



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda PER L'assistenza sanitaria

5 Friuli Occidentale

Report segnalazioni territorio

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 fax
- Per iscritto, tramite lettera o compilando l'apposito modulo disponibile nei punti di raccolta presenti nelle varie strutture aziendali
- Tramite e-mail all'indirizzo: urp@aas5.sanita.fvg.it
- Tramite il sito web: www.ass6.sanita.fvg.it
- Personalmente presso le varie sedi

Classi

Ogni segnalazione è 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

Dal 2013, a seguito di vari incontri con la referente regionale per la necessità di revisione del sistema di rilevazione, è stata creata una nuova scheda reclami regionale informatizzata che 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

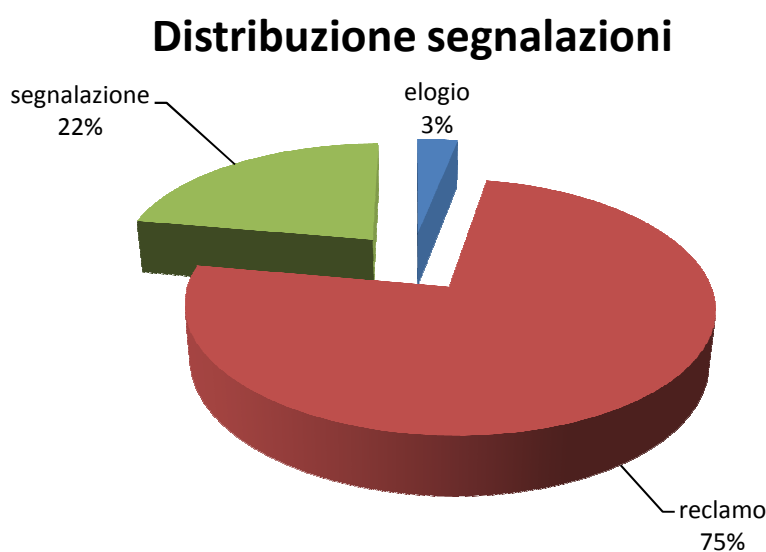
Il sistema permette di ottenere alcuni report di base (segnalazioni ancora da chiudere, segnalazioni aperte oltre il tempo massimo, segnalazioni con rischio clinico, totale segnalazioni per trimestre, per struttura e tipologia, per struttura e categoria, per struttura e valutazione).

Consente inoltre di scaricare il database ed effettuare autonomamente elaborazioni.

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

Risultano pervenute all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (in Sede Centrale e nelle articolazioni periferiche) **99 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 99 segnalazioni complessive presentate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico nel corso del 2015, il 22 % circa è caratterizzato dalle segnalazioni, il 75 % circa dai reclami e il 3 % circa dagli elogi.

