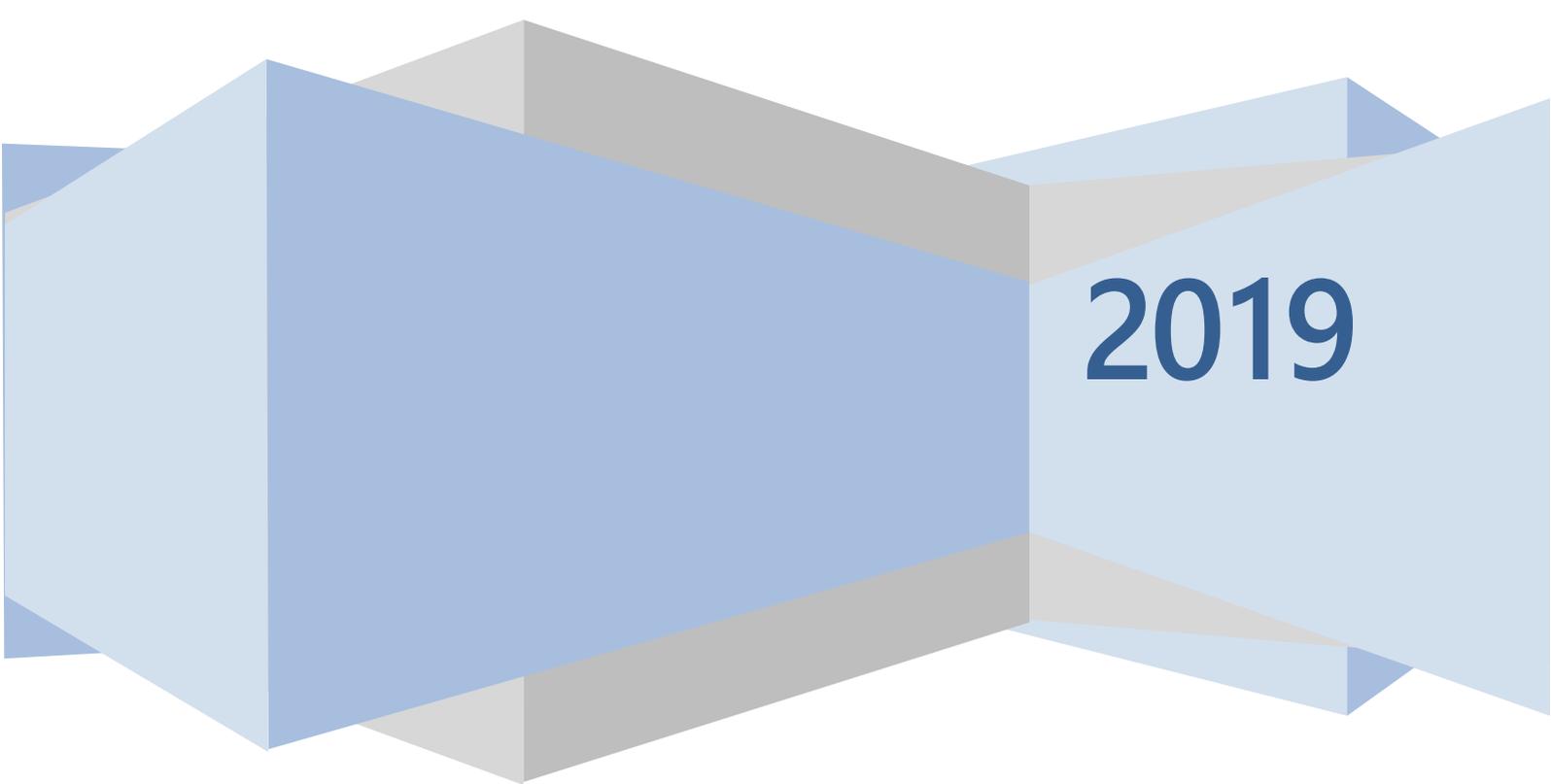


Report delle segnalazioni dei cittadini



2019

Report delle segnalazioni del 2019

Le segnalazioni vengono gestite direttamente dall'URP e dalla rete dei suoi referenti secondo modalità di raccolta e di gestione condivise.

