



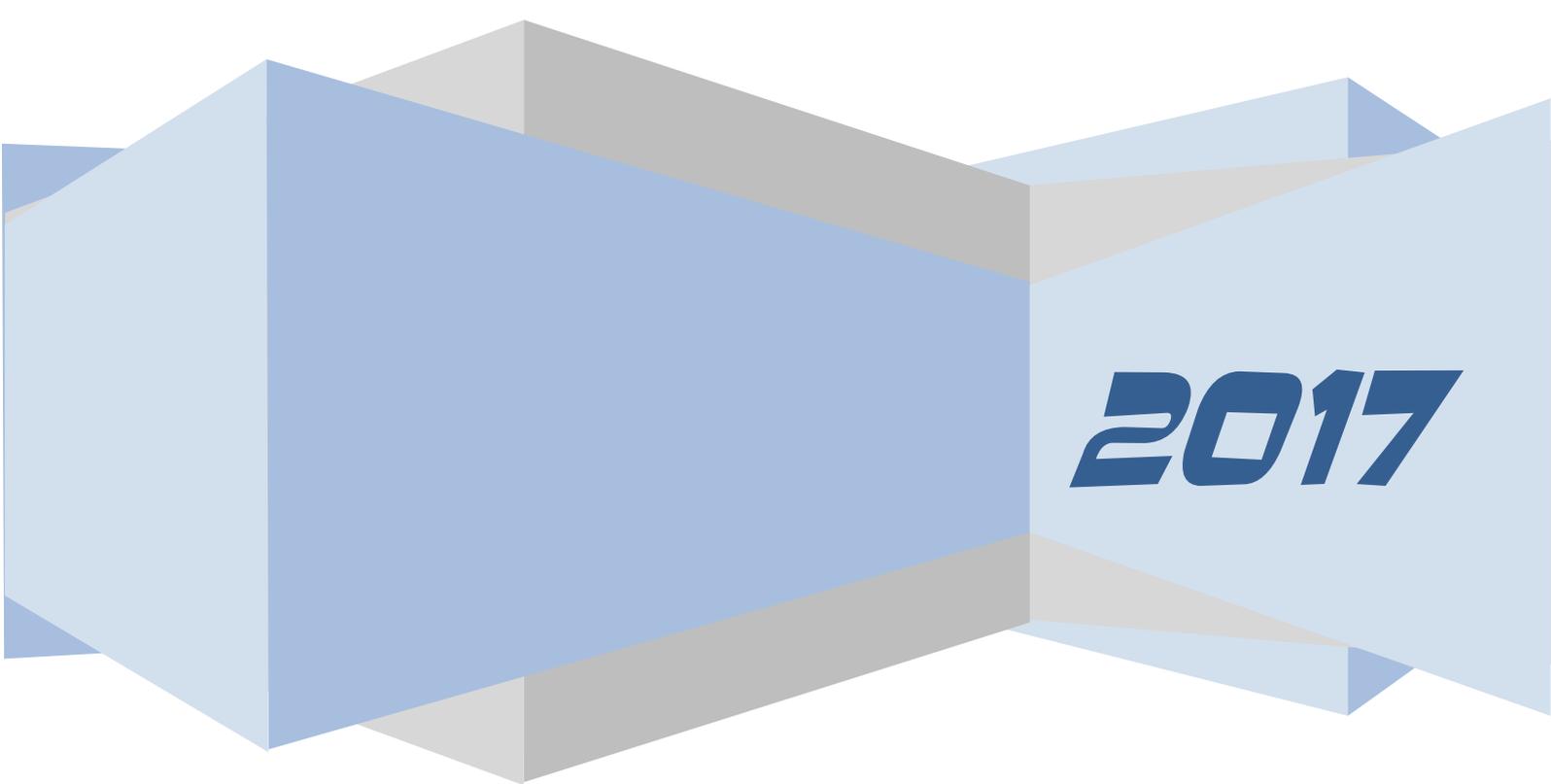
REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda PER L'assistenza sanitaria

5 Friuli Occidentale

Report delle segnalazioni dei cittadini

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



2017

Report delle segnalazioni 2017

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.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

