



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



2016

Report delle segnalazioni 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@aes5.sanita.fvg.it
- Tramite e-mail all'indirizzo PEC: aes5.protgen@certsanita.fvg.it
- Tramite sito web: www.aes6.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)

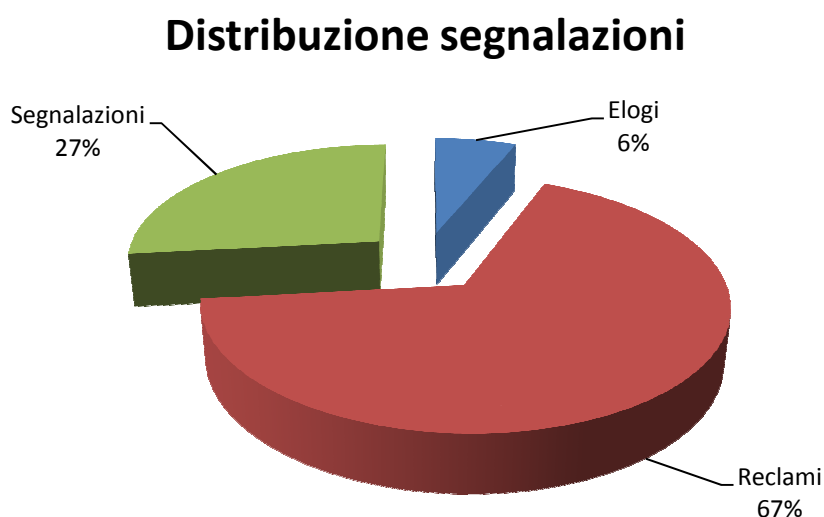
Report

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) **131 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.

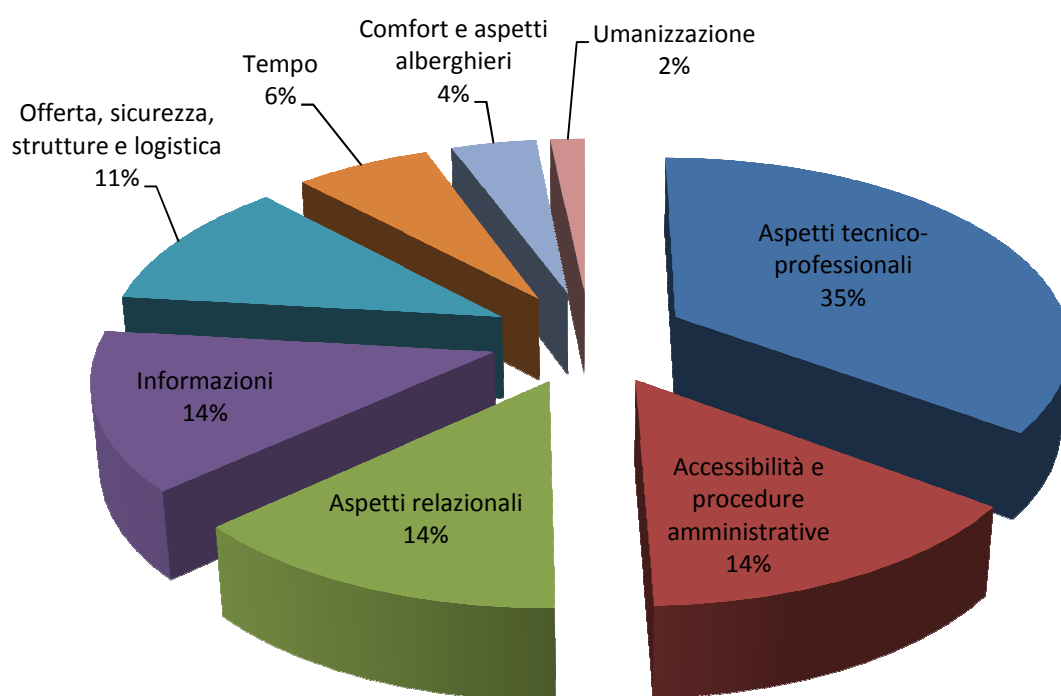
Come si può vedere dal grafico sottostante, su un totale di 131 segnalazioni presentate nel corso del 2016, il 67 % circa era costituito da *reclami*, il 27 % circa da *segnalazioni* e il 6 % circa da *elogi*.