Di seguito vengono riportati i canali attraverso i quali le segnalazioni del 2019 sono state raccolte:

- Telefono: 0434 369988
- Fax: 0434 523011
- Missiva cartacea all'indirizzo: Via della Vecchia Ceramica, 1 – 33170 – Pordenone
- Email all'indirizzo: urp@aaS5.sanita.fvg.it
- Email PEC all'indirizzo: aas5.protgen@certsanita.fvg.it
- Sito web (modulo on-line dedicato): www.aas5.sanita.fvg.it
- URP sede direzionale o punti di raccolta del territorio e dei presidi ospedalieri dove è possibile reperire, compilare e consegnare il modulo predisposto

Aspetti

Ogni segnalazione viene 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

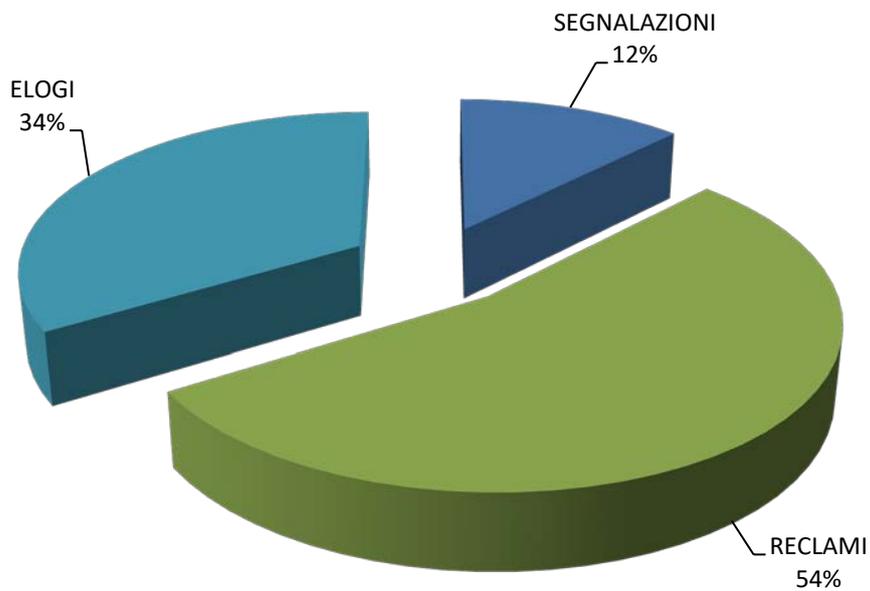
La scheda reclami regionale informatizzata, in uso dal 2013, viene compilata inserendo le seguenti informazioni:

- 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 inoltro 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 2019, risultano pervenute all'Ufficio Relazioni con il Pubblico **894 "segnalazioni"**, distribuite come alla tabella sottostante.

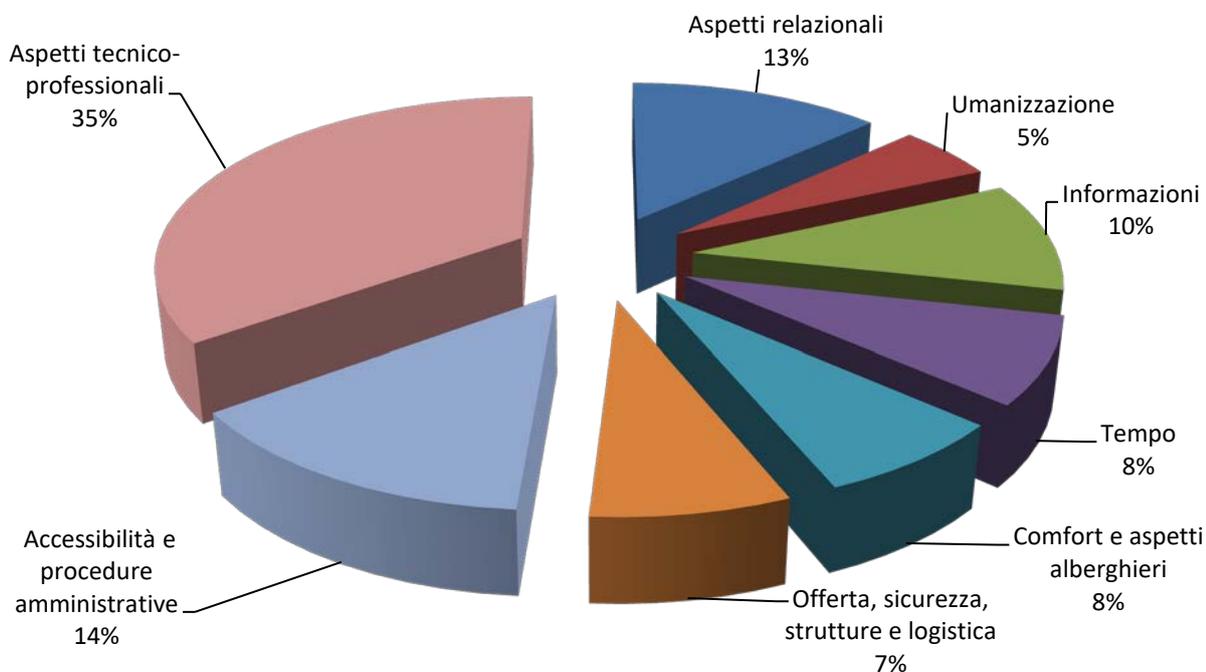
Segnalazioni	111
Reclami	481
Elogi	302
Totale	894



