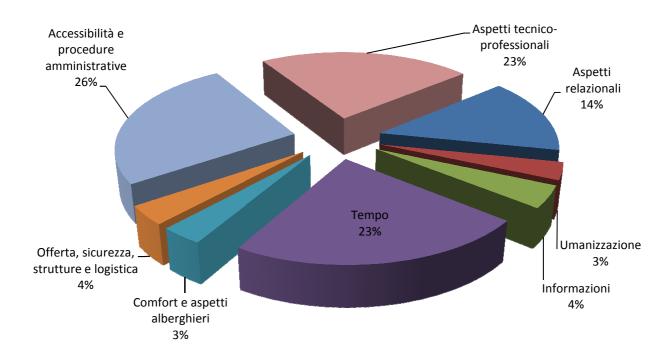
Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica/Assistenza Distrettuale: segnalazioni e reclami



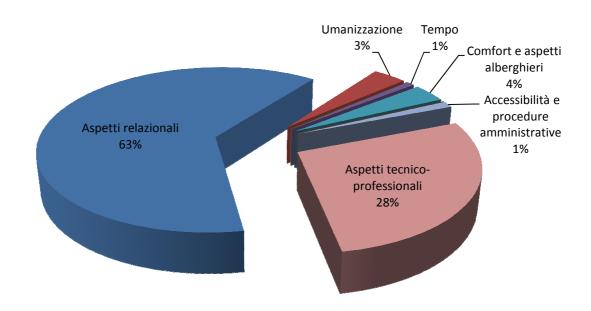
Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica/Assistenza Distrettuale: elogi



Assistenza Ospedaliera: segnalazioni e reclami



Assistenza Ospedaliera: elogi



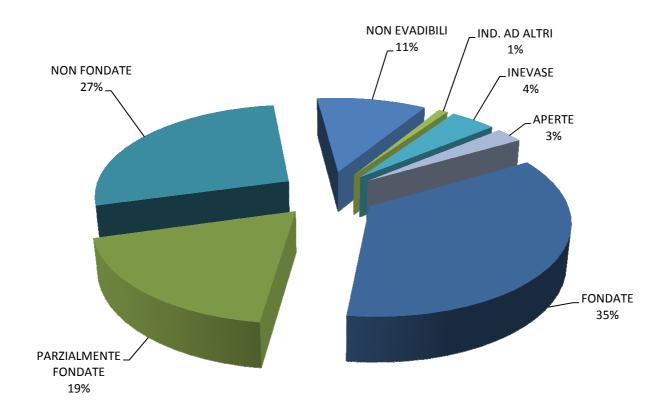
PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITÀ PUBBLICA/ASSISTENZA DISTRETTUALE (segnalazioni e reclami - elogi)		
Classe	Sottoclasse	
	Cortesia, gentilezza: 11 - 12	
Aspetti relazionali: 21 - 12	Congruità del comportamento: 15 - 0	
	Riconoscimento degli operatori: 1 - 0	
	Rispetto della persona: 8 - 1	
Umanizzazione: 22 - 1	Tutela della fragilità: 13 - 1	
	Omogeneità dei comportamenti ed equità: 2 - 0	
	Adeguatezza degli strumenti informativi: 1 - 0	
Informazioni: 5 - 0	Informazioni sui servizi dell'azienda: 1 - 0	
	Adeguatezza e completezza della segnaletica: 3 - 0	
	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 13 - 0	
Tempo: 20 - 0	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi: 2 - 0	
	Rispetto della priorità acquisita: 5 - 0	
	Pulizia, silenziosità e gradevolezza degli ambienti: 2 - 1	
Confort e aspetti alberghieri: 5 - 1	Adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda: 2 - 0	
	Adeguatezza e comfort degli ambulatori: 1 - 0	
Offerta, sicurezza, strutture e	Dislocazione territoriale dei servizi / distanze all'interno dell'Azienda: 2 - 0	
logistica: 12 - 0	Adeguatezza di materiali e prodotti : 2 - 0	
logistica. 12 - 0	Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature: 8 - 0	
	Problemi di interpretazione e di applicazione delle norme: 1 - 0	
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, per ottenere documentazioni,	
Accessibilità e procedure	inclusa la cartella clinica, certificazioni amministrative, ecc: 2 - 0	
amministrative: 16 - 0	Prenotazione visite ed esami: 10 - 0	
diffinistrative. 10 0	Adeguatezza degli orari degli sportelli, degli ambulatori: 1 - 0	
	Accessibilità dei percorsi organizzativi e amm. per accedere alle prestazioni: 2 - 0	
	Problemi legati a carenze di materiali: 1 - 0	
	Mancato intervento: 9 - 0	
Aspetti tecnico-professionali: 56 - 10	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 2 - 0	
Aspetti teelileo piotessionali. 30 - 10	Modalità di erogazione della prestazione, aspetto sanitario: 16 - 8	
	Modalità di erogazione della prestazione, amministrativo: 34 - 2	

