



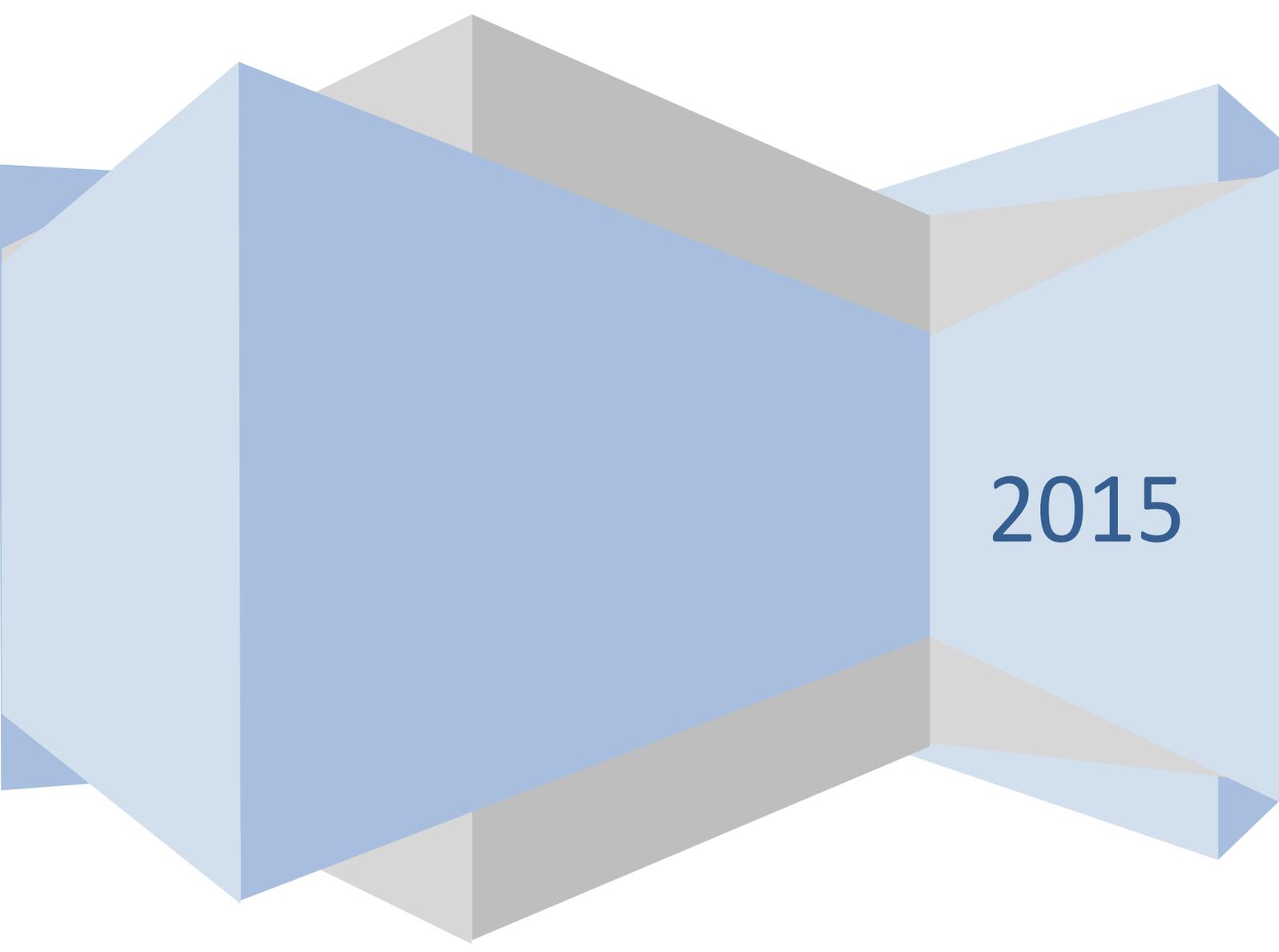
REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda PER L'assistenza sanitaria

5 Friuli Occidentale

Report segnalazioni presidi ospedalieri

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione



2015

Report delle segnalazioni 2015

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 e-mail all'indirizzo: urp@aas5.sanita.fvg.it
- Tramite e-mail all'indirizzo PEC: aas5.protgen@certsanita.fvg.it
- Tramite sito web: www.ass6.sanita.fvg.it e www.aopn.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 (area ospedaliera-ricovero, area ospedaliera-pronto soccorso, specialistica ambulatoriale, assistenza primaria, ADI, riabilitazione fisiatrica, protesica, RSA, casa di riposo, area età infantile evolutiva, medicina legale, consultorio, vaccinazioni, farmaceutica, laboratorio analisi, salute mentale, SERT, handicap, screening, servizio veterinario, Call Center, CUP agende, attività di supporto)
- Struttura coinvolta
- Breve descrizione testuale
- Allegati
- Informativa Privacy
- Rischio clinico
- Contenuto della segnalazione (classe/sottoclasse)
- Modalità di presentazione (cassetta, posta, di persona, fax, sito web, email)
- Motivo della segnalazione (segnalazione, reclamo, suggerimento, elogio, elargizione)
- Data di presentazione, di inoltro all'unità operativa, data 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

