



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

**1° semestre** ***2018***

## Report delle segnalazioni del primo semestre 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@aes5.sanita.fvg.it](mailto:urp@aes5.sanita.fvg.it)
- Tramite email all'indirizzo PEC: [aes5.protgen@certsanita.fvg.it](mailto:aes5.protgen@certsanita.fvg.it)
- Tramite sito web: [www.aes5.sanita.fvg.it](http://www.aes5.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

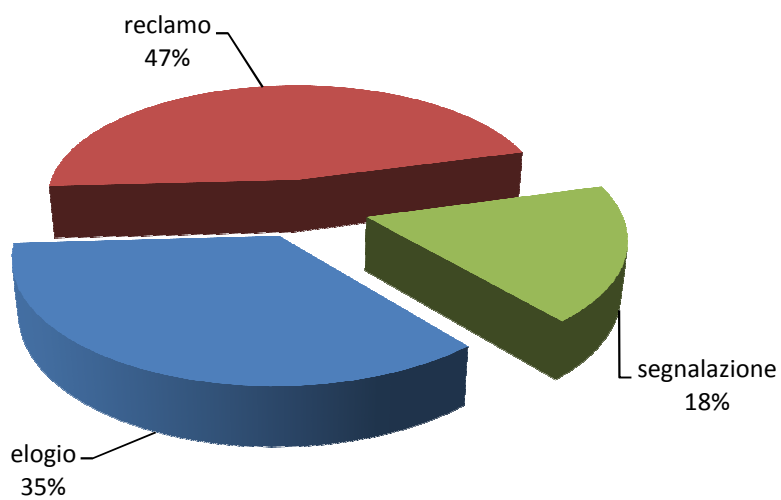
La scheda reclami regionale informatizzata, in uso dal 2013, viene compilata inserendo le seguenti informazioni:

- 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 inoltrò 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 primo semestre 2018, risultano pervenute all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico **380 segnalazioni**, distribuite come alla tabella sottostante.

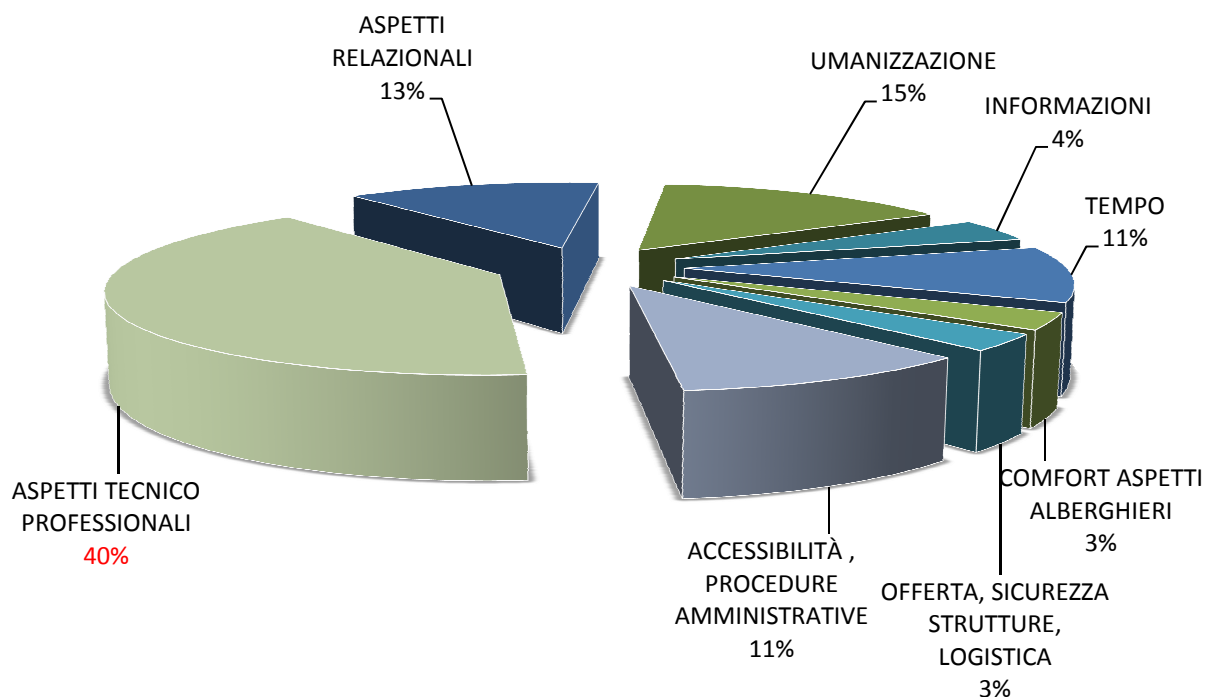
Segnalazioni	69
Reclami	177
Elogi	134
<b>Totale</b>	<b>380</b>