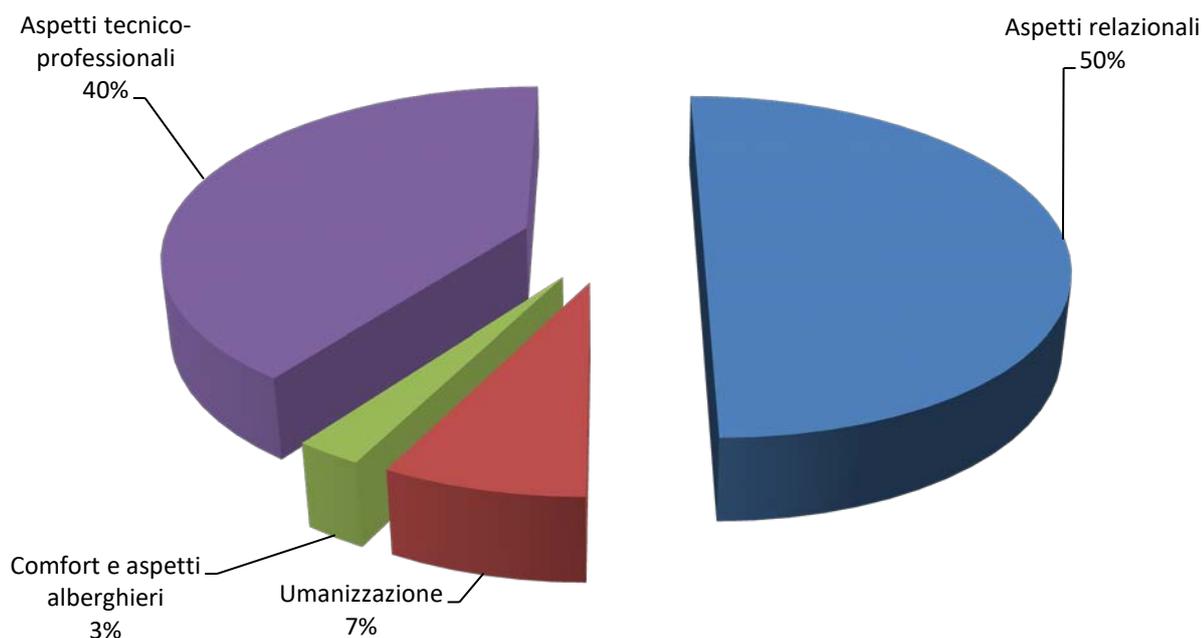
Classificazione per aspetto segnalazioni-reclami-elogi

Più di un aspetto può caratterizzare una segnalazione, un reclamo o un elogio. Le tabelle che seguono i grafici sottostanti, pertanto, non rappresentano il numero di segnalazioni, reclami ed elogi del 2019 suddiviso per aspetti, ma le volte in cui ogni singolo aspetto è stato considerato.