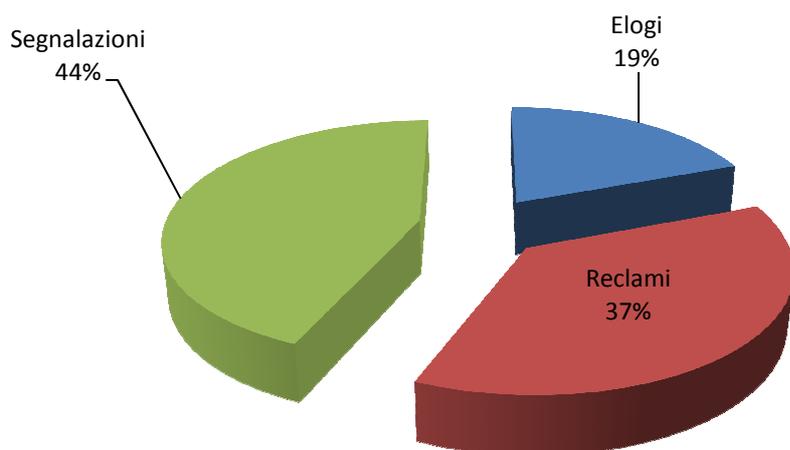
Il sistema permette di ottenere alcuni report di base (segnalazioni ancora da chiudere, segnalazioni con rischio clinico, totale segnalazioni per semestre, per struttura e tipologia, per struttura e categoria, per struttura e valutazione).

Consente inoltre di scaricare il database ed effettuare autonomamente elaborazioni.

In allegato a questo report di attività, il report delle segnalazioni relative al 2015.

Risultano pervenute all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (Sede Centrale e articolazioni periferiche) **472 segnalazioni**, distribuite come alla tabella sottostante. Si rilevano tutte le tipologie di segnalazione che i cittadini possono utilizzare per esprimere la propria opinione sui servizi sanitari fruiti: i reclami (qualunque espressione di insoddisfazione formale per una reale o presunta irregolarità a proprio danno), le segnalazioni (indicazioni di disservizio che si risolvono con una risposta di cortesia e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo, incluse le segnalazioni anonime), i suggerimenti e gli elogi.

Come si può vedere dal grafico sottostante, su un totale di 472 segnalazioni complessive presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel corso del 2015, il 44 % era costituito da *segnalazioni*, il 37 % da *reclami* e il 19 % da *elogi*.



| Tipo | n. |
|--------------|-----|
| Elogi | 91 |
| Reclami | 175 |
| Segnalazioni | 206 |
| Totale | 472 |

Distribuzione per mese

| Mese Protocollo | Motivo Segnalazione | Conteggio Segnalazione | Percentuale |
|-----------------|---------------------|------------------------|-------------|
| [01] Gennaio | elogio | 7 | 1,48 % |
| [01] Gennaio | reclamo | 17 | 3,6 % |
| [01] Gennaio | segnalazione | 15 | 3,18 % |
| [02] Febbraio | elogio | 5 | 1,06 % |
| [02] Febbraio | reclamo | 23 | 4,87 % |
| [02] Febbraio | segnalazione | 10 | 2,12 % |
| [03] Marzo | elogio | 7 | 1,48 % |
| [03] Marzo | reclamo | 26 | 5,51 % |
| [03] Marzo | segnalazione | 26 | 5,51 % |
| [04] Aprile | elogio | 5 | 1,06 % |
| [04] Aprile | reclamo | 11 | 2,33 % |
| [04] Aprile | segnalazione | 11 | 2,33 % |
| [05] Maggio | elogio | 8 | 1,69 % |
| [05] Maggio | reclamo | 20 | 4,24 % |
| [05] Maggio | segnalazione | 13 | 2,75 % |
| [06] Giugno | elogio | 11 | 2,33 % |
| [06] Giugno | reclamo | 25 | 5,3 % |
| [06] Giugno | segnalazione | 19 | 4,03 % |
| [07] Luglio | elogio | 9 | 1,91 % |
| [07] Luglio | reclamo | 6 | 1,27 % |
| [07] Luglio | segnalazione | 15 | 3,18 % |
| [08] Agosto | elogio | 4 | 0,85 % |
| [08] Agosto | reclamo | 7 | 1,48 % |
| [08] Agosto | segnalazione | 20 | 4,24 % |
| [09] Settembre | elogio | 11 | 2,33 % |
| [09] Settembre | reclamo | 6 | 1,27 % |
| [09] Settembre | segnalazione | 22 | 4,66 % |
| [10] Ottobre | elogio | 10 | 2,12 % |
| [10] Ottobre | reclamo | 9 | 1,91 % |
| [10] Ottobre | segnalazione | 16 | 3,39 % |
| [11] Novembre | elogio | 10 | 2,12 % |
| [11] Novembre | reclamo | 17 | 3,6 % |
| [11] Novembre | segnalazione | 20 | 4,24 % |
| [12] Dicembre | elogio | 4 | 0,85 % |
| [12] Dicembre | reclamo | 8 | 1,69 % |
| [12] Dicembre | segnalazione | 19 | 4,03 % |
| Somma: | | 472 | |