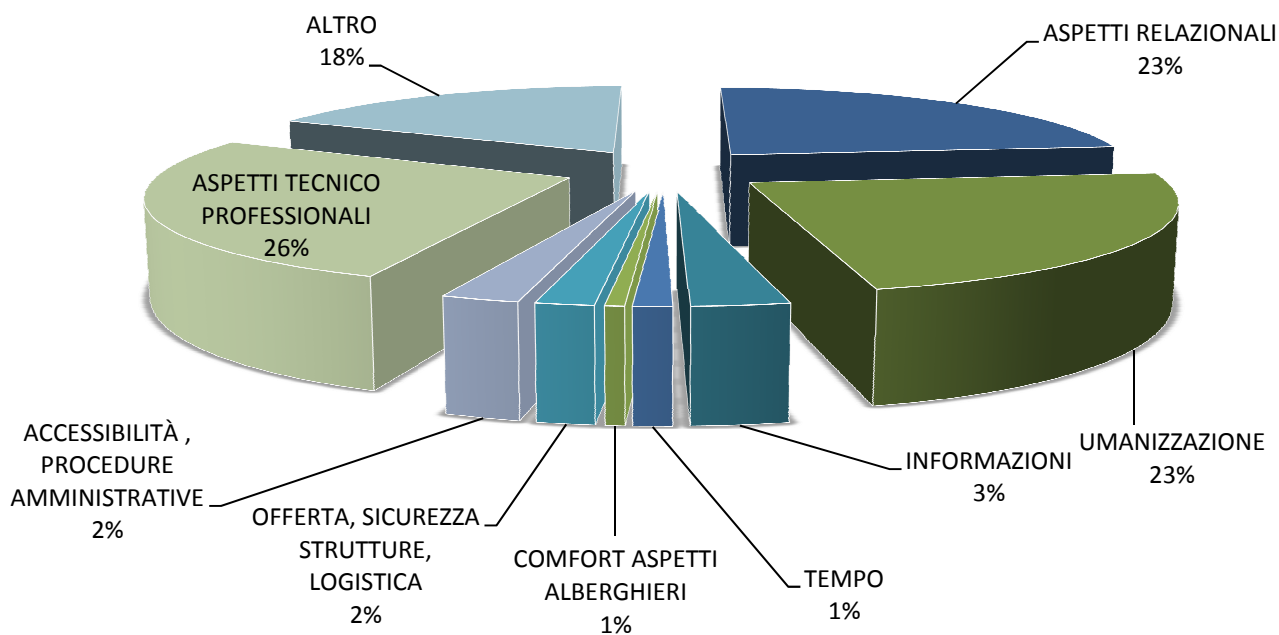


Motivo	N.
elogio	3
reclamo	74
segnalazione	22
Totale complessivo	99

Classificazione delle segnalazioni

Ogni segnalazione è classificata secondo la codifica stabilita a livello regionale. Qui sotto si evidenzia l'andamento nel periodo considerato. Gli aspetti per cui le persone maggiormente segnalano un problema sono quelli tecnico professionali (26 %), quelli relazionali (23 %) e quelli legati all'umanizzazione (23 %).

