

**Report degli Esposti e degli Encomi
recepiti dalla
U.o.s.d. Ufficio Relazioni con il Pubblico
dal 01/07/2015 al 31/12/2015**



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN GIOVANNI ADDOLORATA

ESPOSTI

Gli esposti sono stati attribuiti a:

- **U.o.c. con posti letto di ricovero**
- **Ambulatori**
- **Servizi di diagnosi e cura**
- **Altri Servizi**



ESPOSTI PER ESITO

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

TOTALE ESPOSTI RICEVUTI – II semestre 2015	70
---	-----------

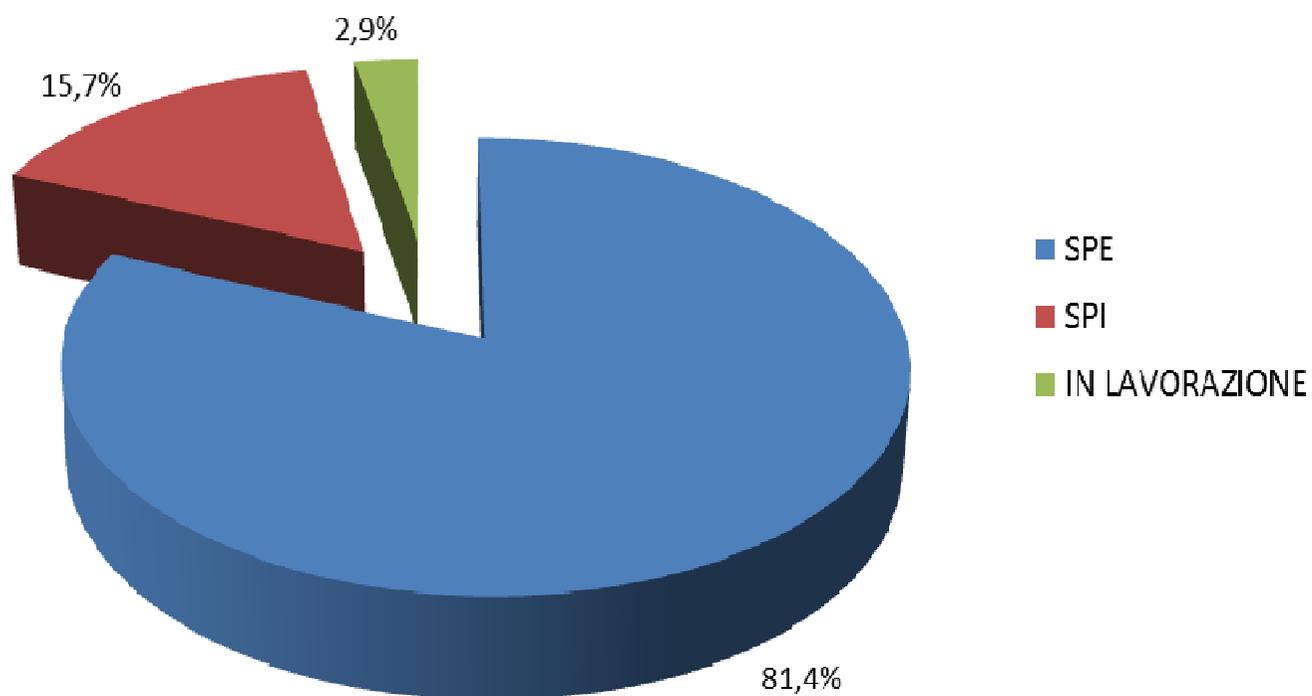
TOTALE ESPOSTI CHIUSI – II semestre 2015	68
---	-----------

Di cui:

SPE – concluso con soddisfazione dell'utente	57	81,4%
SPI – concluso con insoddisfazione dell'utente	11	15,7%
SPA - archiviato per mancanza di elementi	--	--
IN LAVORAZIONE	2	2,9%

Esposti ricevuti dall'URP - II 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*