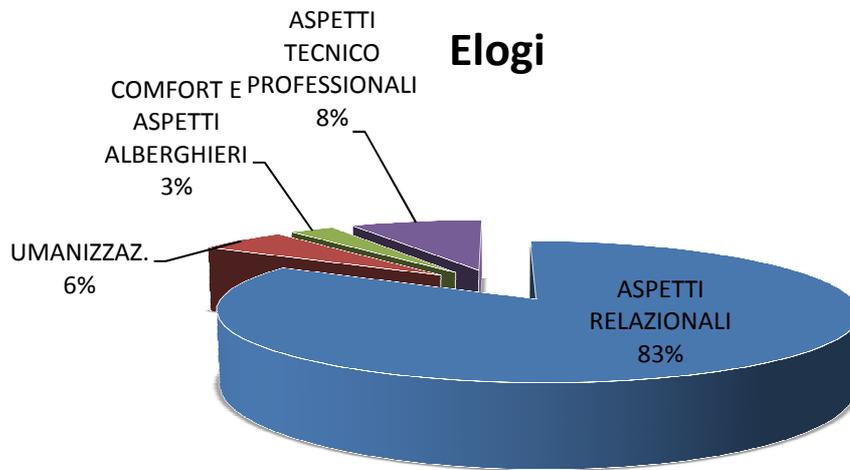
Classificazione per categoria e sottocategoria

Ogni segnalazione viene classificata secondo la codifica stabilita a livello regionale. Qui sotto si evidenzia il periodo considerato.

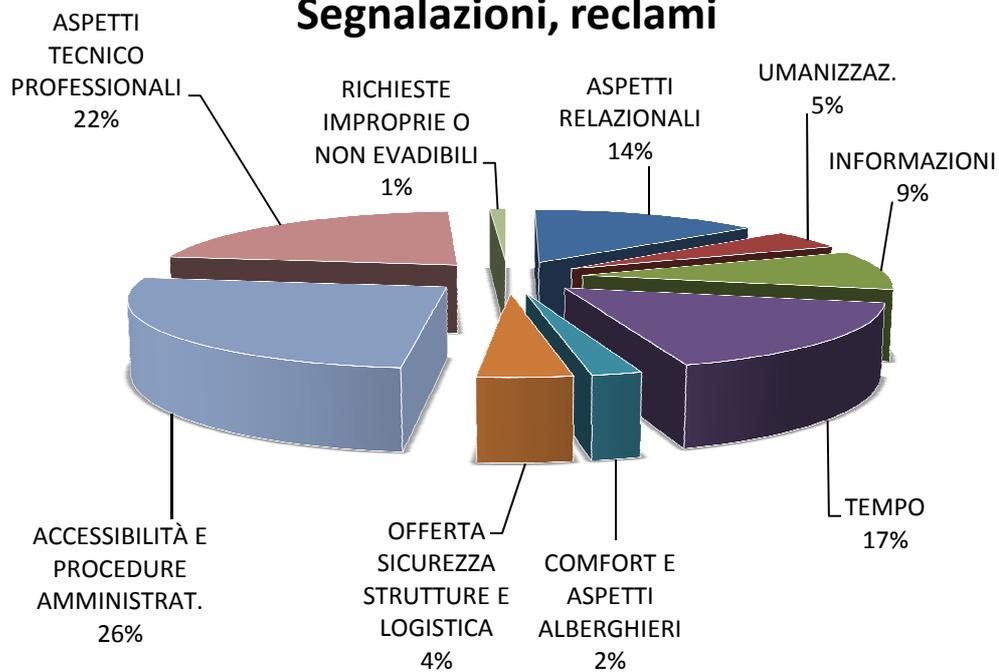
| Categoria | Elogi |
|-------------------------------|--------------|
| ASPETTI RELAZIONALI | 30 |
| UMANIZZAZIONE | 2 |
| COMFORT E ASPETTI ALBERGHIERI | 1 |
| ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI | 3 |