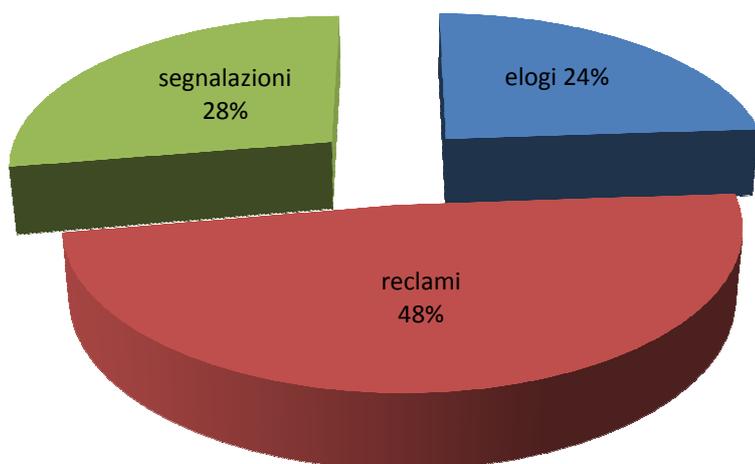
La scheda reclami regionale informatizzata, in uso dal 2013, viene compilata inserendo le seguenti informazioni:

- 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 inoltra 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 2017, risultano pervenute all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico **686 segnalazioni**, distribuite come alla tabella sottostante.

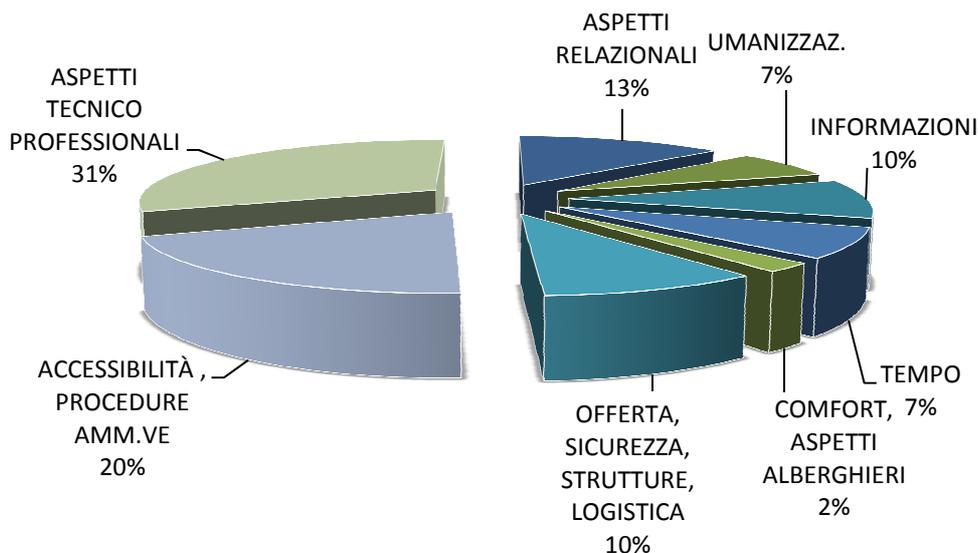
Reclami	332
Segnalazioni	190
Elogi	164
Totale	686



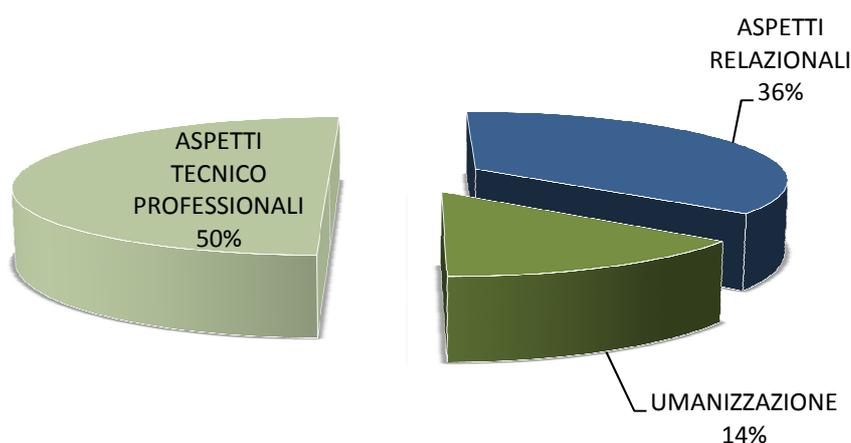
Classificazione per classi segnalazioni-reclami ed elogi

Una segnalazione, un reclamo o un elogio può essere caratterizzato da più di un aspetto, dunque le tabelle sottostanti non rappresentano il numero delle segnalazioni, ma le volte in cui, attraverso queste, ogni singolo aspetto è stato toccato.