Reclami	88
Segnalazioni	35
Elogi	8
Totale	131

Classificazione segnalazioni e reclami per categoria

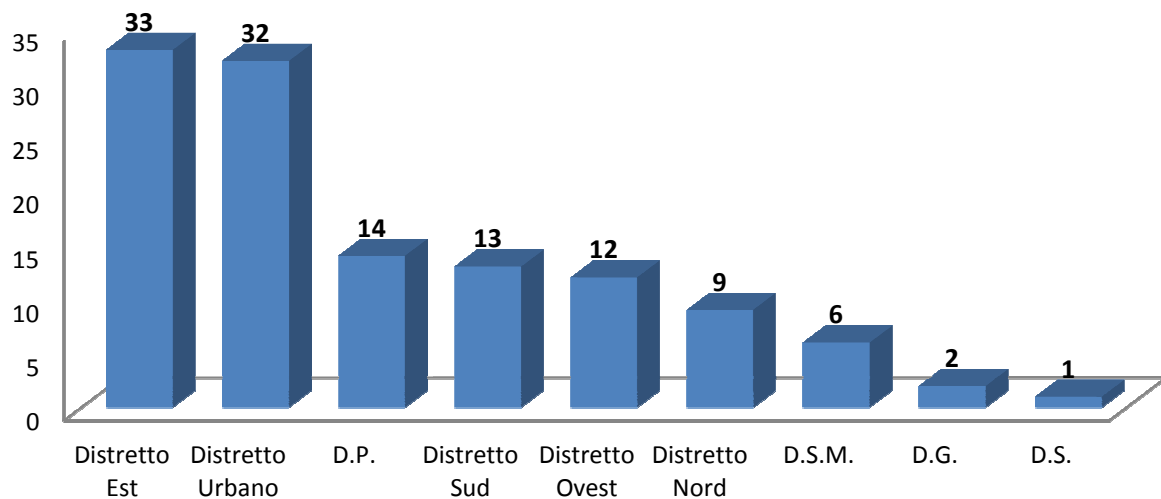
Ogni segnalazione viene classificata secondo la codifica stabilita a livello regionale. Qui sotto si evidenzia la suddivisione per il periodo considerato. **Risultano maggiormente segnalati gli aspetti tecnico-professionali (35 % circa).**