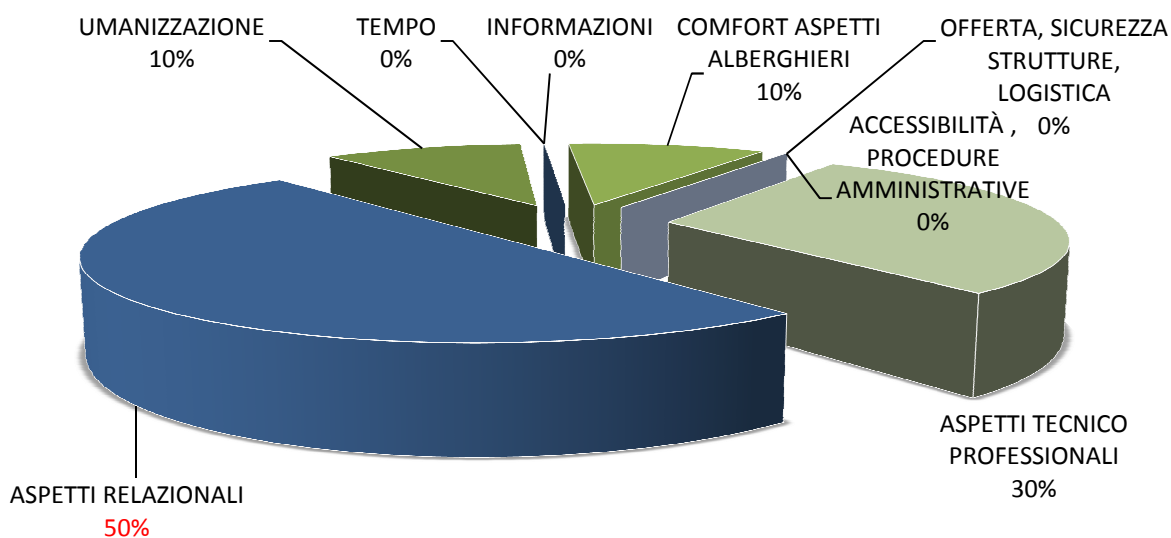
## Classificazione per classi segnalazioni-reclami ed elogi

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 di esse, ogni singolo aspetto è stato toccato.