| Categoria | Segnalazioni, reclami |
|--|------------------------------|
| ASPETTI RELAZIONALI | 59 |
| UMANIZZAZIONE | 19 |
| INFORMAZIONI | 39 |
| TEMPO | 69 |
| COMFORT E ASPETTI ALBERGHIERI | 9 |
| OFFERTA SICUREZZA STRUTTURE E LOGISTICA | 17 |
| ACCESSIBILITÀ E PROCEDURE AMMINISTRATIVE | 106 |
| ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI | 90 |
| RICHIESTE IMPROPRIE O NON EVADIBILI | 4 |

Elogi



Segnalazioni, reclami



| Categoria e sottocategoria | Elogi |
|--|--------------|
| ASPETTI RELAZIONALI | 30 |
| Cortesia gentilezza | 30 |
| UMANIZZAZIONE | 2 |
| Rispetto della persona | 2 |
| COMFORT E ASPETTI ALBERGHIERI | 1 |
| Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici | 1 |
| ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI | 3 |
| Modalità di erogazione della prestazione aspetto sanitario | 3 |

| Categoria | Segnalazioni reclami | Sottocategoria | Segnalazioni reclami |
|---|----------------------|--|----------------------|
| Aspetti relazionali | 59 | Cortesia, gentilezza | 54 |
| | | Congruità del comportamento | 4 |
| | | Rispetto del divieto di fumo | 1 |
| Umanizzazione | 19 | Rispetto del corpo | 1 |
| | | Rispetto della persona | 13 |
| | | Tutela della fragilità | 3 |
| | | Mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali | 2 |
| | | Mantenimento delle relazioni sociali | 1 |
| Informazioni | 39 | Adeguatezza strumenti informativi | 3 |
| | | Informazioni sui servizi dell'azienda | 9 |
| | | Informazioni su variazioni organizzative | 6 |
| | | Informazioni su prestazioni | 13 |
| | | Informazioni sulle modalità di comportamento, informazioni ai familiari | 5 |
| | | Adeguatezza e completezza della segnaletica | 1 |
| | | Leggibilità e comprensibilità della modulistica | 1 |
| | | Leggibilità e comprensibilità della documentazione | 1 |
| | | Sito internet | 1 |
| Tempo | 69 | Liste di attesa per prenotazione e ricovero | 2 |
| | | Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni | 56 |
| | | Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi | 10 |
| | | Rispetto della priorità acquisita | 1 |
| Confort e aspetti alberghieri | 9 | Pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti | 4 |
| | | Qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti | 2 |
| | | Adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti | 1 |
| | | Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici | 1 |
| | | Adeguatezza, confort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda | 2 |
| Offerta, sicurezza, strutture e logistica | 17 | Accessibilità fisica dei servizi e trasporti interni | 2 |
| | | Barriere architettoniche | 1 |
| | | Parcheggi, parcheggi per disabili | 2 |
| | | Sicurezza e manutenzione apparecchiature | 2 |
| | | Climatizzazione ambienti | 3 |
| | | Contatti telefonici, informazioni scorrette, mancanza di informazioni | 1 |
| | | Modalità dei trasporti e degli spostamenti per pazienti e familiari all'interno e all'esterno dell'azienda | 1 |
| | | Adeguatezza materiali e prodotti | 3 |
| | | Sicurezza della persona molestie furti aggressioni | 1 |
| | | Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature | 2 |
| Accessibilità e procedure amministrative | 106 | Importi e procedure per i ticket | 62 |
| | | Problemi di interpretazione applicazione delle norme | 5 |
| | | Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 11 |
| | | Trasparenza degli atti e delle procedure | 3 |
| | | Prenotazione visite ed esami | 10 |
| | | Adeguatezza degli orari degli sportelli degli ambulatori | 4 |
| | | Accessibilità dei percorsi organizzativi o burocratico amministrativi per accedere alle prestazioni | 10 |
| | | Rispetto sulla normativa della privacy | 2 |