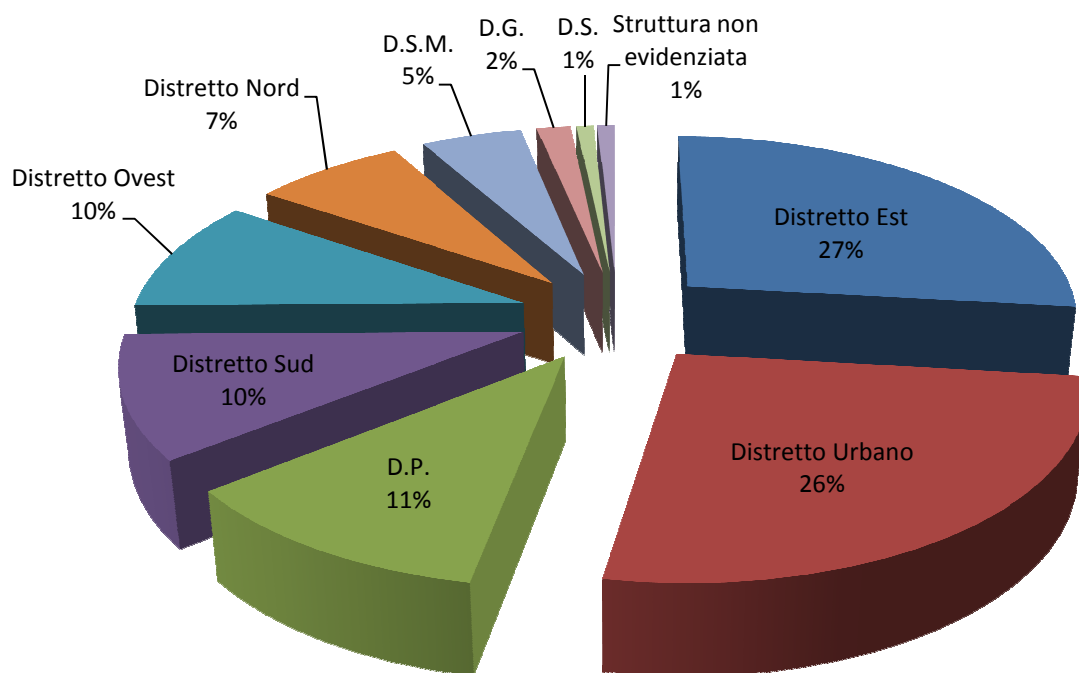
Categoria	Sottocategoria
Aspetti relazionali (17)	Cortesia, gentilezza (6)
	Congruità del comportamento (16)
Umanizzazione (2)	Rispetto della persona (2)
Informazioni (17)	Adeguatezza strumenti informativi (2)
	Informazioni sui servizi dell'Azienda (1)
	Informazioni su variazioni organizzative (5)
	Informazioni su prestazioni (4)
	Informazioni mod. comportamento / informazioni ai familiari (2)
	Adeguatezza e completezza della segnaletica (2)
	Leggibilità e comprensibilità della modulistica (1)
Tempo (8)	Tempi di attesa per erogazione di esami e prestazioni (4)
	Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi (4)
Confort e aspetti alberghieri (5)	Pulizia, silenziosità, gradevolezza degli ambienti (2)
	Adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti (1)
	Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici (1)
	Adeguatezza e confort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda (2)
Offerta, sicurezza, strutture e logistica (14)	Accessibilità fisica dei servizi e trasporti interni (2)
	Barriere architettoniche (1)
	Parcheggi - parcheggi per disabili (1)
	Dislocazione territoriale dei servizi - distanze all'interno delle aree dell'Azienda (3)
	Adeguatezza materiali e prodotti (6)
	Disponibilità figure professionali, funzioni e attrezzature (1)
Accessibilità e procedure amministrative (18)	Importi e procedure per i ticket (4)
	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie, per ottenere documentazioni, inclusa la cartella clinica, certificazioni amministrative, etc. (6)
	Prenotazione visite ed esami (4)
	Accessibilità dei percorsi organizzativi o burocratico-amministrativi per accedere alle prestazioni (3)
	Problemi legati a carenze di materiali (1)
Aspetti tecnico-professionali (44)	Mancato intervento (4)
	Modalità di erogazione della prestazione - aspetto sanitario (20)
	Modalità di erogazione della prestazione - amministrativo (21)
Altro (11)	Altro (11)

Distribuzione segnalazioni e reclami per Struttura Operativa di I° livello

Struttura Operativa di I° livello	n.
Distretto Est	33
Distretto Urbano	32
Dipartimento di Prevenzione	14
Distretto Sud	13
Distretto Ovest	12
Distretto Nord	9
Dipartimento di Salute Mentale	6
Direzione Generale	2
Direzione Sanitaria	1
Struttura non evidenziata	1
Totale segnalazioni + reclami	123



Le segnalazioni risultano più elevate per i Distretti Est e Urbano, che coprono il 53 % circa del totale.