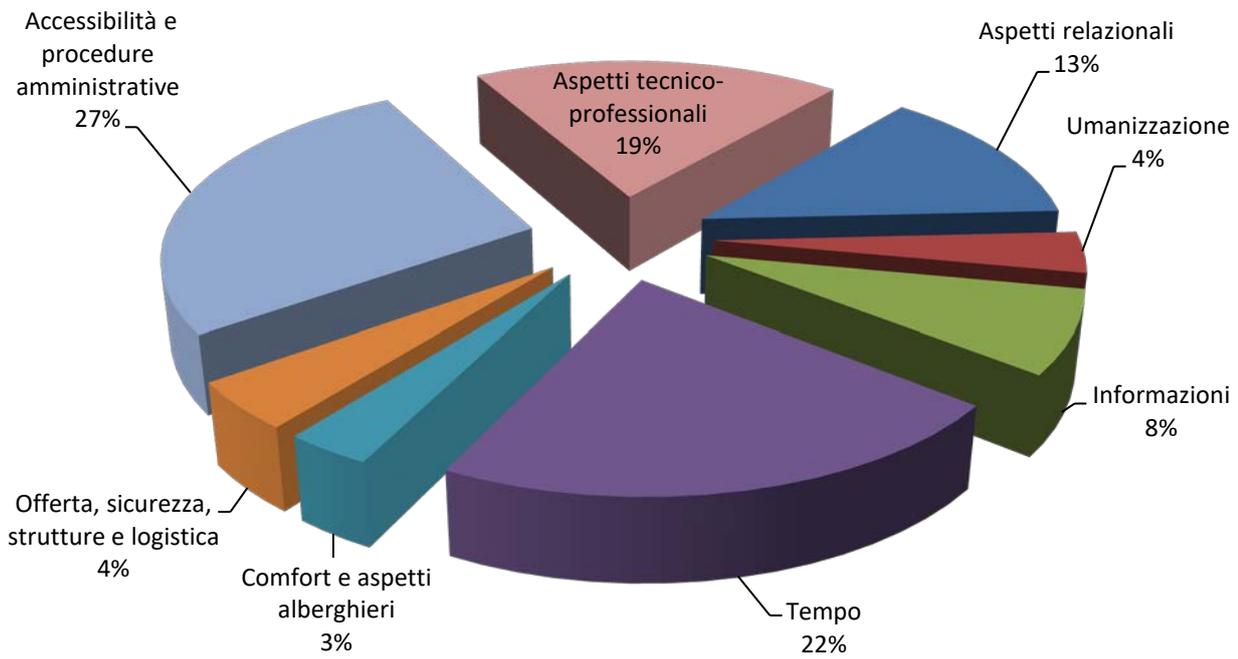
Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica/Assistenza Distrettuale: segnalazioni e reclami



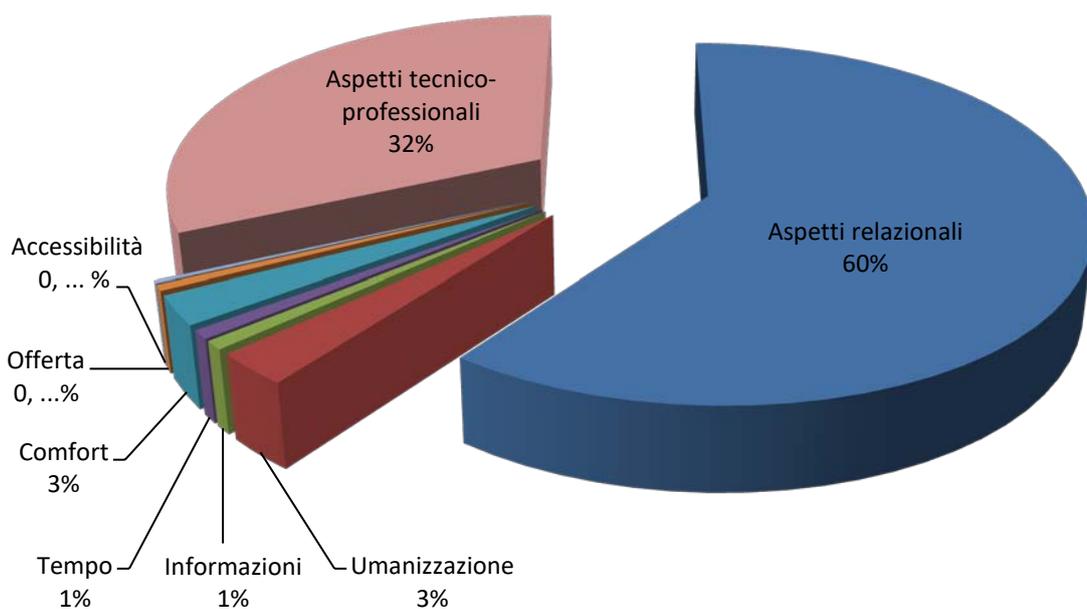
Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica/Assistenza Distrettuale: elogi