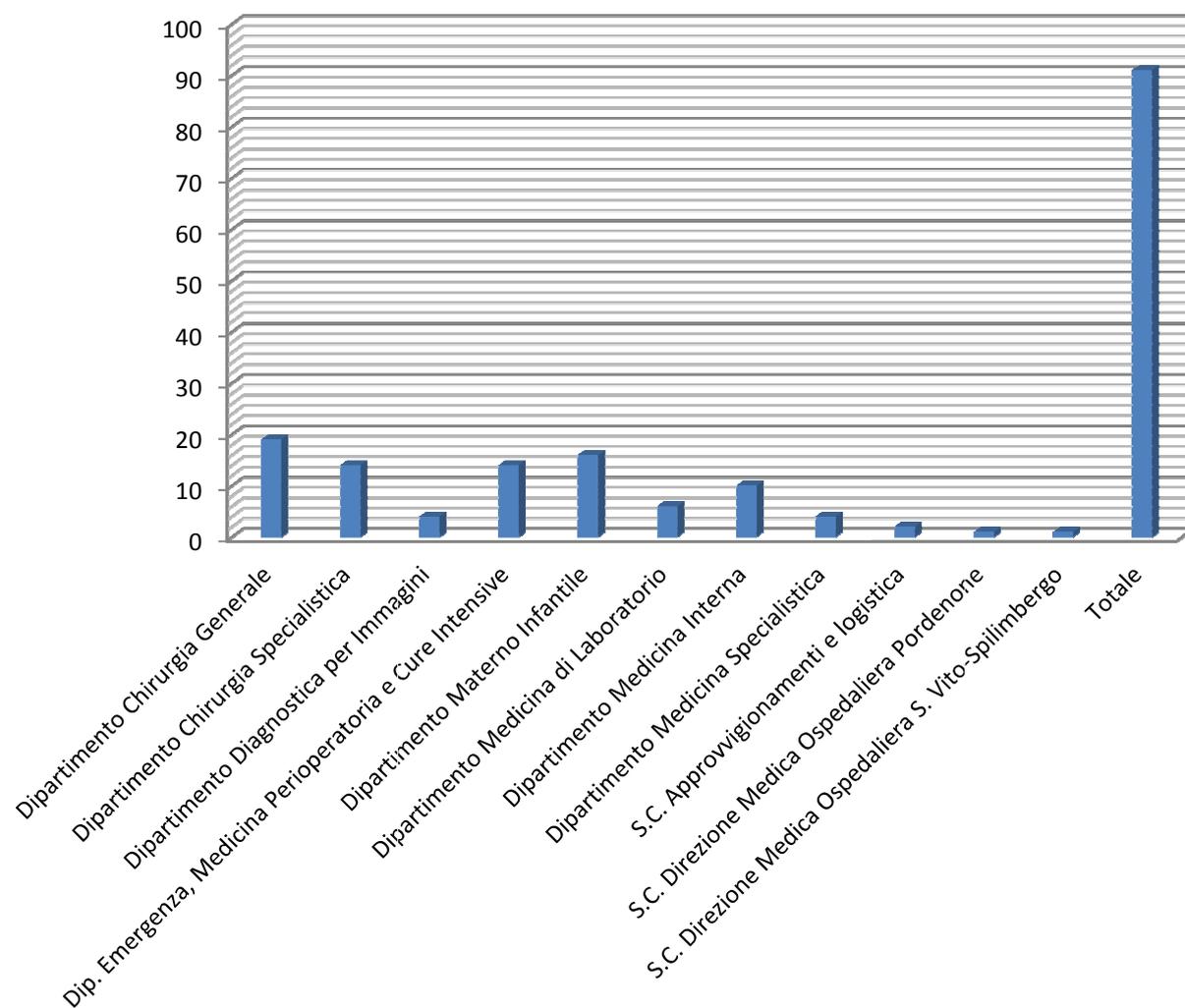
| | | | |
|-------------------------------------|----|---|----|
| Aspetti tecnico-professionali | 90 | Mancato intervento | 13 |
| | | Consenso informato | 1 |
| | | Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari | 9 |
| | | Modalità di erogazione della prestazione - aspetto sanitario | 47 |
| | | Modalità di erogazione della prestazione - aspetto amministrativo | 11 |
| | | Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni | 5 |
| | | Mancato intervento di prevenzione | 8 |
| | | Chiarezza della modulistica relativamente al consenso informato | 1 |
| | | Conservazione documentazione ed effetti personali, smarrimenti | 4 |
| Richieste improprie o non evadibili | 4 | Incomplete o incomprensibili | 2 |
| | | Anonime | 2 |