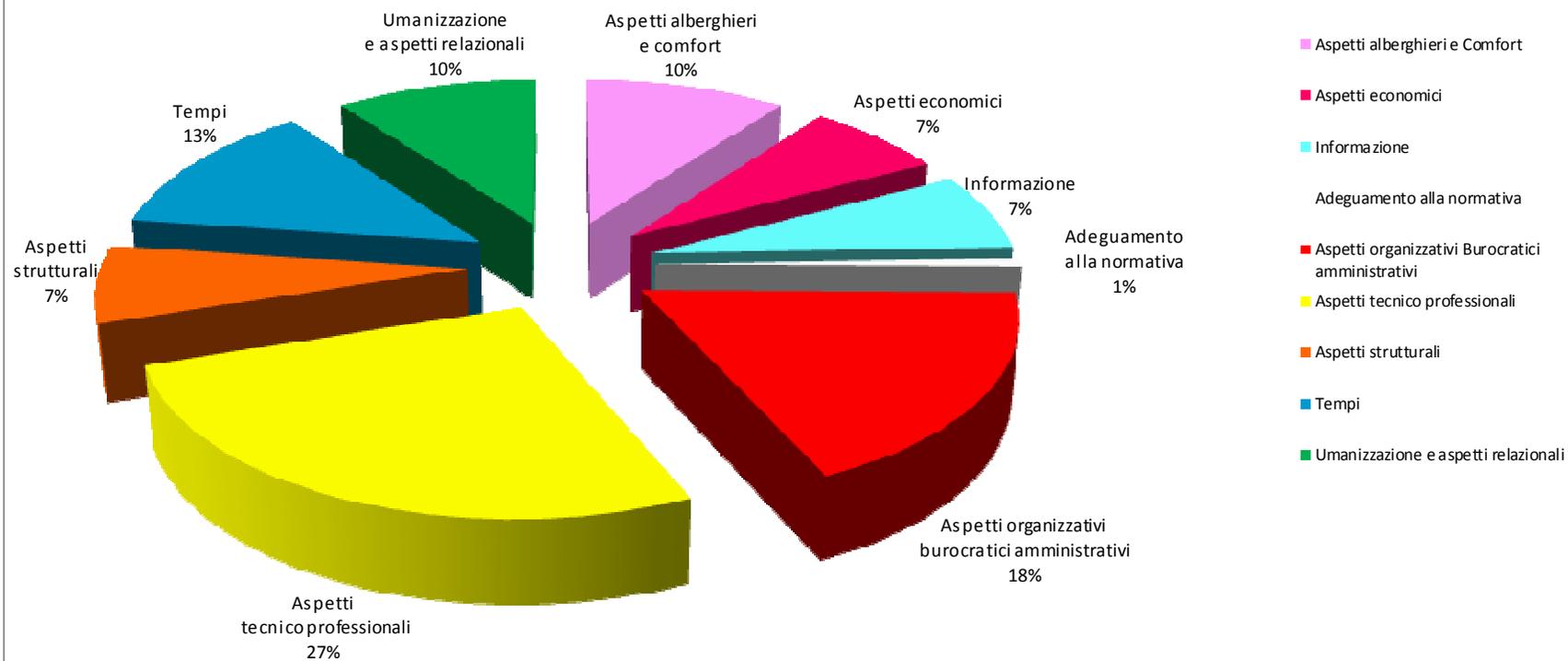
(Per maggiori dettagli circa le categorie di classificazione si veda l'Allegato A "Classificazione esposti. Descrizione macrocategorie e categorie", posto in appendice).

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; Carezza 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)