Assistenza Ospedaliera: segnalazioni e reclami



Assistenza Ospedaliera: elogi



PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITÀ PUBBLICA/ASSISTENZA DISTRETTUALE (segnalazioni e reclami - elogi)	
Classe	Sottoclasse
Aspetti relazionali: 18 - 20	Cortesia, gentilezza: 14 - 20
	Congruità dell'abbigliamento e cura della persona: 1 - 0
	Congruità del comportamento: 7 - 0
Umanizzazione: 7 - 3	Rispetto della persona: 3 - 3
	Tutela della fragilità: 4 - 1
	Mantenimento della quotidianità e delle abitudini personali: 1 - 0
Informazioni: 14 - 0	Informazioni sui servizi dell'azienda: 2 - 0
	Informazioni su variazioni organizzative: 5 - 0
	Informazioni su prestazioni: 1 - 0
	Informazioni sulle modalità di comportamento / info ai familiari: 4 - 0
	Adeguatezza e completezza della segnaletica: 2 - 0
Tempo: 11 - 0	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 6 - 0
	Tempi di attesa per certificazione / documentazione e presidi: 5 - 0
Comfort e aspetti alberghieri: 10 - 1	Pulizia, silenziosità / gradevolezza degli ambienti: 4 - 1
	Qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti: 0 - 1
	Adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti: 2 - 0
	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici: 2 - 0
	Adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda: 1 - 0
	Adeguatezza e comfort degli ambulatori: 1 - 0
Offerta, sicurezza, strutture e logistica: 10 - 0	Dislocazione territoriale dei servizi / distanze all'interno dell'Azienda: 1 - 0
	Sicurezza e manutenzione delle strutture: 2 - 0
	Contatti telefonici / informazioni scorrette / mancanza di informazioni: 1 - 0
	Adeguatezza di materiali e prodotti: 1 - 0
	Disponibilità figure professionali / funzioni e attrezzature: 7 - 0
Accessibilità e procedure amministrative: 19 - 0	Importi e procedure per i ticket: 4 - 0
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie: 7 - 0
	Prenotazione visite ed esami: 6 - 0
	Accessibilità dei percorsi per accedere alle prestazioni: 1 - 0
	Rispetto sulla normativa della privacy: 1 - 0
Aspetti tecnico-professionali: 48 - 16	Mancato intervento: 3 - 0
	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 1 - 0
	Modalità di erogazione della prestazione, aspetto sanitario: 17 - 13
	Modalità di erogazione della prestazione, amministrativo: 29 - 4

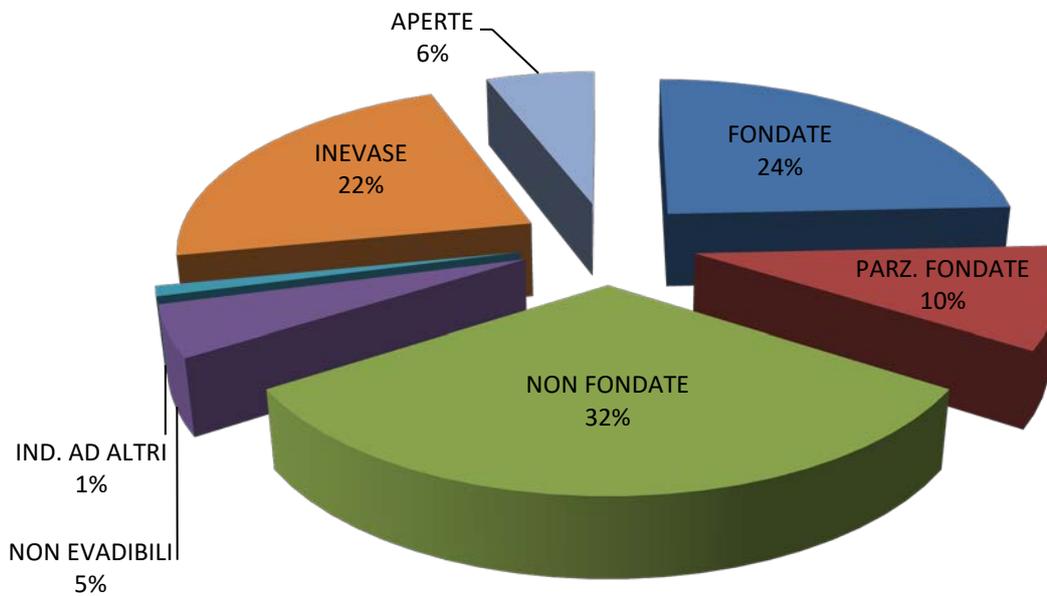
ASSISTENZA OSPEDALIERA (segnalazioni e reclami - elogi)