Categorie segnalazioni

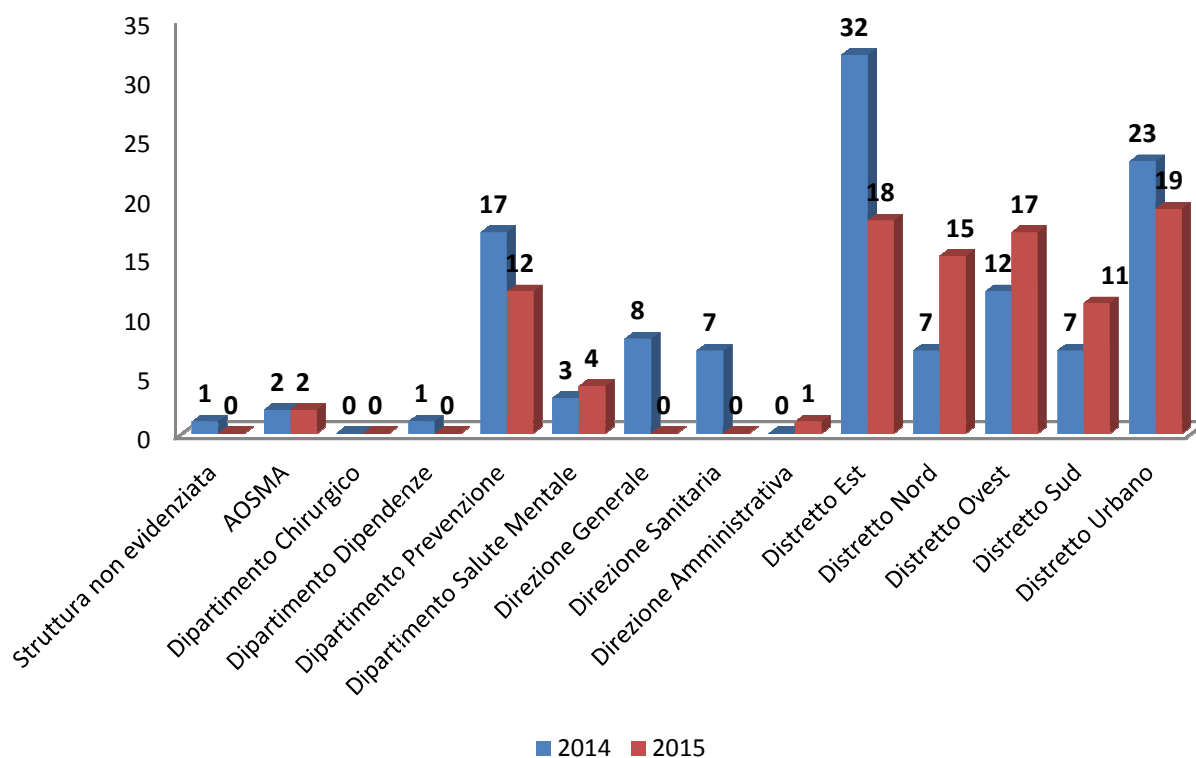


Distribuzione delle segnalazioni

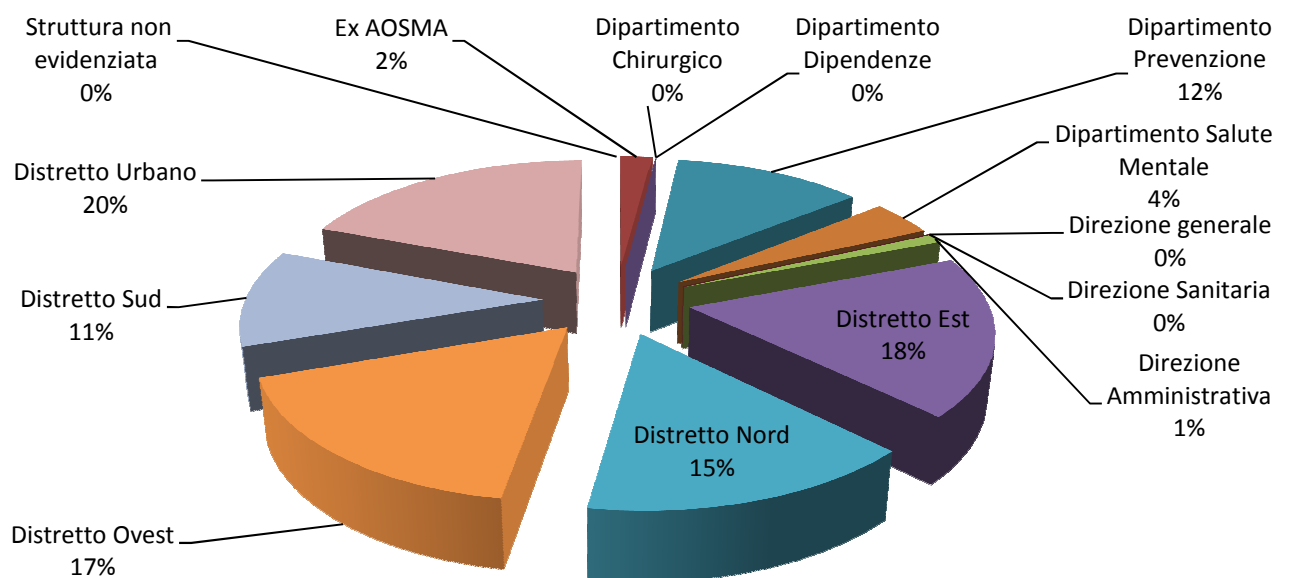
Tabella segnalazioni per Struttura anno 2014 e 2015

