

**Report degli Esposti e degli Encomi
recepiti dalla
U.o.s.d. Ufficio Relazioni con il Pubblico
dal 01/01/2015 al 30/06/2015**



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN GIOVANNI ADDOLORATA

ESPOSTI



ESPOSTI PER ESITO

(stato della lavorazione ed analisi in base al livello di soddisfazione dell'Utente rispetto alla risposta fornita)

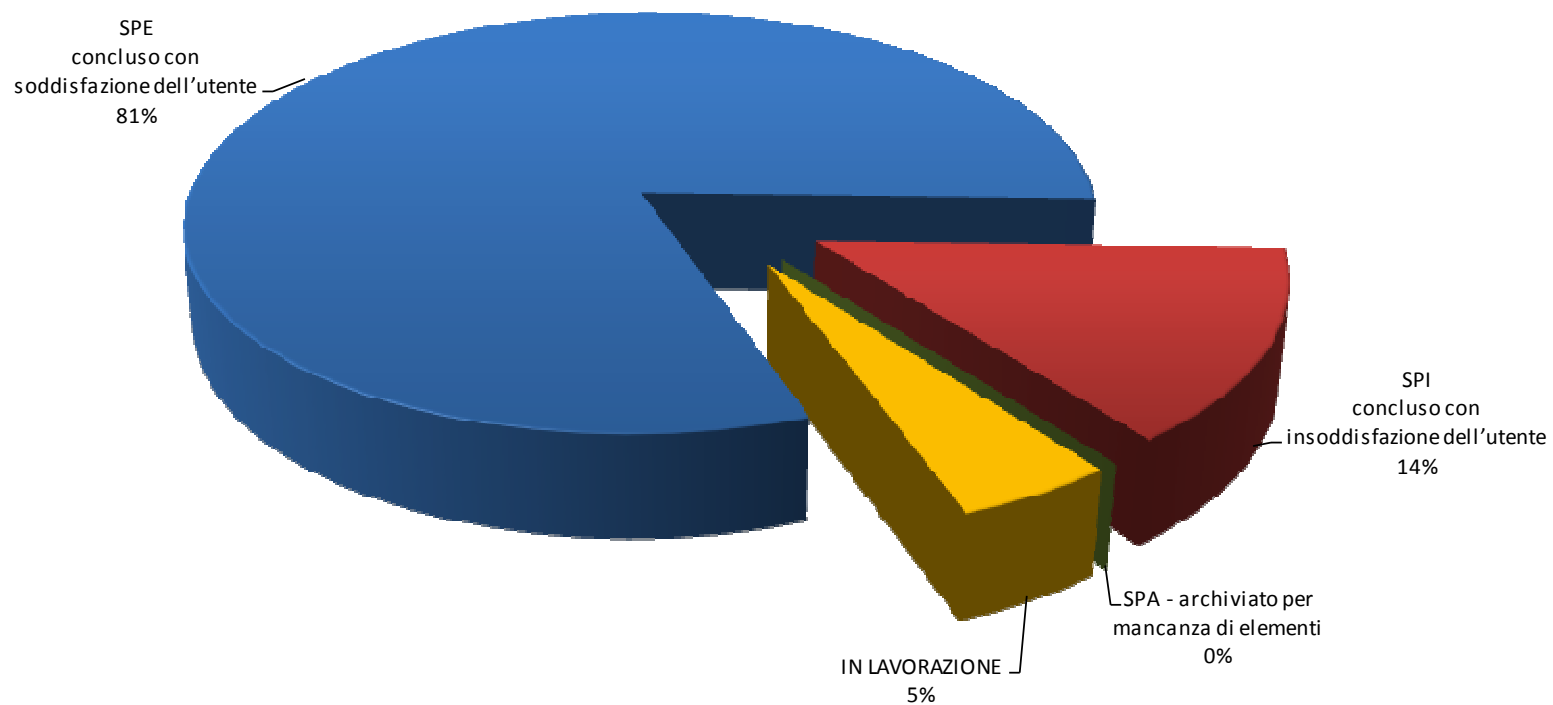
TOTALE ESPOSTI RICEVUTI – I semestre 2015	63
--	-----------