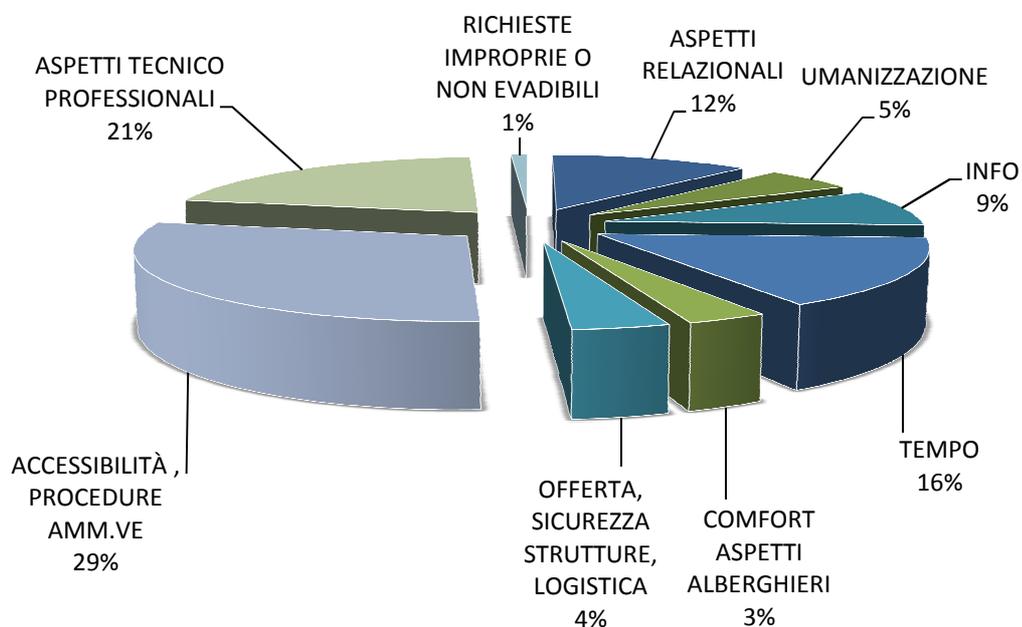
Territorio - segnalazioni e reclami



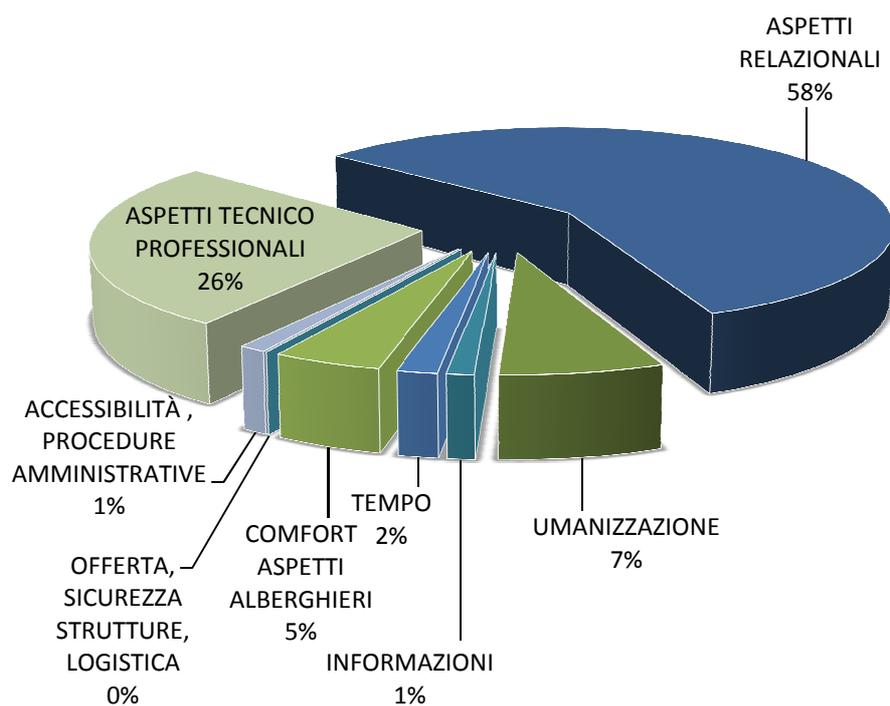
Territorio - elogi



Ospedali - segnalazioni e reclami



Ospedali - elogi



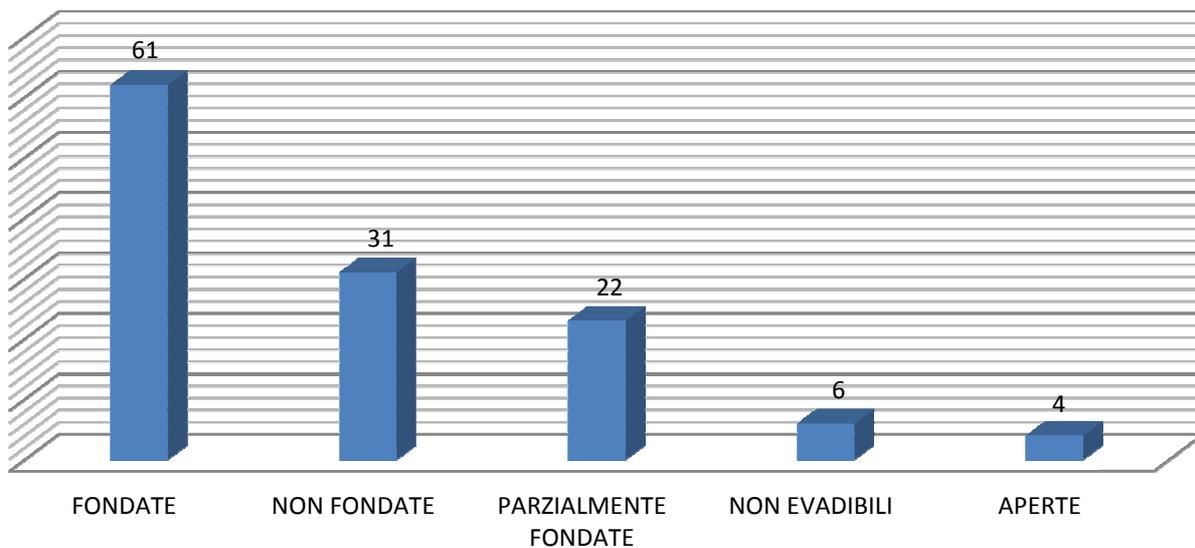
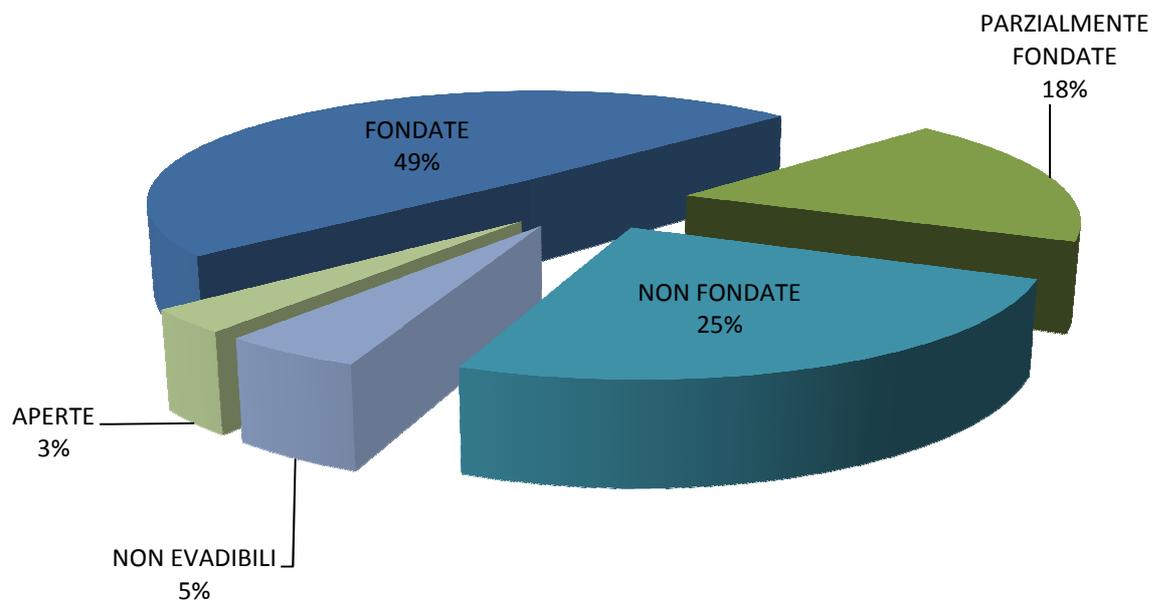
TERRITORIO (segnalazioni e reclami - elogi)	
Classe	Sottoclasse
Aspetti relazionali: 19 - 5	Cortesia, gentilezza: 10 - 4
	Congruietà del comportamento: 10 - 1
	Rispetto della persona: 8 - 2
	Tutela della fragilità: 1
	Mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali: 1
Umanizzazione: 9 - 2	Rispetto della persona: 8 - 2
	Tutela della fragilità: 1
	Mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali: 1
Informazioni: 13	Adeguatezza degli strumenti informativi: 2
	Informazioni sui servizi dell'azienda: 5
	Informazioni su variazioni organizzative: 1
	Informazioni su prestazioni: 2
	Informazioni sulle modalità di comportamento, informazioni ai familiari: 1
	Adeguatezza e completezza della segnaletica: 2
Tempo: 10	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 7
	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi: 3
	Rispetto della priorità acquisita: 1
Confort e aspetti alberghieri: 3	Adeguatezza degli ascensori: 1
	Adeguatezza e confort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda: 1
	Adeguatezza e confort degli ambulatori: 1
Offerta, sicurezza, strutture e logistica: 13	Accessibilità fisica dei servizi e trasporti interni: 6
	Climatizzazione ambienti: 1
	Adeguatezza di materiali e prodotti : 4
	Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature: 2
Accessibilità e procedure amministrative: 27	Importi e procedure per i ticket: 3
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, per ottenere documentazioni, inclusa la cartella clinica, certificazioni amministrative, ecc: 4
	Prenotazione visite ed esami: 9
	Adeguatezza degli orari degli sportelli, degli ambulatori: 1
	Accessibilità dei percorsi organizzativi e amm. per accedere alle prestazioni: 10
Aspetti tecnico-professionali: 45 - 7	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 1
	Modalità di erogazione della prestazione, aspetto sanitario: 15 - 5
	Modalità di erogazione della prestazione, amministrativo: 29 - 5
	Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni: 1
	Mancato intervento di prevenzione: 1