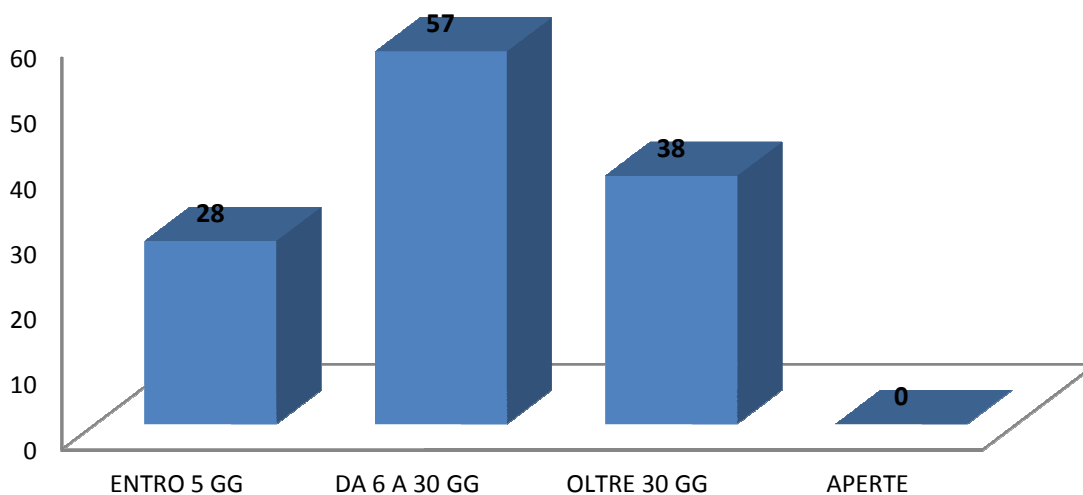
Distribuzione segnalazioni e reclami per Struttura Operativa di 1°, 2° e 3° livello

Distretto Est	33
S.S. Adulti - Anziani e Cure Primarie	29
Poliambulatori specialistici (San Vito)	18
Assistenza protesica e riabilitativa (San Vito)	3
Ufficio Amm.vo Assistenza Sanitaria di Base (San Vito)	2
Continuità Assistenziale (San Vito)	1
S.S. Materno- Infantile ed età evolutiva per i Distretti Est e Sud	1
Consultorio familiare (San Vito)	1
S.S. Neuropsichiatria Infantile per i Distretti Est e Sud (San Vito)	1
Servizio di NPSI (San Vito)	1
Distretto Urbano	32
S.S. Adulti - Anziani e Cure Primarie	28
Poliambulatorio (Porcia)	4
Servizio Infermieristico Domiciliare ADI (Pordenone)	4
Assistenza protesica (Cordenons)	3
Ufficio Amm.vo Assistenza Sanitaria di Base (Pordenone)	3
Continuità Assistenziale (Pordenone)	2
Residenza Sanitaria Assistenziale RSA (Roveredo in Piano)	2
Servizio Infermieristico Domiciliare ADI (Porcia)	2
Assistenza Farmaceutica (Cordenons)	1
Residenza Sanitaria Assistenziale RSA (Pordenone)	1
Dipartimento Prevenzione	14
S.C. Ambienti di Vita	9
S.S. Servizio Igiene e Sanità Pubblica - Vaccinazioni (San Vito)	3
S.S. Servizio Igiene e Sanità Pubblica - Edilizia (Pordenone)	1
S.S. Servizio Igiene e Sanità Pubblica - Ufficio Sanitario (Sacile)	1
S.S. Servizio Igiene e Sanità Pubblica - Ufficio Sanitario (Spilimbergo)	1
S.S. Servizio Igiene e Sanità Pubblica - Vaccinazioni (Pordenone)	1
S.S. Servizio Medicina Legale e dello Sport - Commissione Medica Patenti (Pordenone)	1
S.S. Servizio Medicina Legale e dello Sport - Medicina dello Sport (Pordenone)	1
S.C. Servizio Veterinario	5
Servizio Veterinario (Fiume Veneto)	1
Servizio Veterinario (San Vito)	1
Distretto Sud	13
S.S. Adulti - Anziani e Cure Primarie	13
Ambulatori specialistici (Azzano Decimo)	4
Servizio Infermieristico Domiciliare ADI (Azzano Decimo)	3
Assistenza Protesica (Azzano Decimo)	1
Continuità Assistenziale (Azzano Decimo)	1
Residenza Sanitaria Assistenziale RSA (Azzano Decimo)	1
Distretto Ovest	12
S.S. Adulti - Anziani e Cure Primarie (Sacile)	8
Servizio Terapia Fisica e Riabilitazione (Sacile)	2
Assistenza Protesica e Riabilitativa (Sacile)	1
Consultorio familiare (Sacile)	1
Continuità Assistenziale (Sacile)	1
Servizio Infermieristico Domiciliare ADI (Sacile)	1