TOTALE ESPOSTI CHIUSI – I semestre 2015	60
--	-----------

Di cui:

SPE – concluso con soddisfazione dell'utente	51	81 %
SPI – concluso con insoddisfazione dell'utente	9	14,3 %
SPA - archiviato per mancanza di elementi	0	0
IN LAVORAZIONE	3	4,8 %

Esposti ricevuti dalla U.o.s.d URP - I semestre 2015.
Analisi in base alla soddisfazione dell'Utente rispetto alla risposta fornita



In virtù dell'analisi del contenuto ogni esposto viene classificato in base alle seguenti macrocategorie*

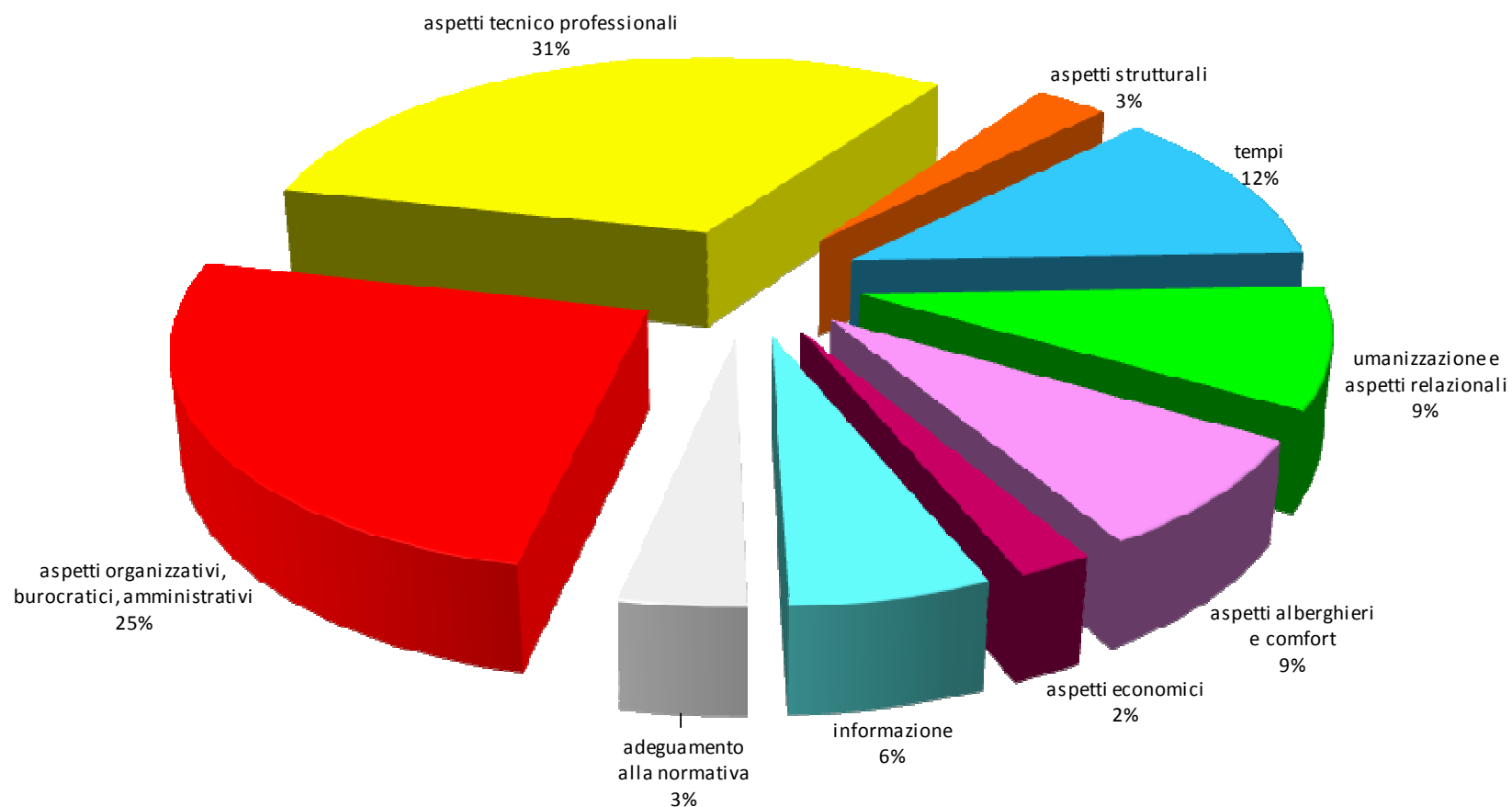
(Per maggiori dettagli circa le categorie di classificazione si veda l'Allegato A "Classificazione esposti. Descrizione macrocategorie e categorie", posto in appendice).

