



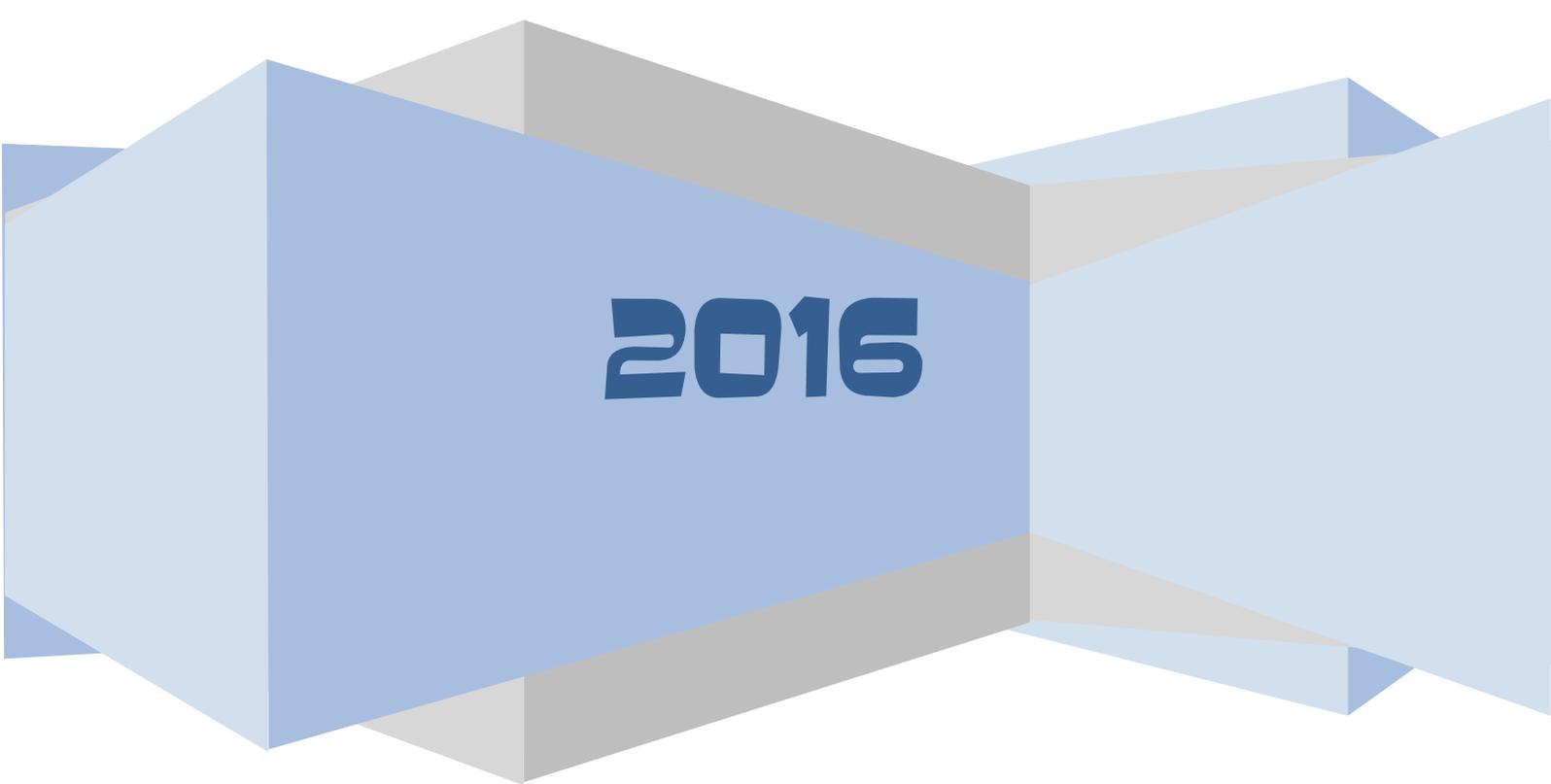
REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda PER L'assistenza sanitaria