OSPEDALI (segnalazioni e reclami - elogi)	
Classe	Sottoclasse
Aspetti relazionali: 53 - 100	Cortesia, gentilezza: 46 - 97
	Congruità dell'abbigliamento e cura della persona: 3 - 1
	Congruità del comportamento: 5 - 2
Umanizzazione: 24 - 12	Rispetto del corpo: 2 - 1
	Rispetto della persona: 16 - 9
	Tutela della fragilità: 4 - 2
	Omogeneità dei comportamenti ed equità: 3
Informazioni: 38 - 2	Adeguatezza degli strumenti informativi: 5
	Informazioni sui servizi dell'azienda: 7 - 1
	Informazioni su variazioni organizzative: 2
	Informazioni su prestazioni: 15 - 1
	Informazioni sulle modalità di comportamento, informazioni ai familiari: 2 - 1
	Adeguatezza e completezza della segnaletica: 3
	Leggibilità e comprensibilità della documentazione: 2
Possibilità di conoscere le liste d'attesa: 4	
Tempo: 70 - 3	Liste di attesa per prenotazione e ricovero: 8
	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 48 - 3
	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi: 13
	Rispetto della priorità acquisita: 2
Confort e aspetti alberghieri: 15 - 8	Pulizia, silenziosità e gradevolezza degli ambienti: 5 - 6
	Qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti: 2 - 2
	Adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti: 2
	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici: 2
	Adeguatezza e confort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda: 4 - 1
Offerta, sicurezza, strutture e logistica: 18	Barriere architettoniche: 1
	Parcheggi per disabili: 1
	Dislocazione territoriale dei servizi, distanze all'interno delle aree dell'Azienda: 1
	Sicurezza e manutenzione apparecchiature: 1
	Numero e dimensioni dei locali, dei corridoi, ecc.: 2
	Sicurezza e manutenzione delle strutture: 2
	Climatizzazione ambienti: 1
	Contatti telefonici, informazioni scorrette, mancanza di informazioni: 2
	Modalità trasporti e spostamenti pazienti e familiari (interno e esterno): 1
	Adeguatezza di materiali e prodotti: 1
	Sicurezza della persona - molestie, furti, aggressioni: 1
Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature: 6	
Accessibilità e procedure amministrative: 130 - 2	Importi e procedure per i ticket: 83
	Problemi di interpretazione applicazione delle norme: 1
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, per ottenere documentazioni, inclusa la cartella clinica, certificazioni amministrative, ecc.: 15 - 1
	Prenotazione visite ed esami: 15 - 1
	Adeguatezza degli orari degli sportelli, degli ambulatori: 5
	Accessibilità dei percorsi organizzativi e amm. per accedere alle prestazioni: 11 - 1
Aspetti tecnico-professionali: 93 - 46	Problemi legati a carenze di materiali: 1
	Mancato intervento: 19
	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 9 - 1
	Modalità di erogazione della prestazione, aspetto sanitario: 42 - 44
	Modalità di erogazione della prestazione, amministrativo: 13 - 1
Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni: 7	