C = Aspetti alberghieri e comfort (Caratteristiche strutturali; Vitto; Condizioni ambientali; Pulizia e igiene; Servizi accessori; Accessori bagni; Altro)
E = Aspetti Economici (Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie; Richiesta rimborsi; Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso; Altro)
I = Informazione (Adeguatezza della segnaletica esterna ed interna; Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi e alle prestazioni; Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli; Riconoscibilità degli operatori; Adeguatezza delle modalità con cui vengono fornite le informazioni; Altro)
N = Adeguamento alla normativa (Ticket; L.E.A.; Altro)
O = Aspetti Organizzativi Burocratici Amministrativi (Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia); Funzionalità Organizzativa; Assenza di servizi/prestazioni; Raccordo tra le unità operative; Rilascio referti; Rilascio attestazioni di presenza; Altro)
P = Aspetti Tecnico-Professionali (Adeguatezza della prestazione medica; Carenza di assistenza infermieristica; Precisione e accuratezza nella erogazione della prestazione infermieristica e medica; Altro)
S = Aspetti Strutturali (Accessibilità esterna; Accessibilità interna; Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo; Attrezzature e strumentazione sanitaria; Insufficienze organiche; Manutenzione e cura delle strutture; Altro)
T = Tempi (Orari di apertura dei servizi; Coda per la prenotazione; Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione; Coda per il pagamento; Coda per la prestazione; Tempi di attesa per ottenere documentazione sanitaria; Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni; Altro)
U = Umanizzazione e aspetti relazionali (Cortesia e gentilezza degli operatori; Conflittualità interpersonale fra operatori; Rispetto della dignità della persona; Rispetto della riservatezza; Maltrattamenti; Accesso parenti/accompagnatori; Altro)