5 Friuli Occidentale

Report segnalazioni Presidi Ospedalieri

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



2016

Report segnalazioni anno 2016

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@as5.sanita.fvg.it
- Tramite e-mail all'indirizzo PEC: as5.protgen@certsanita.fvg.it
- Tramite sito web: www.as6.sanita.fvg.it; 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

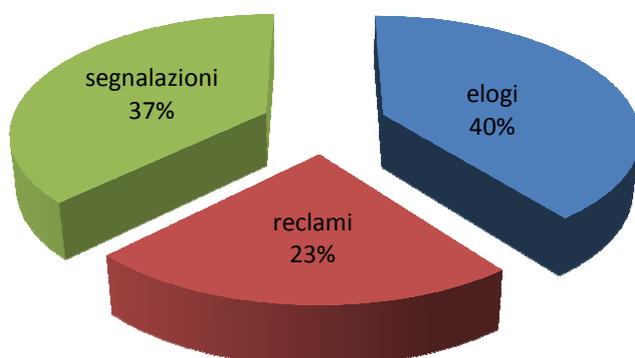
Il sistema permette di ottenere alcuni report di base (segnalazioni ancora da chiudere, segnalazioni con rischio clinico, totale segnalazioni per trimestre, per struttura e tipologia, per struttura e categoria, per struttura e valutazione).

Consente inoltre di scaricare il database ed effettuare autonomamente elaborazioni.

Risultano pervenute all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (sede centrale e articolazioni periferiche) **504 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 504 segnalazioni complessive presentate nel corso del 2016, il 40 % circa era costituito da *elogi*, il 37 % circa da *segnalazioni* e il 23 % circa da *reclami*.