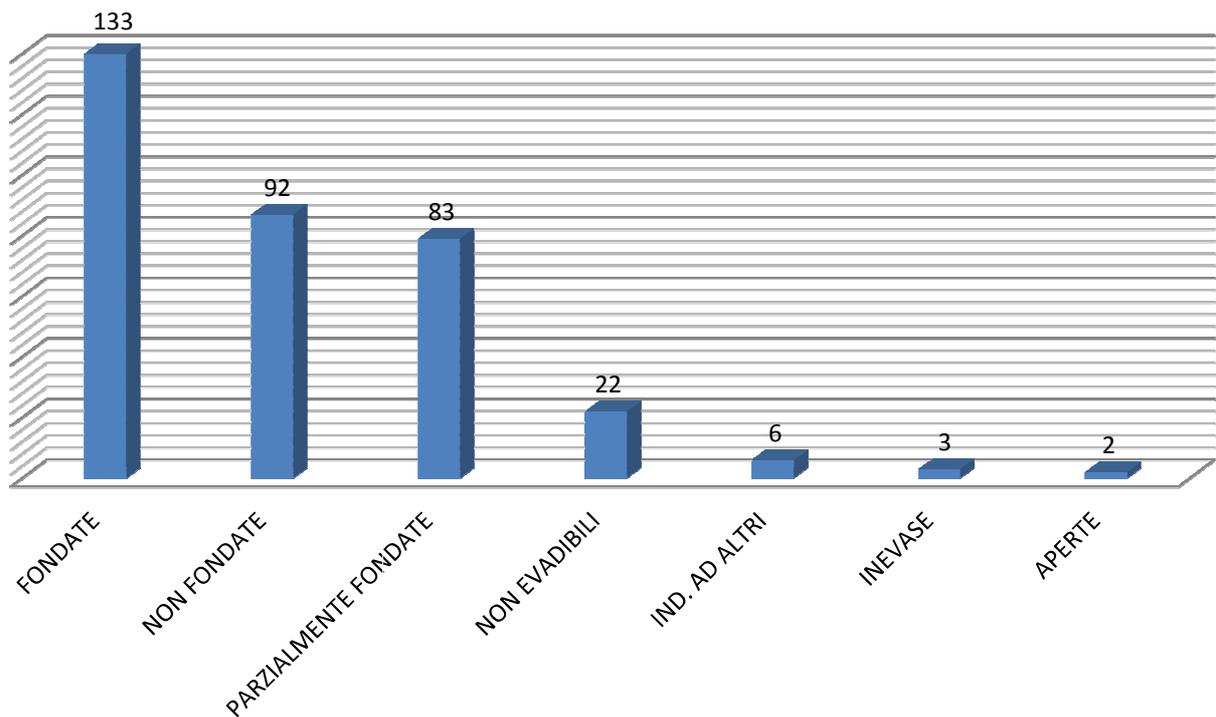
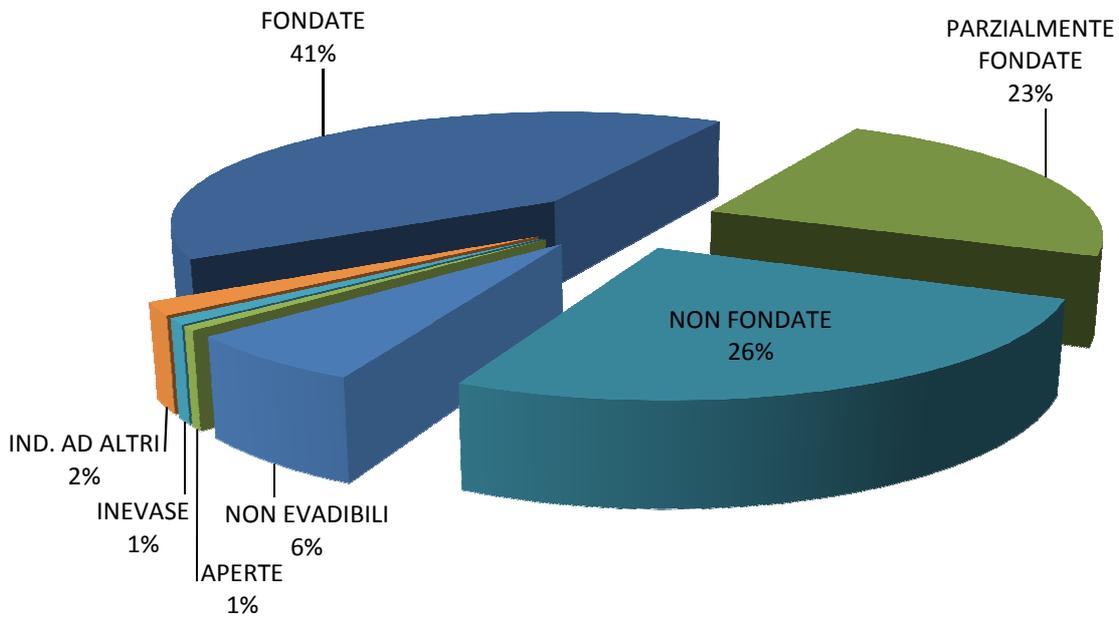
	Mancato intervento di prevenzione: 2
	Approccio fisico: 2
	Presenza della firma del medico: 1
	Corretta identificazione dei pazienti utenti: 3
Richieste improprie/non evadibili: 4	Incomplete o incomprensibili: 2
	Non pertinenti alle Aziende o al Servizio Sanitario: 2