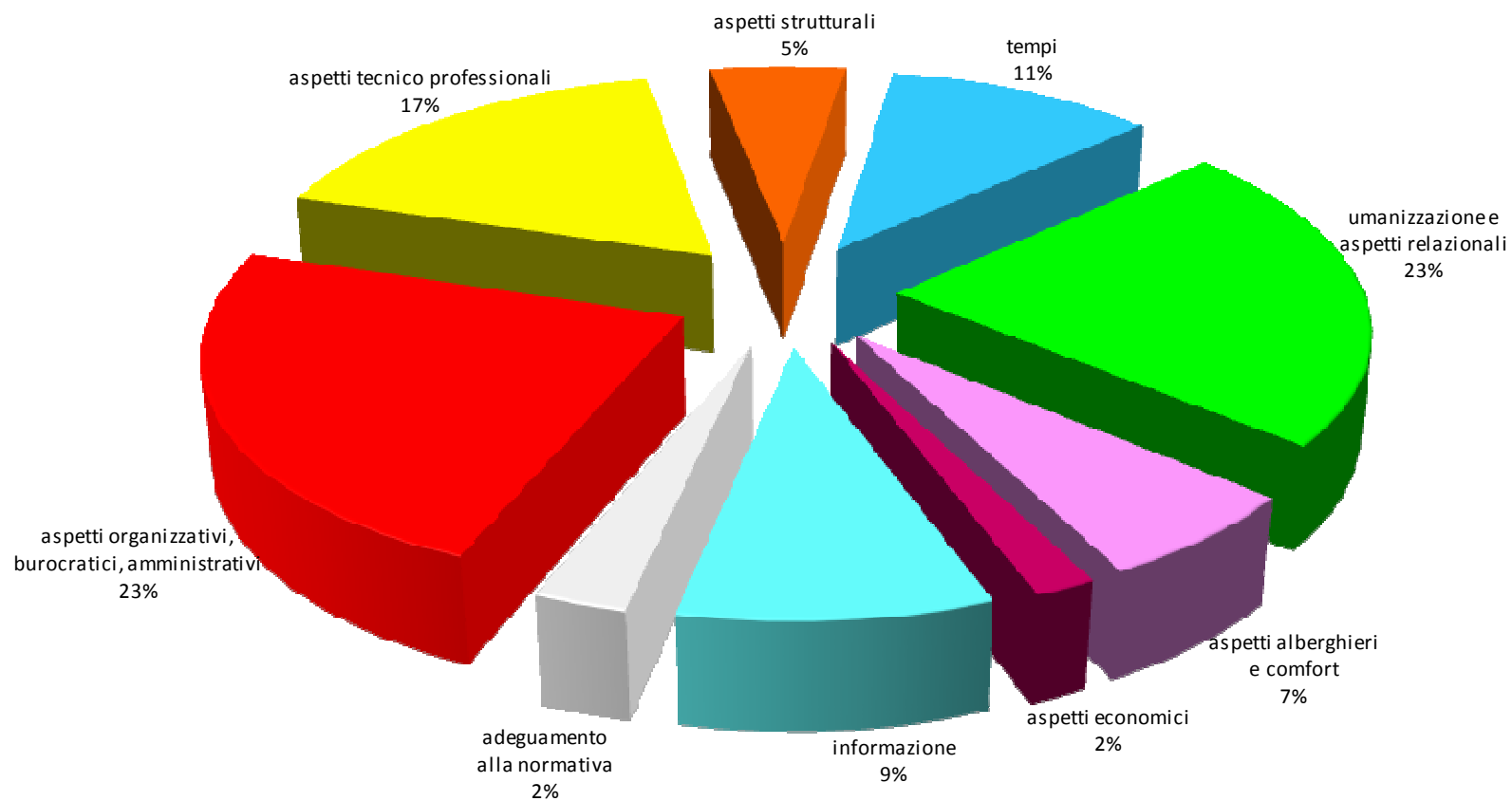
ESPOSTI PER TIPOLOGIA E FREQUENZA (analisi sul totale degli esposti ricevuti)

	Classificazione per percepito (numerico)	Classificazione per rilevato (numerico)
C = Aspetti alberghieri e comfort	11	7
E = Aspetti Economici	3	2
I = Informazione	8	10
N = Adeguamento alla normative	5	3
O = Aspetti Organizzativi Burocratici Amministrativi	34	26
P = Aspetti Tecnico-Professionali	42	19
S = Aspetti Strutturali	4	6
T = Tempi	16	12
U = Umanizzazione	12	25

Esposti ricevuti dalla U.o.s.d. URP - I semestre 2015 Classificazione per percepito



Esposti ricevuti dalla U.o.s.d. URP - I semestre 2015. Classificazione per rilevato



Tempi procedurali

Analisi dei tempi medi di chiusura degli esposti ricevuti dall'URP nel I semestre 2015

ESPOSTO N.	ESITO	GIORNO STESSO	ENTRO 10 GG	ENTRO 20 GG	ENTRO 30M GG	OLTRE 30 GG
3352	SPE	X				
3353	SPE		X			
3354	SPE		X			
3355	SPE		X			
3356	SPE		X			
3357	SPI		X			
3358	SPE	X				
3359	SPE		X			
3360	SPE		X			
3361	SPI			X		



3362	SPE				X	
3363	SPE				X	
3364	SPE			X		
3365	SPE	X				
3366	SPE		X			
3367	SPE	X				
3368	SPE					X
3369	SPE			X		
3370	SPI		X			
3371	SPI		X			
3372	SPE				X	
3373	SPE			X		
3374	SPE			X		
3375	SPE	X				