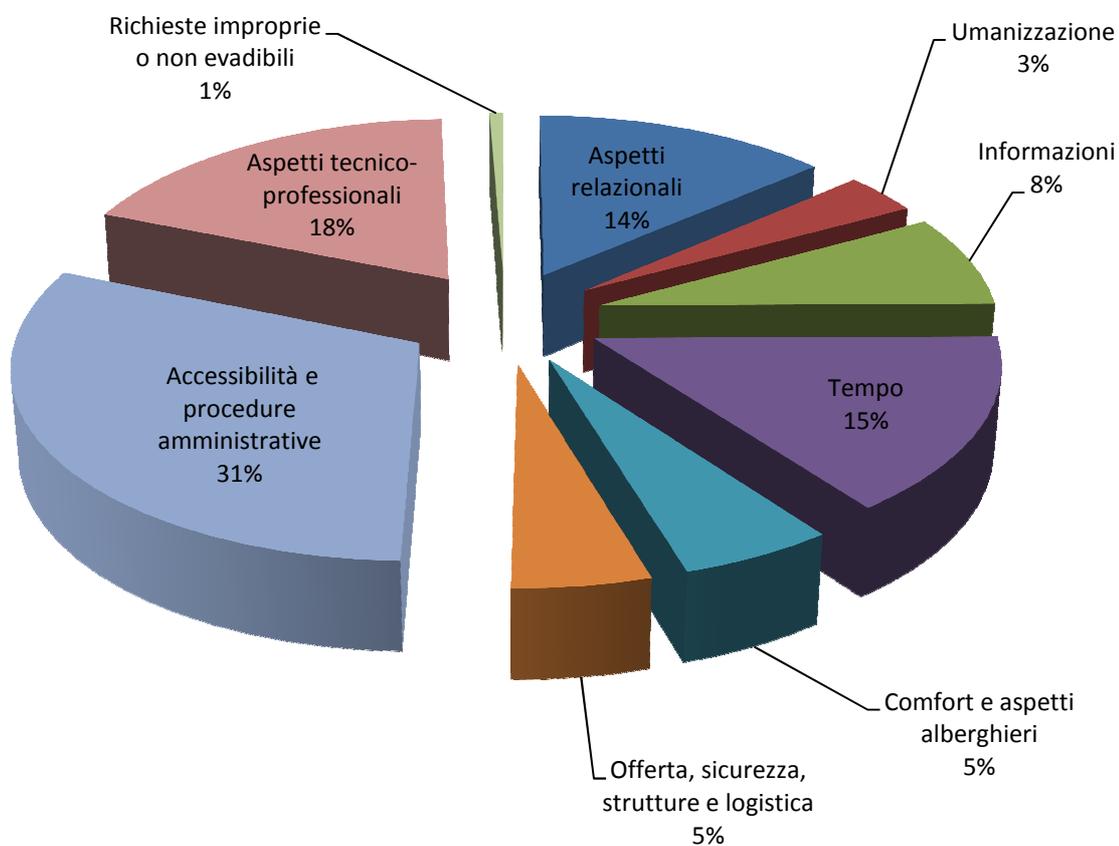
Distribuzione segnalazioni



Motivo contatto	n.
reclamo	115
elogio	200
segnalazione	189
Totale	504

Classificazione delle segnalazioni per categoria e sottocategoria

Ogni segnalazione viene classificata secondo la codifica stabilita a livello regionale. **Accessibilità e procedure amministrative sono l'aspetto maggiormente segnalato (31 %) nel periodo considerato.**