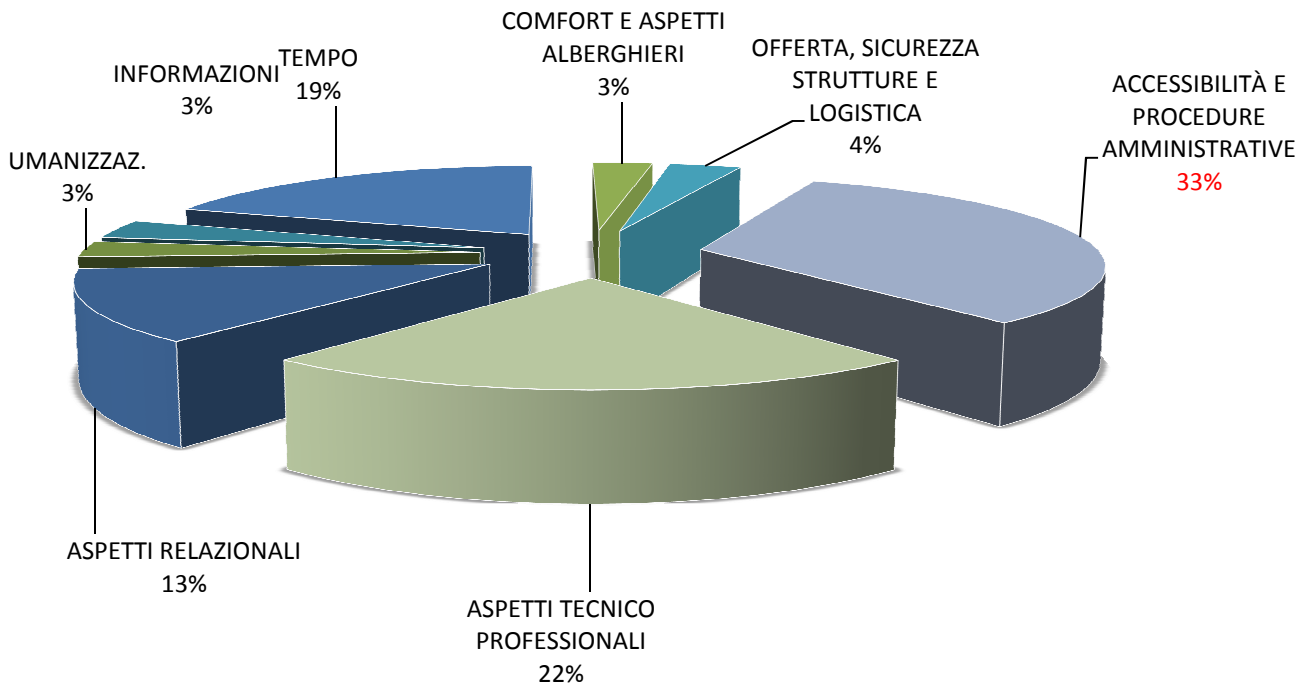
### Prev. collettiva - sanità pubblica e assistenza distrettuale: segnalazioni e reclami



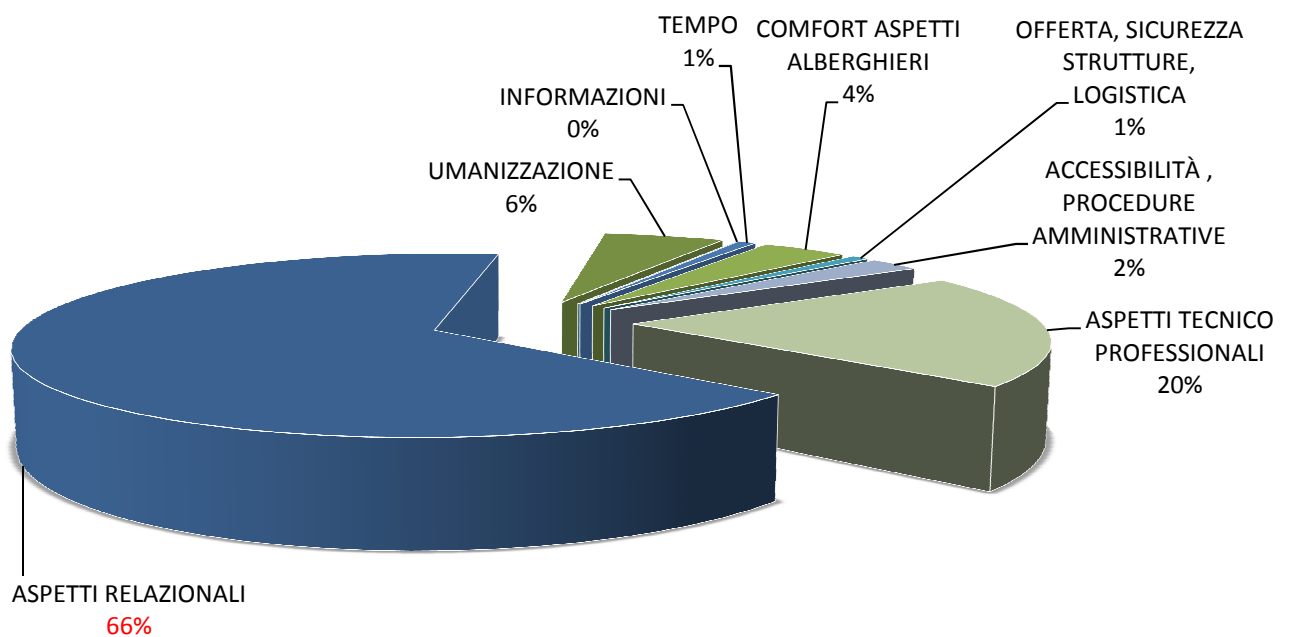
### Prev. collettiva - sanità pubblica e assistenza distrettuale: elogi