3376	SPI			X		
3377	SPI		X			
3378	SPE				X	
3379	SPE		X			
3380	SPE				X	
3381	SPE		X			
3382	SPE		X			
3383	SPE		X			
3384	SPE		X			
3385	SPE				X	
3386	SPE		X			
3387	SPE			X		
3388	SPE		X			
3389	SPE	X				



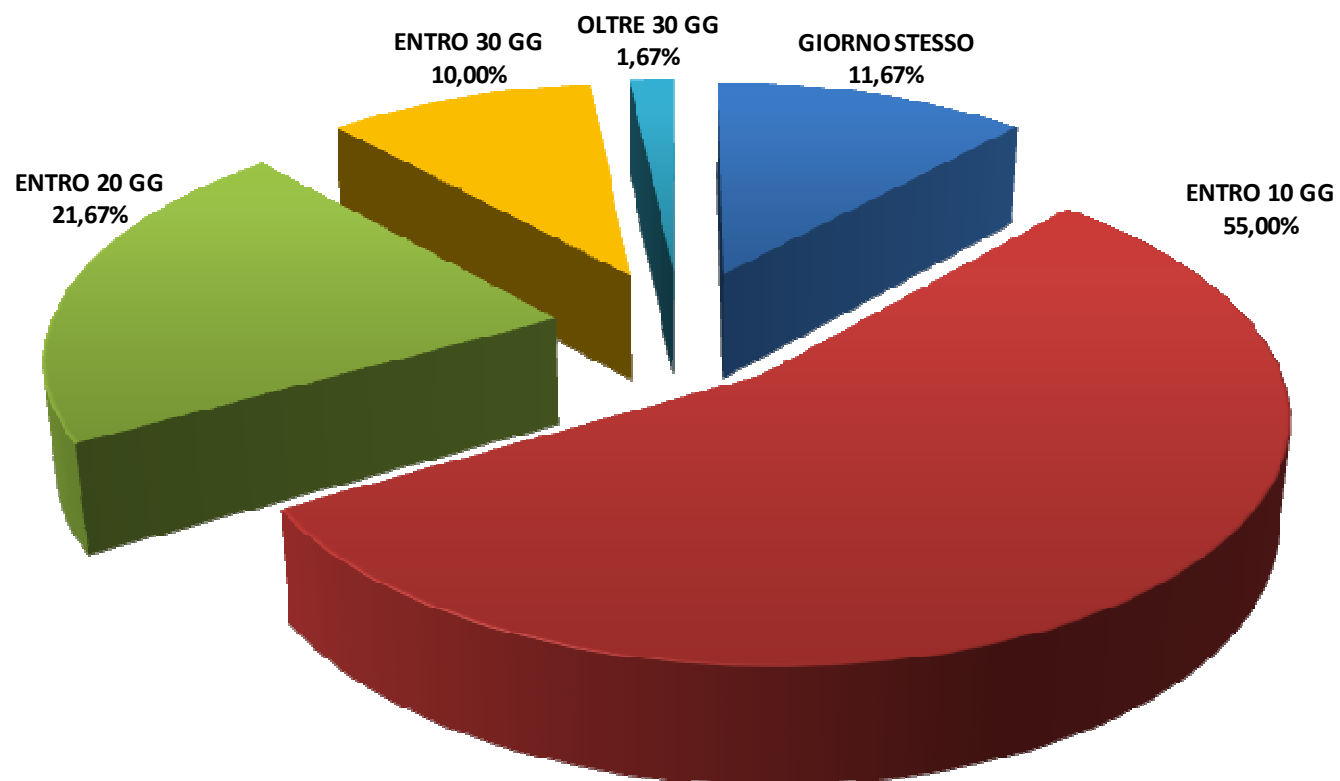
3390	SPI			X		
3391	SPE			X		
3392	SPE	X				
3393	SPI		X			
3394	SPE		X			
3395	SPE		X			
3396	SPE		X			
3397	SPE		X			
3398	SPE		X			
3399	SPE		X			
3400	SPE		X			
3401	SPE		X			
3402	SPE		X			
3403	SPE		X			