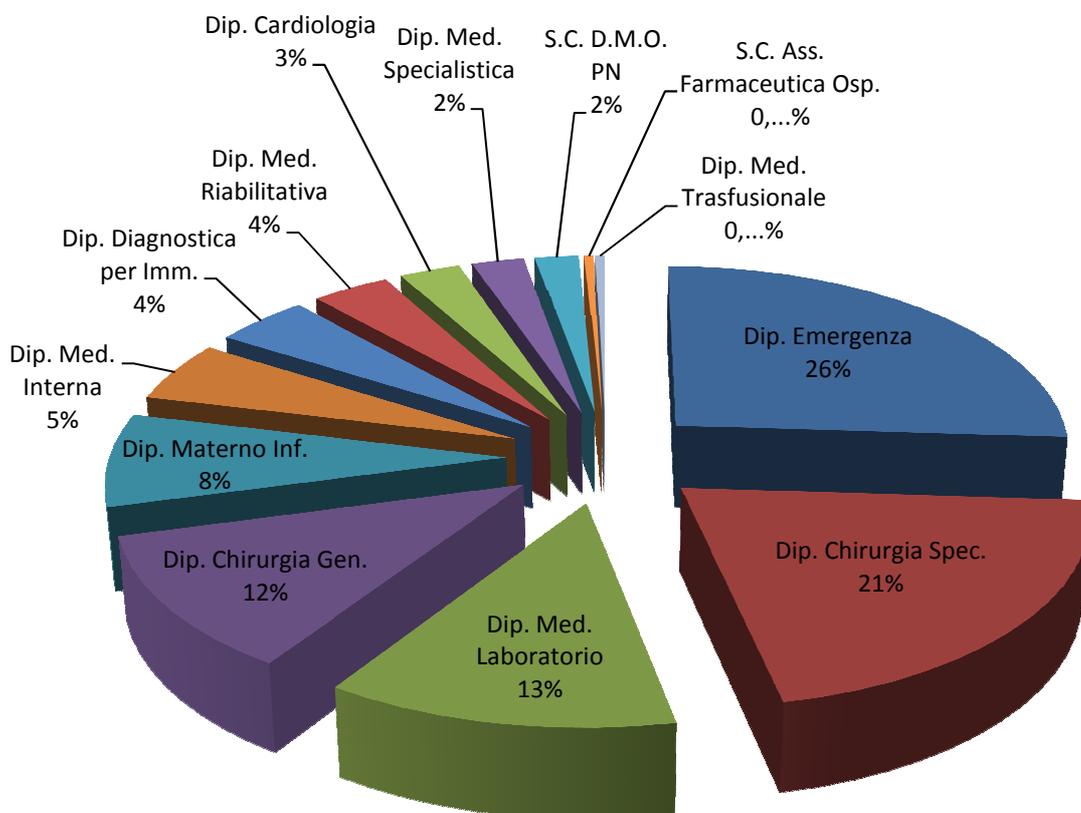


Categoria	Sottocategoria
Aspetti relazionali (47)	Cortesia, gentilezza (39)
	Congruità del comportamento (8)
Umanizzazione (12)	Rispetto della persona (11)
	Mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali (1)
	Omogeneità di comportamenti ed equità (1)
Informazioni (27)	Informazioni su prestazioni (12)
	Informazioni sui servizi dell'Azienda (7)
	Adeguatezza strumenti informativi (3)
	Informazioni su variazioni organizzative (2)
	Informazioni mod. comportamento / informazioni ai familiari (1)
	Adeguatezza e completezza della segnaletica (1)
	Leggibilità e comprensibilità della documentazione (1)
Tempo (52)	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni (37)
	Liste di attesa per prenotazione e ricovero (14)
	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi (1)
	Rispetto della priorità acquisita (1)
Confort e aspetti alberghieri (19)	Pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti (7)
	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici (5)
	Adeguatezza e confort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda (5)
	Qualità quantità gradevolezza e orari dei pasti (1)
	Adeguatezza e confort degli ambulatori (1)
Offerta, sicurezza, strutture e logistica (17)	Parcheggi - parcheggi per disabili (5)
	Modalità trasporti e spostamenti pazienti e familiari all'interno e all'esterno (3)
	Adeguatezza materiali e prodotti (2)
	Sicurezza della persona - molestie, furti, aggressioni (2)
	Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature (2)
	Accessibilità fisica dei servizi e trasporti interni (1)
	Barriere architettoniche (1)
	Sicurezza e manutenzione apparecchiature (1)
Contatti telefonici informazioni scorrette mancanza di informazioni (1)	
Accessibilità e procedure amministrative (107)	Importi e procedure per i ticket (32)
	Prenotazione visite ed esami (31)
	Accessibilità dei percorsi organizzativi o amm. per accedere alle prestazioni (24)
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, documentazioni, etc. (12)
	Problemi di interpretazione applicazione delle norme (7)
	Adeguatezza degli orari degli sportelli degli ambulatori (5)
	Rispetto sulla normativa della privacy (2)
Aspetti tecnico-professionali (63)	Modalità di erogazione della prestazione - aspetto sanitario (38)
	Modalità di erogazione della prestazione - aspetto amministrativo (8)
	Mancato intervento (7)
	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari (4)
	Mancato intervento di prevenzione (3)
	Completezza chiarezza e correttezza delle certificazioni (2)
	Completezza e correttezza nella compilazione della cartella clinica (1)
	Chiarezza della modulistica relativamente al consenso informato (1)
	Corretta identificazione dei pazienti utenti (1)
	Conservazione documentazione ed effetti personali smarrimenti (1)
Richieste improprie o non evadibili (2)	Incomplete o incomprensibili (1)
	Anonime (1)