Distribuzione per struttura di II° livello

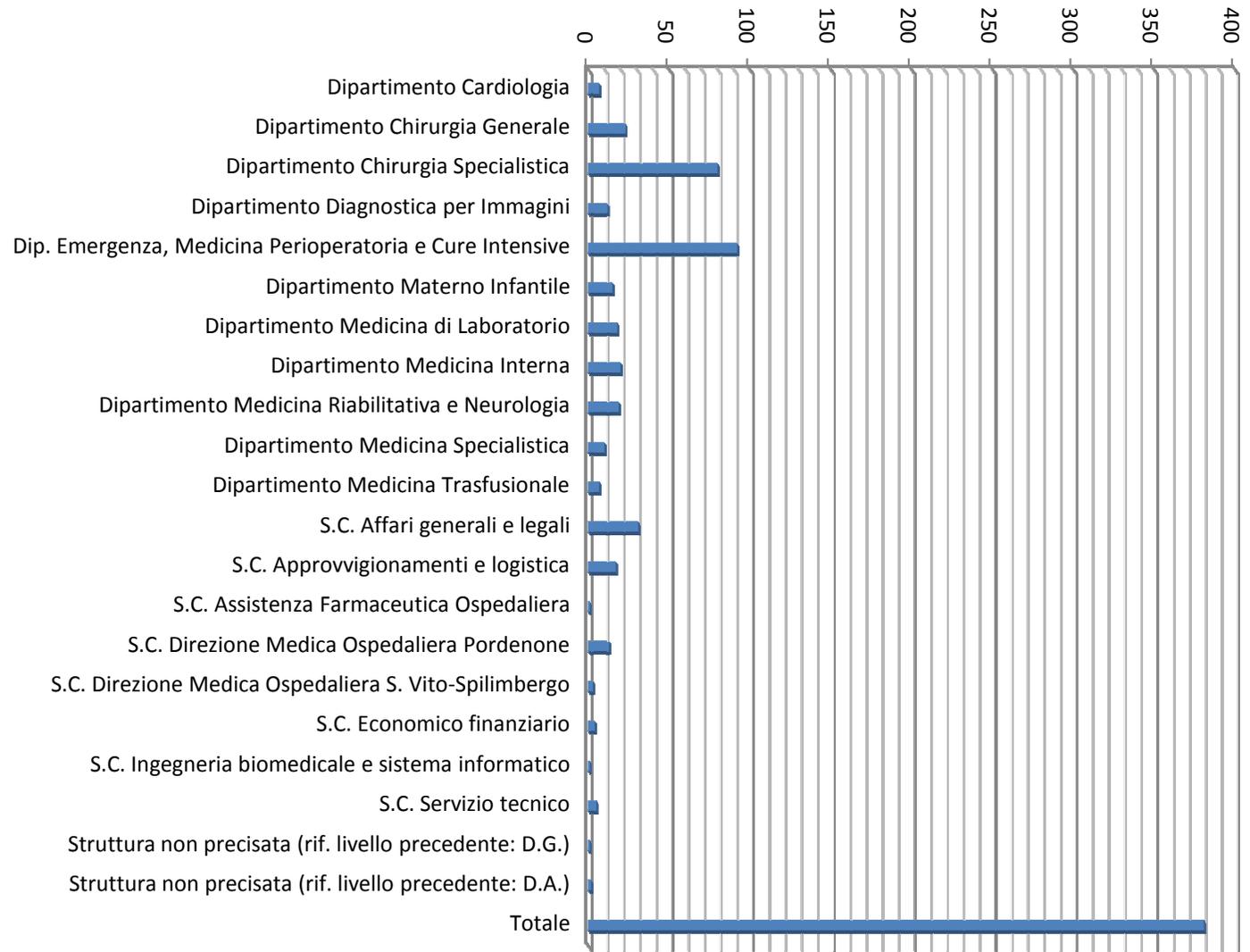
| Struttura di II° livello | Elogi |
|--|-----------|
| Dipartimento Chirurgia Generale | 19 |
| Dipartimento Chirurgia Specialistica | 14 |
| Dipartimento Diagnostica per Immagini | 4 |
| Dip. Emergenza, Medicina Perioperatoria e Cure Intensive | 14 |
| Dipartimento Materno Infantile | 16 |
| Dipartimento Medicina di Laboratorio | 6 |
| Dipartimento Medicina Interna | 10 |
| Dipartimento Medicina Specialistica | 4 |
| S.C. Approvvigionamenti e logistica | 2 |
| S.C. Direzione Medica Ospedaliera Pordenone | 1 |
| S.C. Direzione Medica Ospedaliera S. Vito-Spilimbergo | 1 |
| Totale | 91 |

| Struttura di II° livello | Segnalazioni, reclami |
|--|-----------------------|
| Dipartimento Cardiologia | 7 |
| Dipartimento Chirurgia Generale | 23 |
| Dipartimento Chirurgia Specialistica | 80 |
| Dipartimento Diagnostica per Immagini | 12 |
| Dip. Emergenza, Medicina Perioperatoria e Cure Intensive | 92 |
| Dipartimento Materno Infantile | 15 |
| Dipartimento Medicina di Laboratorio | 18 |
| Dipartimento Medicina Interna | 20 |
| Dipartimento Medicina Riabilitativa e Neurologia | 19 |
| Dipartimento Medicina Specialistica | 10 |
| Dipartimento Medicina Trasfusionale | 7 |
| S.C. Affari generali e legali | 31 |
| S.C. Approvvigionamenti e logistica | 17 |
| S.C. Assistenza Farmaceutica Ospedaliera | 1 |
| S.C. Direzione Medica Ospedaliera Pordenone | 13 |
| S.C. Direzione Medica Ospedaliera S. Vito-Spilimbergo | 3 |
| S.C. Economico finanziario | 4 |
| S.C. Ingegneria biomedicale e sistema informatico | 1 |
| S.C. Servizio tecnico | 5 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: D.G.) | 1 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: D.A.) | 2 |
| Totale | 381 |