3404	SPE		X			
3405	SPE		X			
3406	SPE		X			
3407	SPE			X		
3408	SPI			X		
3409	IN LAVORAZIONE					
3410	IN LAVORAZIONE					
3411	SPE			X		
3412	SPE			X		
3413	SPE		X			
3414	IN LAVORAZIONE					
TOTALI		7	33	13	6	1

TEMPI PROCEDIMENTALI

Tempi medi di chiusura degli esposti ricevuti dall'URP nel I semestre 2015





SISTEMA SANITARIO REGIONALE

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN GIOVANNI ADDOLORATA

ENCOMI




TOTALE ENCOMI RICEVUTI – I semestre 2015	144
---	------------


Allegato A

Classificazione esposti


Descrizione macrocategorie e categorie

<p>C ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</p> 	C - 1	Problematiche connesse all'ampiezza ed all'estetica degli ambienti in merito alla vivibilità (numero dei letti per stanza, numero dei servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy dell'utente ecc).
	C - 2	Scarsa qualità del vitto (quantità, qualità, orari di distribuzione, temperatura, possibilità di personalizzare i pasti, norme igieniche).
	C - 3	Inidonee condizioni ambientali (rumori, illuminazione, temperature ambienti, correnti d'aria, funzionalità del sistema di chiamata, presenza di fumo nei luoghi vietati ecc.).
	C - 4	Scarsa pulizia e igiene e/o mancanza/carenza di accessori nei bagni
	C - 5	Mancanza/carenza servizi accessori (punti vendite per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizi ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite ecc).
	C - 6	Furto di oggetti
	C - 7	Altro

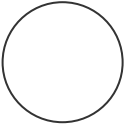


E ASPETTI ECONOMICI 	E - 1	Contestazioni al pagamento del ticket per le prestazioni sanitarie (richiesta di rimborsi per errata attribuzione, prestazioni non eseguite ecc.)
	E - 2	Richiesta di risarcimenti (risarcimento in seguito a danni o infortuni subiti in relazione a prestazioni sanitarie)
	E - 3	Altro

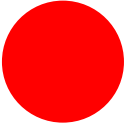


I INFORMAZIONE 	I - 1	Inadeguatezza della segnaletica esterna ed interna (assenza, errata collocazione, non chiarezza).
	I - 2	Informazioni fornite sui servizi e/o prestazioni incomplete o poco chiare (fornite dagli operatori nei punti informativi, portinerie, URP e servizi vari anche se telefoniche)
	I - 3	Scarse informazioni agli utenti e ai familiari (percorso di cura, scarsa disponibilità ad incontrarli etc)
	I - 4	Non riconoscibilità degli operatori (mancata esposizione del tesserino aziendale, rifiuto dichiarazione proprie generalità, abbigliamento incongruo, ecc.)
	I - 5	Inadeguatezza delle modalità con cui vengono fornite le informazioni (trasparenza dei percorsi di accesso e delle liste di attesa a prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini).
	I - 6	Informazioni o aggiornamenti non richiesti dall'operatore all'utente (es: numeri telefonici, aggiornamenti delle schede SGP etc.)
	I - 7	Altro

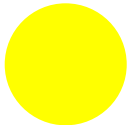


N ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA 	<i>N - 1</i>	Problematiche connesse alla errata applicazione dei codici di esenzione dal pagamento del ticket
	<i>N - 2</i>	Mancata applicazione di quanto previsto dalla normativa sulla privacy
	<i>N - 3</i>	Mancata applicazione di quanto previsto dalla normativa circa i Livelli Essenziali Assistenza
	<i>N - 4</i>	Altro