Distribuzione delle segnalazioni per struttura operativa di 1°, 2° e 3° livello

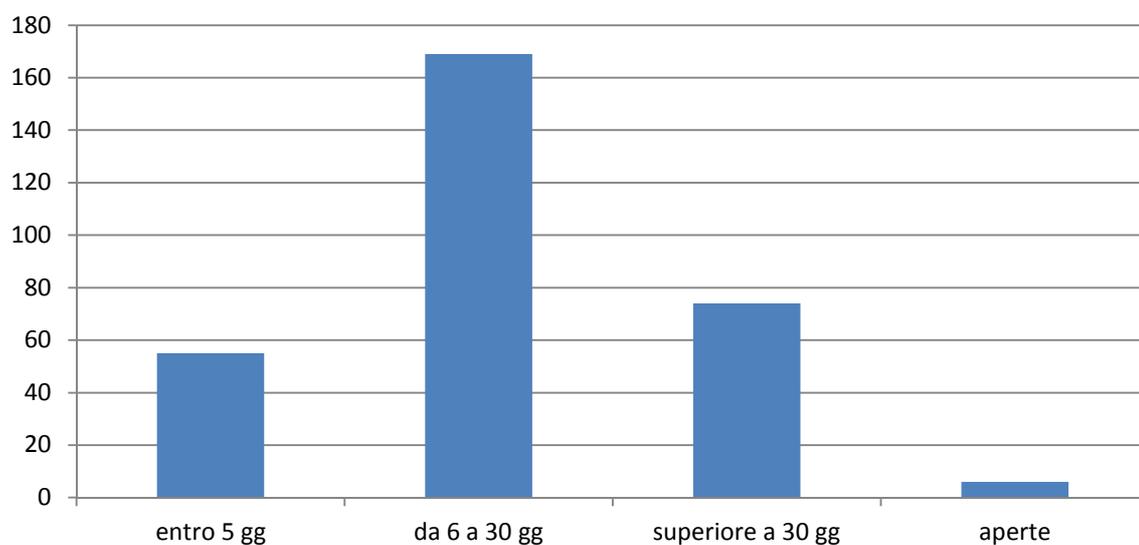
Direzione Sanitaria	250
Dipartimento Emergenza, Medicina Perioperatoria e Cure Intensive	65
S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza PN	36
S.S. Pronto Soccorso Spilimbergo-Maniago	12
S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza San Vito	12
S.C. Anestesia-Rianimazione e Terapia intensiva	3
S.S.D. Organizzazione dei blocchi operatori aziendali	2
Dipartimento Chirurgia Specialistica	52
S.C. Oculistica	27
S.C. Ortopedia e Traumatologia San Vito-Spilimbergo	10
S.C. Ortopedia e Traumatologia PN	5
S.C. Otorinolaringoiatria PN	4
S.C. Otorinolaringoiatria San Vito	4
S.C. Chirurgia maxillo-facciale e odontostomatologia	2
Dipartimento Medicina di Laboratorio	31
Laboratorio Ospedale Maniago	12
S.S.D. Medicina di Laboratorio San Vito	9
S.C. Patologia clinica	7
S.C. Anatomia e Istologia patologica	2
S.C. Allergologia e Immunologia clinica	1
Dipartimento Chirurgia Generale	29
S.C. Chirurgia San Vito	13
S.C. Urologia	7
S.C. Chirurgia 2 PN	5
S.C. Chirurgia 1 PN	2
S.S.D. Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva	2
Dipartimento Materno Infantile	20
S.C. Ostetricia e Ginecologia San Vito	8
S.C. Pediatria e Neonatologia PN	6
S.C. Ostetricia e Ginecologia PN	4
S.C. Pediatria San Vito	2
Dipartimento Medicina Interna	13
S.S.D. Diabetologia	5
S.C. Medicina interna San Vito	4
S.C. Medicina interna 2 PN	3
S.S.D. Day hospital	1
Dipartimento Diagnostica per Immagini	11
S.C. Radiodiagnostica San Vito, Spilimbergo, Maniago	8
S.C. Radiodiagnostica PN	3
Dipartimento Medicina Riabilitativa e Neurologia	9
S.C. Medicina riabilitativa San Vito-Spilimbergo	6
S.C. Neurologia	2
S.C. Medicina riabilitativa PN-Sacile	1