Strutture II° livello - Elogi



Strutture II° livello - Segnalazioni, reclami



Distribuzione per struttura di III° livello

| Struttura di III° livello | Elogi |
|--|-----------|
| Call Center | 1 |
| S.C. Anestesia e Rianimazione S. Vito | 1 |
| S.C. Chirurgia 2 PN | 2 |
| S.C. Chirurgia della mano e Microchirurgia | 2 |
| S.C. Chirurgia S. Vito | 13 |
| S.C. Medicina interna 1 PN | 2 |
| S.C. Medicina interna 2 PN | 2 |
| S.C. Medicina interna e post acuzie Sacile | 1 |
| S.C. Medicina interna S. Vito | 3 |
| S.C. Medicina nucleare | 1 |
| S.C. Nefrologia e Dialisi | 2 |
| S.C. Oculistica | 1 |
| S.C. Oncologia PN | 1 |
| S.C. Ortopedia e Traumatologia PN | 3 |
| S.C. Ortopedia e Traumatologia S. Vito-Spilimbergo | 5 |
| S.C. Ostetricia e Ginecologia PN | 4 |
| S.C. Ostetricia e Ginecologia S. Vito | 7 |
| S.C. Otorinolaringoiatria PN | 3 |
| S.C. Patologia clinica | 5 |
| S.C. Pediatria e Neonatologia PN | 2 |
| S.C. Pediatria S. Vito | 1 |
| S.C. Pneumologia | 1 |
| S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza PN | 9 |
| S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza S. Vito | 4 |
| S.C. Radiodiagnostica PN | 1 |
| S.C. Radiodiagnostica S.Vito, Spilimbergo, Maniago | 2 |
| S.C. Urologia | 1 |
| S.S. Direzione Medica Ospedaliera Spilimbergo/Maniago | 1 |
| S.S.D. Day hospital | 2 |
| S.S.D. Fisiopatologia riproduzione umana e Banca del seme e degli ovociti | 2 |
| S.S.D. Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva | 2 |
| Struttura non precisata (rif. liv. prec. S.C. Approvvigionamenti e logistica) | 2 |
| Struttura non precisata (rif. liv. prec. Dipartimento Medicina di Laboratorio) | 1 |
| Struttura non precisata (rif. liv. prec. Dipartimento Chirurgia Generale) | 1 |
| Totale | 91 |