Classe	Sottoclasse
Aspetti relazionali: 65 - 229	Cortesia, gentilezza: 58 - 229
	Congruità dell'abbigliamento e cura della persona: 1 - 0
	Congruità del comportamento: 9 - 0
Umanizzazione: 19 - 11	Rispetto del corpo: 2 - 2
	Rispetto della persona: 17 - 8
	Tutela della fragilità: 2 - 1
Informazioni: 38 - 3	Adeguatezza degli strumenti informativi: 5 - 0
	Informazioni sui servizi dell'Azienda: 6 - 0
	Informazioni su variazioni organizzative: 7 - 0
	Informazioni su prestazioni: 17 - 2
	Informazioni sulle modalità di comportamento / info. ai familiari: 2 - 1
	Adeguatezza e completezza della segnaletica: 1 - 0
	Leggibilità e comprensibilità della documentazione: 2 - 0
Tempo: 108 - 3	Liste di attesa per prenotazione e ricovero: 14 - 0
	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni: 79 - 3
	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi: 13 - 0
	Rispetto della priorità acquisita: 4 - 0
Comfort e aspetti alberghieri: 16 - 10	Pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti: 6 - 9
	Qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti: 4 - 1
	Adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti: 4 - 0
	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici: 3 - 0
	Adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda: 2 - 0
Offerta, sicurezza, strutture e logistica: 22 - 2	Parcheggi / parcheggi per disabili: 2 - 0
	Sicurezza e manutenzione apparecchiature: 2 - 0
	Numero di posti letto per stanza: 1 - 0
	Climatizzazione ambienti: 2 - 0
	Contatti telefonici / informazioni scorrette / mancanza di informazioni: 1 - 0
	Adeguatezza di materiali e prodotti: 2 - 0
	Sicurezza della persona / molestie / furti / aggressioni: 6 - 0
Disponibilità figure professionali / funzioni e attrezzature: 7 - 2	
Accessibilità e procedure amministrative: 134 - 1	Importi e procedure per i ticket: 88 - 0
	Problemi di interpretazione / applicazione delle norme: 7 - 0
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie: 9 - 1
	Trasparenza degli atti e delle procedure: 3 - 0
	Prenotazione visite ed esami: 11 - 1
	Adeguatezza degli orari degli sportelli e degli ambulatori: 6 - 0
	Accessibilità dei percorsi per accedere alle prestazioni: 7 - 0
	Problemi legati a carenze di materiali: 1 - 0
Rispetto sulla normativa della privacy: 5 - 0	
Aspetti tecnico-professionali: 95 - 121	Mancato intervento: 8 - 0
	Consenso informato: 2 - 0
	Comunicazioni cliniche a pazienti e familiari: 7 - 1
	Modalità di erogazione della prestazione - aspetto sanitario: 49 - 120
	Modalità di erogazione della prestazione - amministrativo: 32 - 2
	Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni: 3 - 0
	Completezza e correttezza nella compilazione della cartella clinica: 1 - 0
Conservazione documentazione ed effetti personali / smarrimenti: 4 - 0	