<p style="text-align: center;">O ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</p> 	O - 1	Percorsi di accesso e di cura complessi, scarsamente trasparenti o poco efficienti
	O - 2	Difetti organizzativi interni (es: spostamento di visite o esami prenotati, chiusure anticipate dei servizi, rinvio interventi etc)
	O - 3	Assenza/carenza di servizi e prestazioni
	O - 4	Mancato raccordo tra le unità operative
	O - 5	Inottemperanze nel rilascio di referti (rispetto della privacy, errori di consegna, difetti informatici, ecc.)
	O - 6	Difficoltà nel rilascio di attestazioni di presenza (per utenti minori, a nome dell'accompagnatore ecc.)
	O - 7	Difetti organizzativi nella gestione di posti letto
	O - 8	Altro



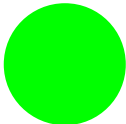
<p style="text-align: center;">P ASPETTI TECNICO – PROFESSIONALI</p> 	P – 1	Inadeguatezza della prestazione medica (per diagnosi, prescrizioni, trattamento e pratiche invasive)
	P – 2	Inadeguatezza dell'assistenza infermieristica (assistenza diretta)
	P – 3	Scarsa precisione e mancanza di accuratezza nella erogazione della prestazione infermieristica (modalità di erogazione dell'assistenza, rispetto della privacy, cura della documentazione clinica ecc).
	P – 4	Scarsa precisione e mancanza di accuratezza nella erogazione della prestazione medica (consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi, cura della documentazione clinica, rispetto della privacy, ritardo nella refertazione di esami, errore di attribuzione dei codici di P.S. ecc.).
	P – 5	Inadeguatezza e scarsa precisione nella erogazione della prestazione del personale ausiliario, amministrativo, tecnico ecc.
	P – 6	Altro



DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE	DESCRIZIONE CATEGORIA
S ASPETTI STRUTTURALI 	S - 1	Problematiche connesse all'accessibilità esterna (parcheggi, barriere architettoniche, panchine ecc)
	S - 2	Problematiche connesse all'accessibilità interna (scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione)
	S - 3	Spazi inadeguati e poco sicuri relativamente all'utilizzo (impianti elettrici, pavimenti, corrimano ecc)
	S - 4	Assenza e/o carenza attrezzature e strumentazione sanitaria
	S - 5	Insufficienze organiche (risorse umane)
	S - 6	Scarsa manutenzione e cura delle strutture
	S - 7	Apparecchiature rotte
	S - 8	Altro

<p style="text-align: center;">T TEMPI</p> 	<i>T - 1</i>	Non rispetto degli orari di apertura dei servizi
	<i>T - 2</i>	File per effettuare le prenotazioni presso il CAP
	<i>T - 3</i>	Elevati tempi di attesa tra la prenotazione e la fruizione della prestazione ambulatoriale (liste di attesa)
	<i>T - 4</i>	Elevati tempi per effettuare il pagamento ticket
	<i>T - 5</i>	Elevati tempi di attesa per ottenere la prestazione (fila in pronto soccorso, in ambulatorio ecc.).
	<i>T - 6</i>	Elevati tempi di attesa per ottenere documentazione sanitaria (cartella clinica, certificati, referti diagnostici)
	<i>T - 7</i>	Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami
	<i>T - 8</i>	Ritardi relativi ai tempi di dimissione
	<i>T - 9</i>	Lunghe attese per ricoveri in elezione (liste operatorie)
	<i>T - 10</i>	Altro



<p style="text-align: center;">U UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</p> 	U - 1	Scortesie del personale (rapporto interpersonale tra utente e operatore, anche telefonico)
	U - 2	Conflittualità interpersonale fra operatori (segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari)
	U - 3	Non rispetto della dignità della persona (rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e delle dignità personali; rispetto della morte e della dignità dei familiari)
	U - 4	Mancato rispetto della riservatezza (comunicazione notizie riservate, visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc.).
	U - 5	Maltrattamenti (comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori)
	U - 6	Difficoltà di accesso per parenti e/o accompagnatori (orari di visita nei reparti, assistenza a pazienti gravi o terminali, accesso accompagnatori in Pronto Soccorso ecc.).
	U - 7	Difetti di comunicazione
	U - 8	Altro