## Assistenza ospedaliera: segnalazioni e reclami



## Assistenza ospedaliera: elogi



<b>PREV. COLLETTIVA-SANITÀ PUBBLICA E ASSISTENZA DISTRETTUALE (segnalazioni e reclami - elogi)</b>	
<b>Classe</b>	<b>Sottoclasse</b>
Aspetti relazionali: 12 - 5	Cortesia, gentilezza: 5 - 5
	Congruità del comportamento: 9 - 0
Umanizzazione: 14 - 1	Rispetto della persona: 5 - 1
	Tutela della fragilità: 9 - 1
Informazioni: 4 - 0	Adeguatezza degli strumenti informativi: 1 - 0
	Informazioni sui servizi dell'azienda: 1 - 0
	Adeguatezza e completezza della segnaletica: 2 - 0
Tempo: 10 - 0	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 5 - 0
	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi: 1 - 0
	Rispetto della priorità acquisita: 4 - 0
Confort e aspetti alberghieri: 3 - 1	Pulizia, silenziosità e gradevolezza degli ambienti: 1 - 1
	Adeguatezza e confort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda: 2 - 0
Offerta, sicurezza, strutture e logistica: 3 - 0	Dislocazione territoriale dei servizi / distanze all'interno dell'Azienda: 2 - 0
	Adeguatezza di materiali e prodotti : 1 - 0
Accessibilità e procedure amministrative: 10 - 0	Problemi di interpretazione e di applicazione delle norme: 1 - 0
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, per ottenere documentazioni, inclusa la cartella clinica, certificazioni amministrative, ecc: 1 - 0
	Prenotazione visite ed esami: 6 - 0
	Adeguatezza degli orari degli sportelli, degli ambulatori: 1 - 0
	Accessibilità dei percorsi organizzativi e amm. per accedere alle prestazioni: 1 - 0
Aspetti tecnico-professionali: 38 - 3	Problemi legati a carenze di materiali: 1 - 0
	Mancato intervento: 4 - 0
	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 1 - 0
	Modalità di erogazione della prestazione, aspetto sanitario: 14 - 2
	Modalità di erogazione della prestazione, amministrativo: 23 - 1