ASSISTENZA OSPEDALIERA (segnalazioni e reclami - elogi)		
Classe	Sottoclasse	
	Cortesia, gentilezza: 47 - 159	
Aspetti relazionali: 48 - 159	Congruità del comportamento: 2 - 0	
	Riconoscibilità operatori: 2 - 0	
	Rispetto della persona: 7 - 7	
Umanizzazione: 11 - 9	Tutela della fragilità: 5 - 0	
Offidilizzazione. 11 - 9	Mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali: 0 - 2	
	Mantenimento delle relazioni sociali: 0 - 0	
	Adeguatezza degli strumenti informativi: 1 - 0	
	Informazioni sui servizi dell'Azienda: 1 - 0	
	Informazioni su variazioni organizzative: 2 - 0	
Informazioni: 14 - 0	Informazioni su prestazioni: 5 - 0	
iiiioiiiiazioiii. 14 - 0	Info. sulle modalità di comportamento / info. ai familiari: 2 - 0	
	Adeguatezza e completezza della segnaletica: 1 - 0	
	Leggibilità e comprensibilità della documentazione: 1 - 0	
	Possibilità di conoscere le liste d'attesa: 1 - 0	
	Liste di attesa per prenotazione e ricovero: 8 - 0	
Tempo: 76 - 2	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 60 - 1	
Tempo. 76 - 2	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi: 6 - 1	
	Rispetto della priorità acquisita: 2 - 0	
	Pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti: 1 - 8	
Confort e aspetti alberghieri: 11 - 9	Qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti: 1 - 3	
Comort e aspetti albeigilleri. 11 - 3	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici: 2 - 0	
	Adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda: 7 - 0	
	Accessibilità fisica dei servizi e trasporti interni: 1 - 0	
	Barriere architettoniche: 0 - 0	
000	Parcheggi/parcheggi per disabili: 1 - 0	
Offerta, sicurezza, strutture e	Sicurezza e manutenzione apparecchiature: 3 - 0	
logistica: 12 - 0	Modalità dei trasporti e degli spostamenti per pazienti e familiari: 2 - 0	
	Adeguatezza di materiali e prodotti: 4 - 0	
	Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature: 4 - 0	
	Importi e procedure per i ticket: 59 - 1	
	Problemi di interpretazione / applicazione delle norme: 4 - 0	
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie: 4 - 1	
	Trasparenza degli atti e delle procedure: 1 - 0	
Accessibilità e procedure amministrative: 86 - 3	Prenotazione visite ed esami: 11 - 1	
anninistrative. 80 - 3	Adeguatezza degli orari degli sportelli e degli ambulatori: 1 - 0	
	Accessibilità dei percorsi per accedere alle prestazioni: 1 - 0	
	Problemi legati a carenze di materiali: 1 - 0	
	Rispetto sulla normativa della privacy: 5 - 0	
	Mancato intervento: 6 - 0	
Aspetti tecnico-professionali: 76 - 71	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 6 - 0	
	Modalità di erogazione della prestazione - aspetto sanitario: 45 - 69	
	Modalità di erogazione della prestazione - amministrativo: 16 - 3	
	Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni: 2 - 0	
	Mancato intervento di prevenzione: 2 - 0	
	Approccio fisico: 1 - 0	
	Conservazione documentazione ed effetti personali, smarrimenti: 1 - 0	

Distribuzione per fondatezza segnalazioni-reclami

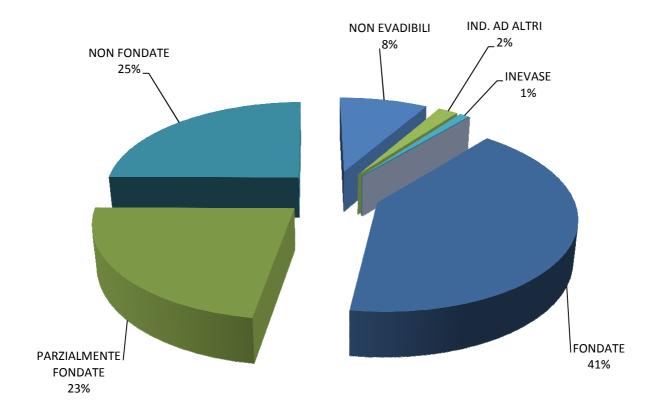
LEA: Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica/Assistenza Distrettuale

FONDATE	40
PARZ. FONDATE	21
NON FONDATE	31
NON EVADIBILI	12
IND. AD ALTRI	1
INEVASE	5
APERTE	3
TOTALE	113



LEA: Assistenza Ospedaliera

FONDATE	126
PARZ. FONDATE	71
NON FONDATE	76
NON EVADIBILI	27
IND. AD ALTRI	6
INEVASE	3
APERTE	0
TOTALE	309

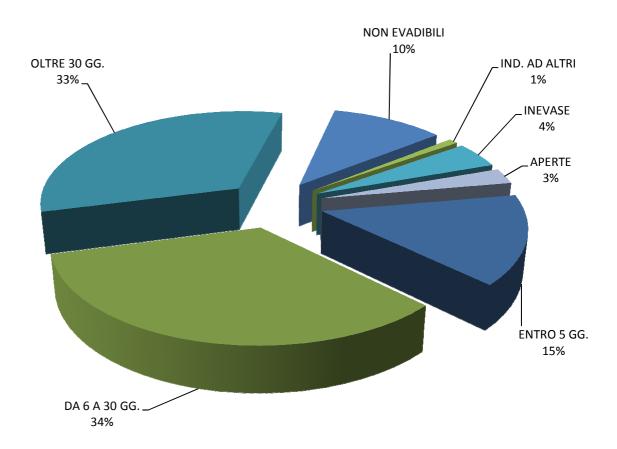


Tempi di risposta segnalazioni-reclami

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

ENTRO 5 GG	17
DA 6 A 30 GG	38
OLTRE 30 GG	37
NON EVADIBILI	12
IND. AD ALTRI	1
INEVASE	5
APERTE	3
TOTALE	113



LEA: Assistenza Ospedaliera

30
158
85
27
6
3
0
309