Struttura	2014	2015
Struttura non evidenziata	1	0
AOSMA	2	2
Dipartimento Chirurgico	0	0
Dipartimento Dipendenze	1	0
Dipartimento Prevenzione	17	12
Dipartimento Salute Mentale	3	4
Direzione Generale	8	0
Direzione Sanitaria	7	0
Direzione Amministrativa	0	1
Distretto Est	32	18
Distretto Nord	7	15
Distretto Ovest	12	17
Distretto Sud	7	11
Distretto Urbano	23	19
Totale complessivo	120	99

Grafico segnalazioni per Struttura anno 2014 e 2015



Nel sottostante grafico, relativo all'anno 2015, le segnalazioni risultano molto più elevate per le strutture Distretto Urbano (20 %), Distretto Est (18 %) e Distretto Ovest (17 %), per un totale del 55 % delle segnalazioni ricevute.



2015

Rischio clinico

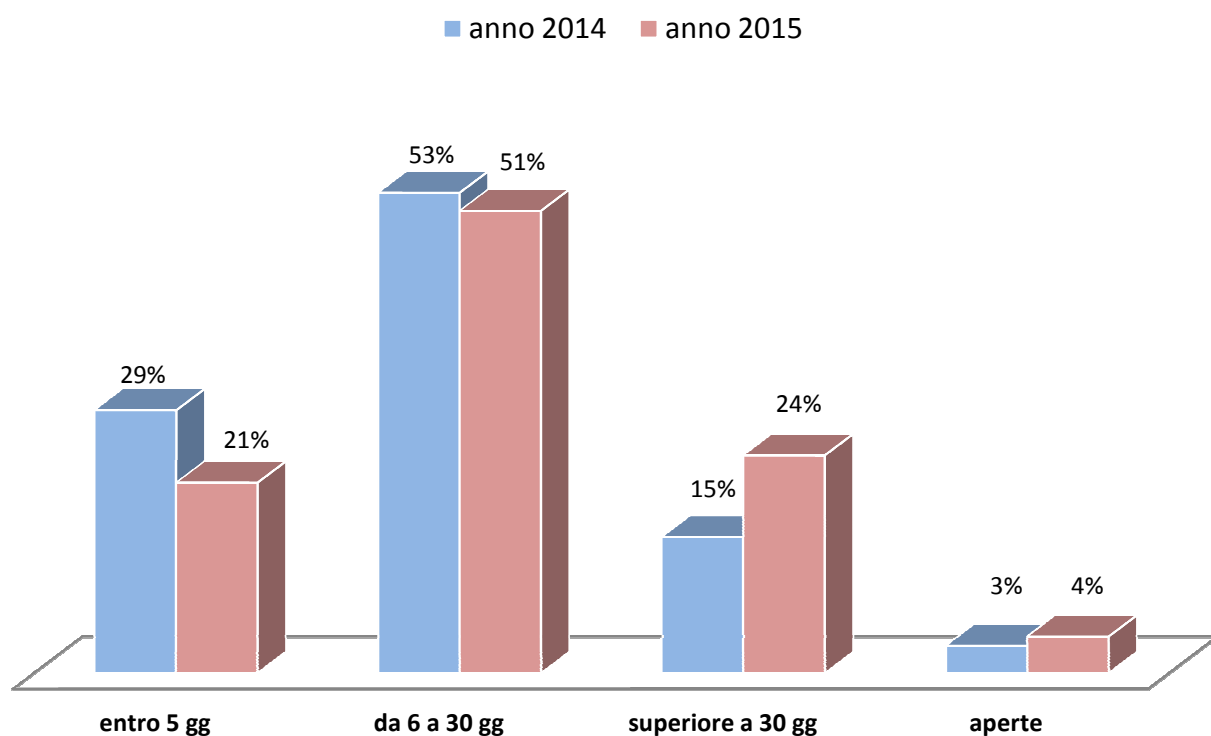
Nel periodo considerato dal report, non sono presenti segnalazioni con rischio clinico.