*Evidenziati in giallo i valori più elevati*



**ASSISTENZA OSPEDALIERA (segnalazioni e reclami - elogi)**

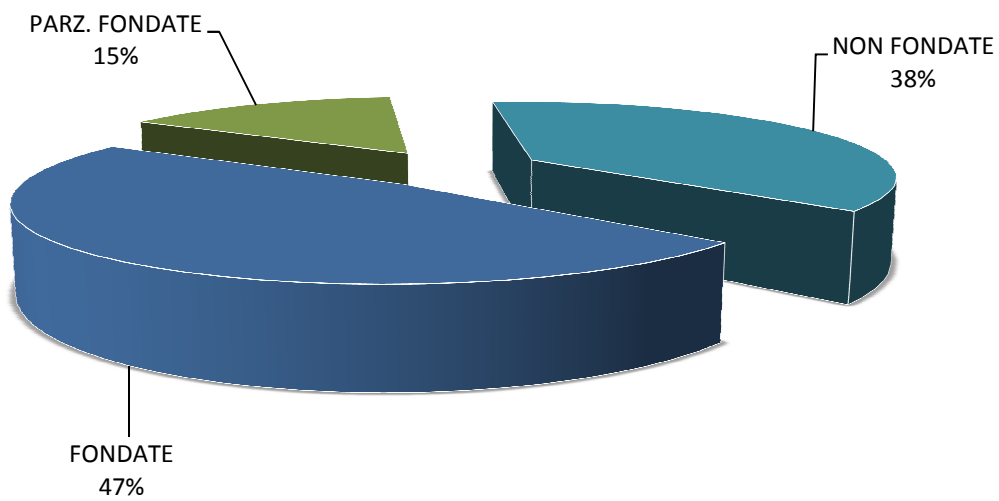
Classe	Sottoclasse
Aspetti relazionali: 23 - 82	Cortesia, gentilezza: 23 - 82
	Riconoscibilità operatori: 1 - 0
Umanizzazione: 5 - 7	Rispetto della persona: 3 - 6
	Tutela della fragilità: 1 - 0
	Mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali: 0 - 1
	Mantenimento delle relazioni sociali: 1 - 0
Informazioni: 6 - 0	Informazioni su prestazioni: 3 - 0
	Adeguatezza e completezza della segnaletica: 1 - 0
	Leggibilità e comprensibilità della documentazione: 1 - 0
	Possibilità di conoscere le liste d'attesa: 1 - 0
Tempo: 34 - 1	Liste di attesa per prenotazione e ricovero: 4 - 0
	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 26 - 0
	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi: 4 - 1
Confort e aspetti alberghieri: 5 - 5	Pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti: 0 - 4
	Qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti: 1 - 3
	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici: 2 - 0
	Adeguatezza e confort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda: 3 - 0
Offerta, sicurezza, strutture e logistica: 6 - 1	Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature: 2 - 0
	Accessibilità fisica dei servizi e trasporti interni: 0 - 1
	Barriere architettoniche: 1 - 0
	Sicurezza e manutenzione apparecchiature: 1 - 0
	Adeguatezza di materiali e prodotti: 3 - 0
Accessibilità e procedure amministrative: 58 - 3	Importi e procedure per i ticket: 43 - 1
	Problemi di interpretazione / applicazione delle norme: 2 - 0
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie: 1 - 1
	Trasparenza degli atti e delle procedure: 2 - 1
	Prenotazione visite ed esami: 6 - 1
	Accessibilità dei percorsi per accedere alle prestazioni: 1 - 0
	Problemi legati a carenze di materiali: 1 - 0
	Rispetto sulla normativa della privacy: 3 - 0
Aspetti tecnico-professionali: 39 - 25	Mancato intervento: 1 - 0
	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 4 - 0
	Modalità di erogazione della prestazione - aspetto sanitario: 29 - 24
	Modalità di erogazione della prestazione - amministrativo: 4 - 1
	Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni: 1 - 0
	Mancato intervento di prevenzione: 1 - 0
	Approccio fisico: 1 - 0