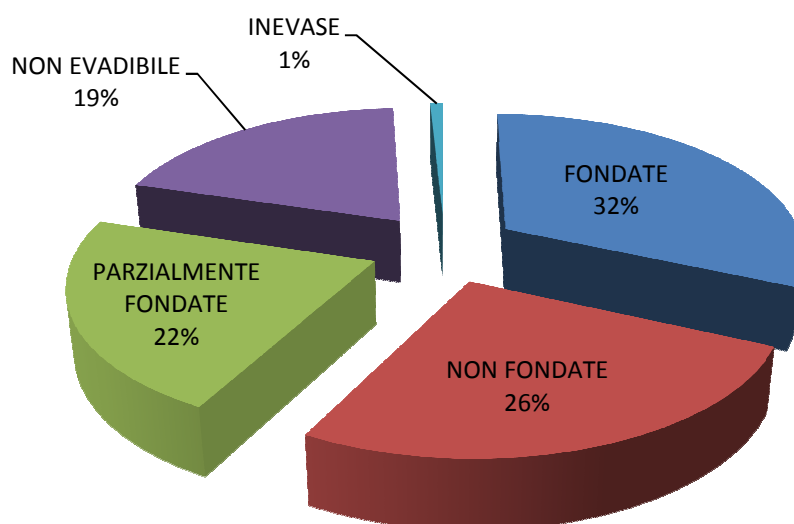
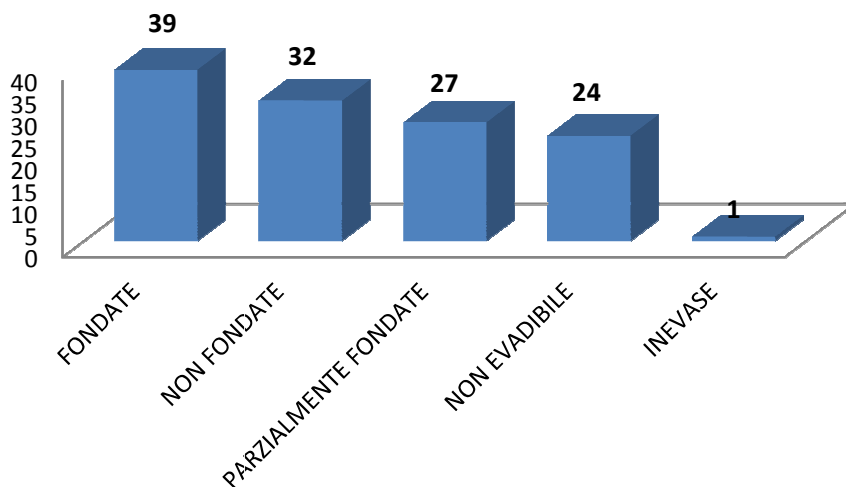
Distretto Nord	9
S.S. Adulti - Anziani e Cure Primarie	1
Assistenza Protesica e Riabilitativa (Spilimbergo)	1
Poliambulatorio (Maniago)	1
Ufficio Amm.vo Assistenza Sanitaria di Base (Spilimbergo)	1
Dipartimento Salute Mentale	6
S.C. CSM 24h (San Vito)	1
Direzione Generale	2
Staff Direzione Strategica	2
Ufficio Relazioni con il Pubblico (Pordenone)	2
Direzione Sanitaria	1
S.C. Consumi farmaceutici e sanitari	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 presentatore. **Nel periodo considerato, quasi il 70 % dei cittadini ha ottenuto una risposta entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione o del reclamo. Le risposte inviate oltre il trentesimo giorno rappresentano invece oltre il 30 % del totale. Nessuna segnalazione ricevuta nel corso del 2016 è rimasta aperta.**



Distribuzione segnalazioni e reclami per fondatezza



Struttura Operativa di I° livello	Fondate	Non fondate	Parz. fondate
Distretto Urbano	11	5	9
Distretto Est	9	12	6
Dipartimento di Prevenzione	6	1	4
Distretto Ovest	5	4	2
Distretto Nord	4	2	1
Distretto Sud	4	1	4
Dipartimento di Salute Mentale	0	4	0
Direzione Generale	0	1	1
Direzione Sanitaria	0	1	0
Struttura non evidenziata	0	1	0
Totale	39	32	27