Tempistica di conclusione delle segnalazioni

I tempi di risposta per le segnalazioni 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 21 % dei cittadini che ha esposto un reclamo ha avuto una risposta entro 5 giorni, il 51 % entro 30 giorni, mentre il tempo di risposta superiore ai 30 giorni è pari al 24 % del totale. Le segnalazioni rimaste aperte costituiscono il 4 % (il dato comprende anche le segnalazioni sospese in quanto affidate alla struttura AAGLL).**

Nel grafico sottostante si può rilevare l'andamento percentuale dei tempi di risposta negli anni 2013, 2014 e 2015.

Tempi di risposta 2014 e 2015



Segue l'allegato 1 relativo alla distribuzione delle segnalazioni per struttura operativa di 1° e 3° livello.

Allegato 1 – Distribuzione segnalazioni per struttura operativa di 1° e 3° livello

Azienda Ospedaliera S. Maria degli Angeli	2
Dipartimento Prevenzione	12
S.S. Servizio Igiene e Sanità Pubblica - Vaccinazioni (Sacile)	1
S.S. Servizio Igiene e Sanità Pubblica - Vaccinazioni (San Vito)	1
S.S. Servizio Igiene e Sanità Pubblica - Screening oncologici regionali (Pordenone)	1
S.S. Servizio Igiene e Sanità Pubblica - Vaccinazioni (Pordenone)	1
S.S. Servizio Medicina Legale e dello Sport - Commissione Medica Patenti (Pordenone)	4
S.S. Servizio Medicina Legale e dello Sport - Medicina dello sport (San Vito)	1
S.S. Servizio Medicina Legale e dello Sport - Medicina dello sport (Pordenone)	1
S.S. Servizio Medicina Legale e dello Sport - Medicina Legale (Pordenone)	1
Dipartimento Salute Mentale	4
S.C. CSM 24h (San Vito)	1
Direzione Amministrativa	1
Distretto Est	18
Assistenza protesica e riabilitativa (San Vito)	2
Continuità Assistenziale (San Vito)	4
Poliambulatori specialistici (San Vito)	7
Servizio Infermieristico Domiciliare ADI (San Vito)	1
Ufficio Amm.vo Assistenza Sanitaria di Base (San Vito)	1
Distretto Nord	15
Assistenza protesica e riabilitativa (Spilimbergo)	1
Consultorio familiare (Spilimbergo)	1
Continuità Assistenziale (Maniago)	1
Continuità Assistenziale (Spilimbergo)	1
Poliambulatorio (Maniago)	1
Servizio di NPSI (Maniago)	1
Servizio Infermieristico Domiciliare ADI (Spilimbergo)	1
Distretto Ovest	17
Ambulatori specialistici (Sacile)	1
Assistenza protesica e riabilitativa (Sacile)	1
Consultorio familiare (Sacile)	3
Continuità Assistenziale (Sacile)	2
Residenza Sanitaria Assistenziale RSA (Sacile)	1
Servizio Terapia Fisica e Riabilitazione (Sacile)	2
Ufficio Amm.vo Assistenza Sanitaria di Base (Sacile)	2
Distretto Sud	11
Ambulatori specialistici (Azzano Decimo)	3
Assistenza Protesica (Azzano Decimo)	1
Continuità Assistenziale (Azzano Decimo)	1
Residenza Sanitaria Assistenziale RSA (Azzano Decimo)	1
Distretto Urbano	19
Consultorio familiare (Pordenone)	2
Continuità Assistenziale (Roveredo in Piano)	1
Neuropsichiatria infantile per i Distretti Urbano ed Ovest (Pordenone)	1
Poliambulatorio (Cordenons)	1
Poliambulatorio (Porcia)	1
Residenza Sanitaria Assistenziale RSA (Pordenone)	1
Residenza Sanitaria Assistenziale RSA (Roveredo in Piano)	3
Servizio Infermieristico Domiciliare ADI (Pordenone)	2
Ufficio Amm.vo Assistenza Sanitaria di Base (Pordenone)	1