Evidenziati in giallo i valori più elevati

## Distribuzione per fondatezza *segnalazioni-reclami*

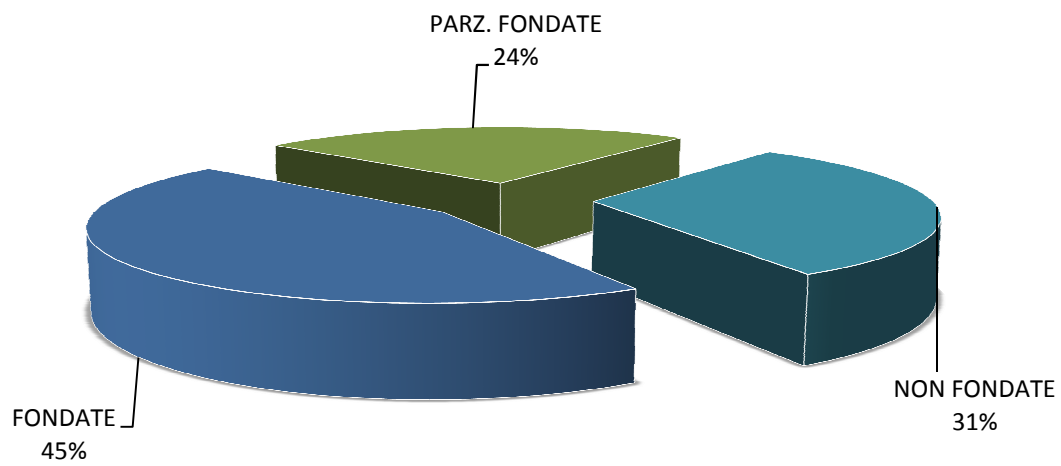
Prev. collettiva-sanità pubblica e assistenza distrettuale

FONDATE	19
PARZ. FONDATE	6
NON FONDATE	15
NON EVADIBILI	9
IND. AD ALTRI	0
INEVASE	3
APERTE	12
TOTALE	64



## Assistenza ospedaliera

FONDATE	65
PARZ. FONDATE	35
NON FONDATE	46
NON EVADIBILI	13
IND. AD ALTRI	6
APERTE	5
TOTALE	170

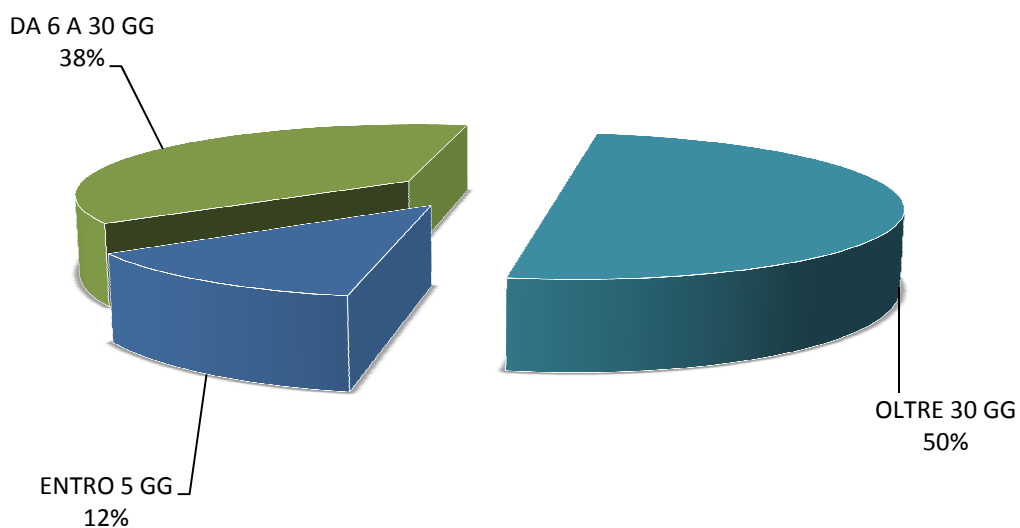


## Tempi di risposta segnalazioni-reclami

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.

## Prev. collettiva-sanità pubblica e assistenza distrettuale

<b>ENTRO 5 GG</b>	<b>5</b>
<b>DA 6 A 30 GG</b>	<b>15</b>
<b>OLTRE 30 GG</b>	<b>20</b>
<b>NON EVADIBILI</b>	<b>9</b>
<b>IND. AD ALTRI</b>	<b>0</b>
<b>INEVASE</b>	<b>3</b>
<b>APERTE</b>	<b>12</b>
<b>TOTALE</b>	<b>64</b>



## Assistenza ospedaliera

ENTRO 5 GG	20
DA 6 A 30 GG	80
OLTRE 30 GG	46
NON EVADIBILI	13
IND. AD ALTRI	6
APERTE	5
TOTALE	170