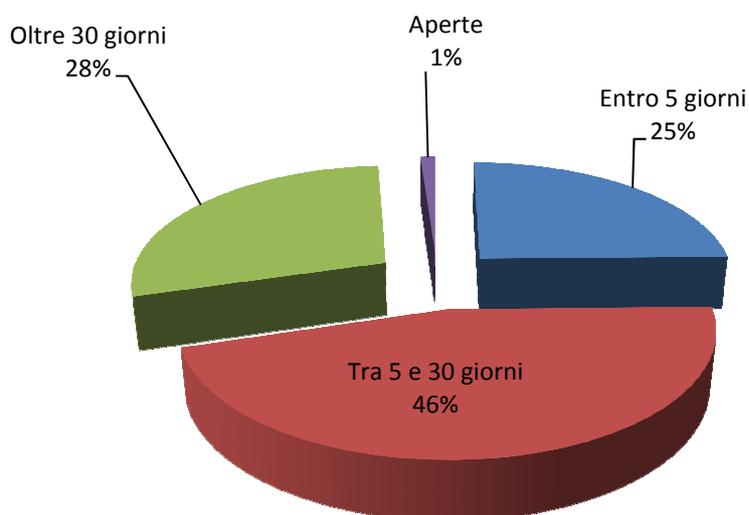
| Struttura di III° livello | Segnalazioni, reclami |
|---|------------------------------|
| Call Center | 8 |
| S.C. Allergologia e Immunologia clinica | 1 |
| S.C. Anatomia e Istologia patologica | 1 |
| S.C. Anestesia e Rianimazione PN | 4 |
| S.C. Anestesia e Rianimazione S. Vito | 2 |
| S.C. Anestesia-Rianimazione e Terapia intensiva | 6 |
| S.C. Cardiologia PN | 4 |
| S.C. Cardiologia S. Vito-Spilimbergo | 3 |
| S.C. Chirurgia 1 PN | 3 |
| S.C. Chirurgia 2 PN | 2 |
| S.C. Chirurgia della mano e Microchirurgia | 5 |
| S.C. Chirurgia maxillo-facciale e odontostomatologia | 1 |
| S.C. Chirurgia S. Vito | 6 |
| S.C. Chirurgia Spilimbergo | 2 |
| S.C. Dermatologia | 3 |
| S.C. Medicina interna 1 PN | 4 |
| S.C. Medicina interna 2 PN | 5 |
| S.C. Medicina interna e post acuzie Sacile | 1 |
| S.C. Medicina interna S. Vito | 5 |
| S.C. Medicina interna Spilimbergo/Maniago | 2 |
| S.C. Medicina riabilitativa PN-Sacile | 4 |
| S.C. Medicina riabilitativa S. Vito-Spilimbergo | 11 |
| S.C. Medicina trasfusionale e Immunoematologia | 4 |
| S.C. Nefrologia e Dialisi | 2 |
| S.C. Neurologia | 4 |
| S.C. Oculistica | 16 |
| S.C. Oncologia S. Vito-Spilimbergo | 1 |
| S.C. Ortopedia e Traumatologia PN | 31 |
| S.C. Ortopedia e Traumatologia S. Vito-Spilimbergo | 7 |
| S.C. Ostetricia e Ginecologia PN | 3 |
| S.C. Ostetricia e Ginecologia S. Vito | 6 |
| S.C. Otorinolaringoiatria PN | 10 |
| S.C. Otorinolaringoiatria S. Vito | 9 |
| S.C. Patologia clinica | 13 |
| S.C. Pediatria e Neonatologia PN | 5 |
| S.C. Pneumologia | 4 |
| S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza PN | 59 |
| S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza S. Vito | 12 |
| S.C. Radiodiagnostica PN | 4 |
| S.C. Radiodiagnostica S.Vito, Spilimbergo, Maniago | 7 |
| S.C. Radiologia interventistica | 1 |
| S.C. Urologia | 7 |
| S.S. Direzione Medica Ospedaliera Spilimbergo/Maniago | 3 |

| | |
|---|------------|
| S.S. Pronto Soccorso Spilimbergo/ Maniago | 9 |
| S.S.D. Citogenetica e Genetica molecolare | 1 |
| S.S.D. Day hospital | 1 |
| S.S.D. Diabetologia | 2 |
| S.S.D. Fisiopatologia riproduzione umana e Banca del seme e degli ovociti | 1 |
| S.S.D. Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva | 3 |
| S.S.D. Medicina di Laboratorio S. Vito | 2 |
| S.S.D. Medicina trasfusionale e Monitoraggio TAO S. Vito | 2 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: Dipartimento Chirurgia Specialistica) | 1 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: Dipartimento Medicina Trasfusionale) | 1 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: S.C. Affari generali e legali) | 31 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: S.C. Approvvigionamenti e logistica) | 17 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: S.C. Assistenza Farmaceutica Ospedaliera) | 1 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: S.C. Direzione Medica Ospedaliera PN) | 5 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: S.C. Economico finanziario) | 4 |
| Struttura non precisata (rif. liv. prec.: S.C. Ingegneria biomedica e sistema informatico) | 1 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: S.C. Servizio tecnico) | 5 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: D.G.) | 1 |
| Struttura non precisata (rif. livello precedente: D.A.) | 2 |
| Totale | 381 |

Tempi di conclusione

I tempi di risposta possono variare e dipendono da diversi fattori come la complessità gestionale interna dell'Azienda, la necessità o meno di approfondimenti particolari, la precisione o meno delle informazioni fornite dal presentatore. **Nel periodo considerato, il 25 % dei segnalanti ha ottenuto una risposta entro 5 giorni, il 46 % tra 5 e 30 giorni, mentre coloro che hanno ricevuto risposta dopo 30 giorni sono pari al 28 %. Le segnalazioni rimaste aperte costituiscono l'1 %.**

| Tempo di risposta | Segnalazioni, reclami |
|-------------------|-----------------------|
| Entro 5 giorni | 94 |
| Tra 5 e 30 giorni | 174 |
| Oltre 30 giorni | 109 |
| Aperte | 4 |
| Totale | 381 |



Distribuzione per esito

Nel periodo considerato, le segnalazioni fondate rappresentano il 38 % del totale.

| Segnalazioni, reclami | n. |
|-----------------------|-----|
| Ritenute fondate | 145 |
| Parzialmente fondate | 93 |
| Ritenute non fondate | 98 |
| Inevase | 9 |
| Non evadibili | 28 |
| Indirizzate ad altri | 4 |
| Aperte | 4 |
| Totale | 381 |