Dipartimento Cardiologia	7
S.C. Cardiologia PN	4
S.S.D Cardiologia preventiva e riabilitativa	2
S.C. Cardiologia San Vito-Spilimbergo	1
Dipartimento Medicina Specialistica	6
S.C. Dermatologia	5
S.C. Pneumologia	1
S.C. Direzione Medica Ospedaliera Pordenone	5
Call Center	4
S.C. Assistenza Farmaceutica Ospedaliera	1
S.S. Farmacia Ospedaliera San Vito-Spilimbergo	1
Dipartimento Medicina Trasfusionale	1
S.C. Medicina trasfusionale e Immunoematologia	1
Direzione Amministrativa	53
S.C. Affari Generali e Legali	34
S.S. Affari Legali	15
S.C. Approvvigionamento e Logistica	13
S.C. Economico Finanziario	1
Direzione Generale	1



Tempi di risposta

I tempi di risposta possono variare e dipendono da diversi fattori, come la complessità gestionale interna, la necessità di eventuali approfondimenti, la precisione delle informazioni fornite dal segnalante. **Nel periodo considerato il 74 % circa dei cittadini che ha presentato una segnalazione o un reclamo ha ottenuto una risposta entro 30 giorni.**



Distribuzione delle segnalazioni per fondatezza

Struttura operativa di 3° livello

Struttura Operativa di 3° livello	Fondate (112)	Non Fondate (71)	Parzialmente Fondate (80)	Inevase (14)
S.C. Oculistica	21	1	4	
Struttura non evidenziata	20	6	9	2
S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza PN	12	12	8	
S.S. Affari Legali	8	3	2	2
S.C. Ortopedia e Traumatologia San Vito-Spilimbergo	4	4	1	
S.S.D. Diabetologia	4		1	
S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'urgenza San Vito	3	1	3	1
Laboratorio Ospedale Maniago	3		9	
S.C. Patologia clinica	3	2	2	
S.C. Chirurgia San Vito	3		4	5
S.C. Chirurgia 2 PN	3		1	
S.C. Medicina riabilitativa San Vito-Spilimbergo	3	1	2	
Call Center	3	1		
S.S. Pronto Soccorso Spilimbergo-Maniago	1	3	5	
S.C. Anestesia-Rianimazione e Terapia intensiva	1	2		
S.S.D. Organizzazione dei blocchi operatori aziendali	1	1		
S.C. Anatomia e Istologia patologica	2			
S.C. Ostetricia e Ginecologia PN	2	2		
S.C. Dermatologia	2	1	2	
S.C. Ortopedia e Traumatologia PN	1	2		
S.S.D. Medicina di Laboratorio San Vito	1	3	2	1
S.C. Allergologia e Immunologia clinica	1			
S.C. Urologia	1	2	4	
S.C. Chirurgia 1 PN	1	1		
S.C. Ostetricia e Ginecologia San Vito	1	2	1	3
S.C. Pediatria e Neonatologia PN	1	2	2	
S.C. Radiodiagnostica San Vito, Spilimbergo, Maniago	1	5	2	
S.C. Radiodiagnostica PN	1	1	1	
S.C. Neurologia	1		1	
S.C. Cardiologia PN	1	1	2	
S.S.D. Cardiologia preventiva e riabilitativa	1	1		
S.C. Medicina trasfusionale e Immunoematologia	1			
S.C. Otorinolaringoiatria PN		4		
S.C. Otorinolaringoiatria San Vito			3	
S.C. Chirurgia maxillo-facciale e odontostomatologia			1	
S.S.D. Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva		1	1	
S.C. Pediatria San Vito			2	
S.C. Medicina interna San Vito		1	3	
S.C. Medicina interna 2 PN		1	1	
S.S.D. Day hospital		1		
S.C. Medicina riabilitativa PN-Sacile		1		
S.C. Cardiologia San Vito-Spilimbergo		1		
S.C. Pneumologia		1		
S.S. Farmacia Ospedaliera San Vito-Spilimbergo			1	

Distribuzione delle segnalazioni per fondatezza *Generale*

"VUOTE" = Struttura di 3° livello non evidenziata