Distribuzione per fondatezza segnalazioni-reclami

Territorio



Ospedali

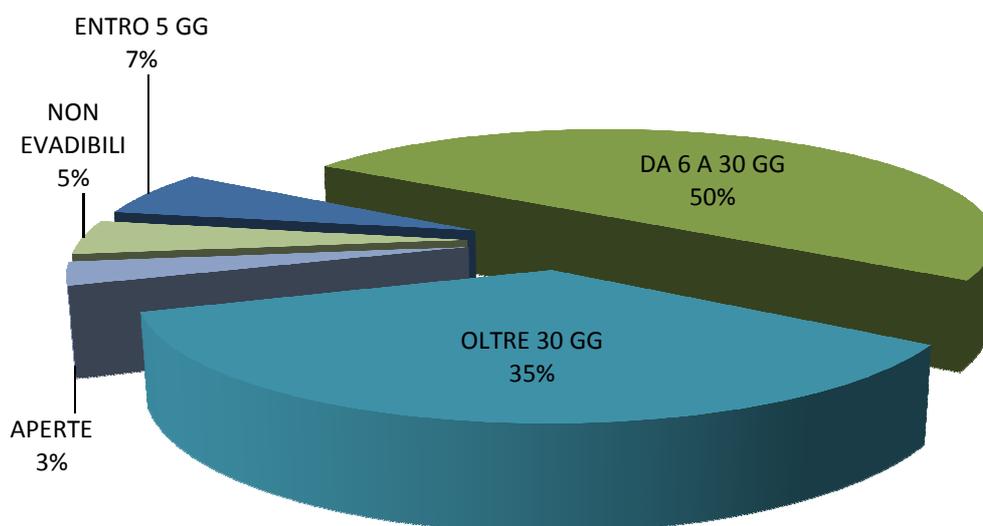


Tempi di risposta segnalazioni-reclami

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 presentatore.

Territorio

ENTRO 5 GG	8
DA 6 A 30 GG	62
OLTRE 30 GG	44
APERTE	4
NON EVADIBILI	6
TOTALE	124



Ospedali

ENTRO 5 GG	44
DA 6 A 30 GG	178
OLTRE 30 GG	86
APERTE	2
NON EVADIBILI	22
INEVASE	3
IND. AD ALTRI	6
TOTALE	341