Distribuzione per fondatezza segnalazioni-reclami

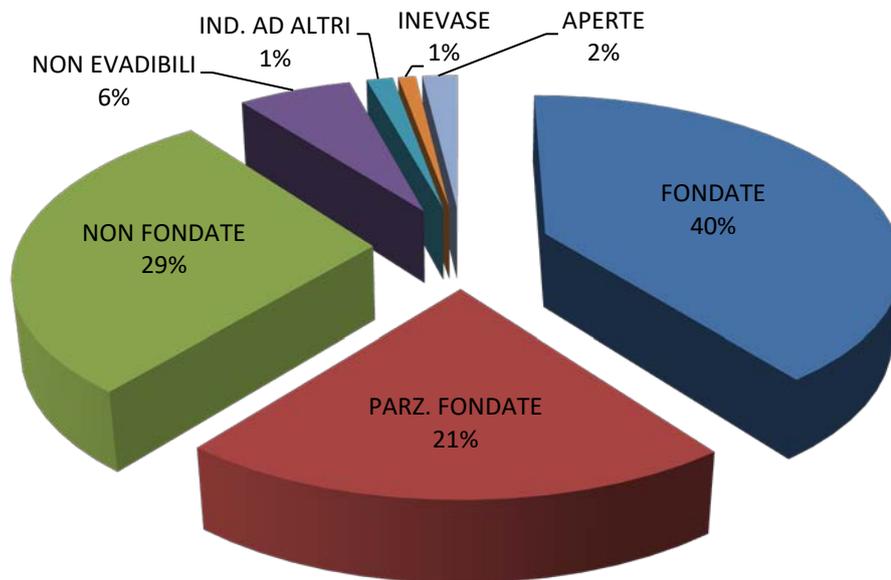
LEA: Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica / Assistenza Distrettuale

FONDATE	25
PARZ. FONDATE	10
NON FONDATE	33
NON EVADIBILI	5
IND. AD ALTRI	1
INEVASE	23
APERTE	6
TOTALE	103



LEA: Assistenza Ospedaliera

FONDATE	169
PARZ. FONDATE	89
NON FONDATE	123
NON EVADIBILI	26
IND. AD ALTRI	6
INEVASE	4
APERTE	8
TOTALE	425

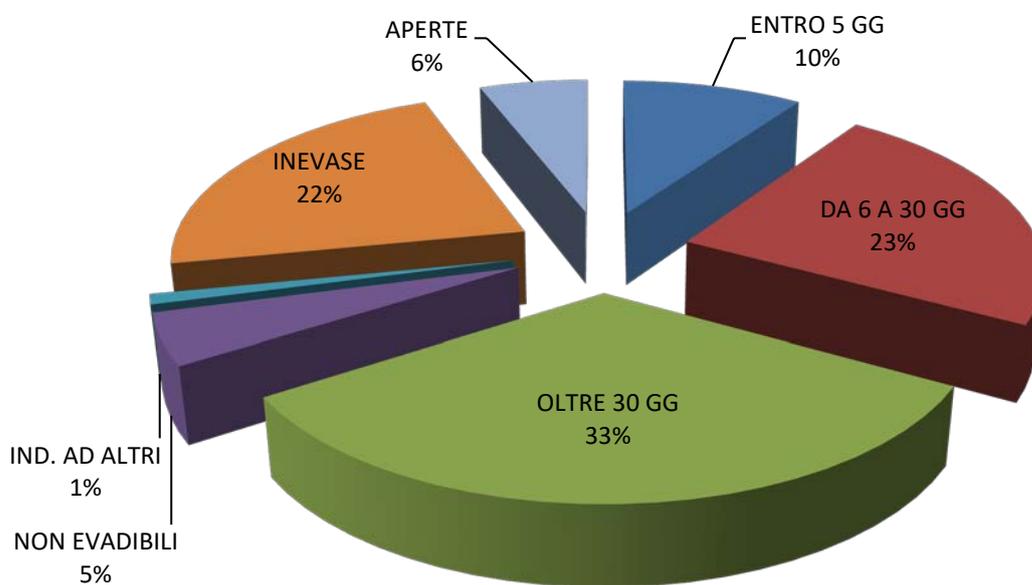


Tempi di risposta segnalazioni-reclami

I tempi di risposta possono variare e dipendono da diversi fattori, come la complessità dell'istruttoria, la necessità di eventuali approfondimenti, la precisione delle informazioni fornite dal presentatore.

LEA: Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica / Assistenza Distrettuale

ENTRO 5 GG	10
DA 6 A 30 GG	24
OLTRE 30 GG	34
NON EVADIBILI	5
IND. AD ALTRI	1
INEVASE	23
APERTE	6
TOTALE	103



LEA: Assistenza Ospedaliera

ENTRO 5 GG	66
DA 6 A 30 GG	148
OLTRE 30 GG	167
NON EVADIBILI	26
IND. AD ALTRI	6
INEVASE	4
APERTE	8
TOTALE	425