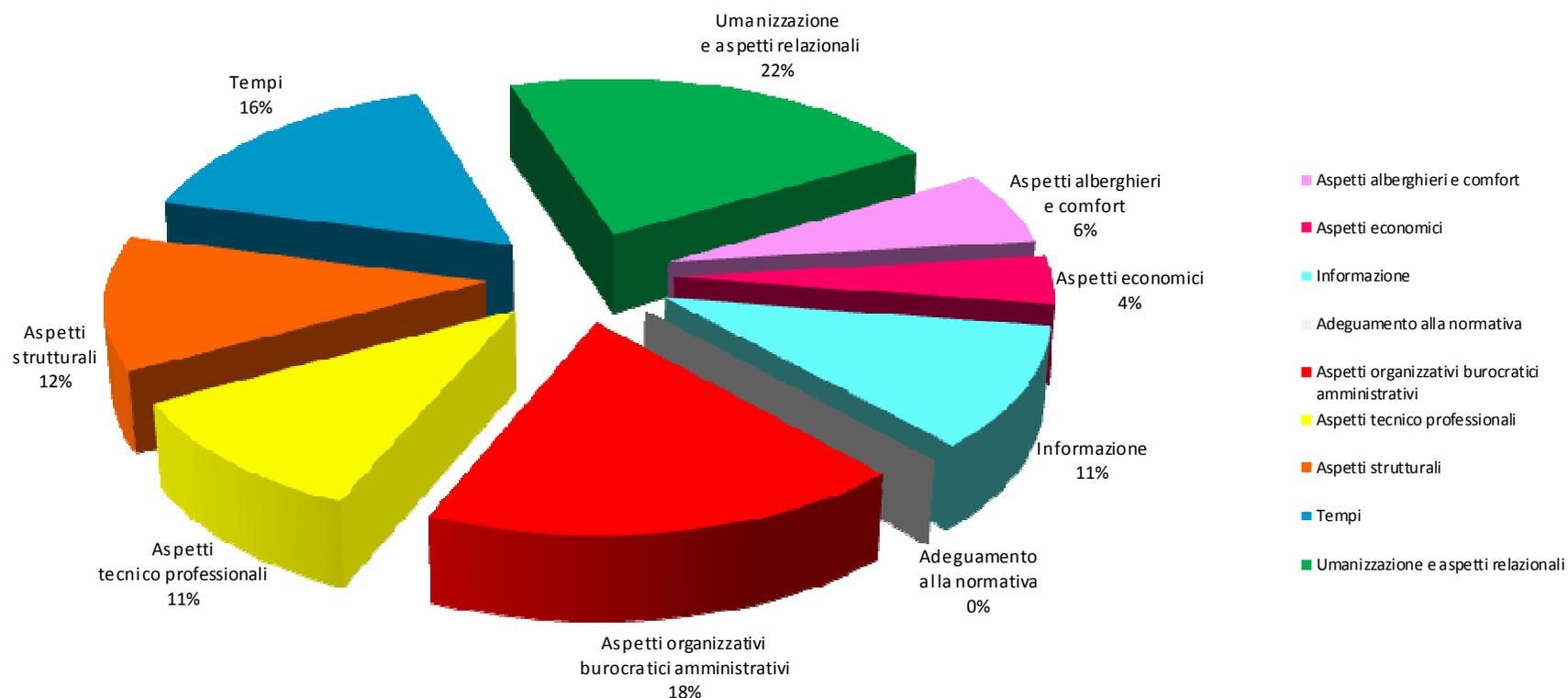
ESPOSTI PER TIPOLOGIA E FREQUENZA

	Classificazione per percepito (numerico)	Classificazione per rilevato (numerico)
C = Aspetti alberghieri e comfort	13	6
E = Aspetti Economici	9	4
I = Informazione	9	10
N = Adeguamento alla normative	1	0
O = Aspetti Organizzativi Burocratici Amministrativi	23	17
P = Aspetti Tecnico-Professionali	34	10
S = Aspetti Strutturali	9	11
T = Tempi	16	15
U = Umanizzazione	13	20

Esposti recepiti dall'URP - II semestre 2015 Classificazione per percepito



Esposti recepiti dall'URP - II semestre 2015 Classificazione per rilevato



Tempi procedurali

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

ESPOSTO N.	ESITO	ARRIVATO IL	CONCLUSO IL	GIORNO STESSO	ENTRO 10 GG	ENTRO 20 GG	ENTRO 30M GG	OLTRE 30 GG	IN LAVORAZIONE
3415	SPE	06/07/2015	06/08/2015				X		
3416	SPE	06/07/2015	18/07/2015			X			
3417	SPI	06/07/2015	12/08/2015					X	
3418	SPE	06/07/2015	07/07/2015		X				
3419	SPE	08/07/2015	18/07/2015		X				
3420	SPE	09/07/2015	17/07/2015		X				
3421	SPE	09/07/2015	10/07/2015		X				
3422	SPE	16/07/2015	04/08/2015			X			
3423	SPE	16/07/2015	12/08/2015				X		



3424	SPE	17/07/2015	17/07/2015	X					
3425	SPE	20/07/2015	05/08/2015			X			
3426	SPE	23/07/2015	03/08/2015			X			
3427	SPE	28/07/2015	03/08/2015		X				
3428	SPE	28/07/2015	26/08/2015				X		
3429	SPE	29/07/2015	12/08/2015			X			
3430	SPE	31/07/2015	13/08/2015			X			
3431	SPI	30/07/2015	12/08/2015			X			
3432	SPE	03/08/2015	28/10/2015					X	
3433	SPE	12/08/2015	28/08/2015			X			
3434	SPE	25/08/2015	25/08/2015	X					
3435	SPE	08/09/2015	30/09/2015				X		
3436	SPE	03/09/2015	18/09/2015			X			
3437	SPE	08/09/2015	24/09/2015			X			



3438	SPI	10/09/2015	08/10/2015				X		
3439	SPI	10/09/2015	21/10/2015					X	
3440	SPI	18/09/2015	03/11/2015				X		
3441	SPI	18/09/2015	29/09/2015			X			
3442	SPI	21/09/2015	22/10/2015					X	
3443	SPE	22/09/2015	23/09/2015		X				
3444	SPI	22/09/2015	01/10/2015		X				
3445	SPE	23/09/2015	25/09/2015		X				
3446	SPE	22/09/2015	14/10/2015				X		
3447	SPE	29/09/2015	07/10/2015		X				
3448	SPE	30/09/2015	01/10/2015		X				
3449	SPE	05/10/2015	05/10/2015	X					
3450	SPE	05/10/2015	23/10/2015			X			
3451	SPE	08/10/2015	19/11/2015					X	



3452	SPE	08/10/2015	08/10/2015	X					
3453	SPE	08/10/2015	12/10/2015		X				
3454	SPE	09/10/2015	21/10/2015			X			
3455	SPE	09/10/2015	03/11/2015				X		
3456	SPE	13/10/2015	15/10/2015		X				
3457	SPE	12/10/2015	19/11/2015					X	
3458	SPE	16/10/2015	28/10/2015			X			
3459	SPI	19/01/2015	19/01/2015	X					
3460	SPE	20/10/2015	29/10/2015		X				
3461	SPE	21/10/2015	16/12/2015					X	
3462	SPE	23/10/2015	12/11/2015				X		
3463	IN LAVORAZIONE	28/10/2015							X
3464	SPE	30/10/2015	30/10/2015	X					
3465	SPE	30/10/2015	03/11/2015		X				



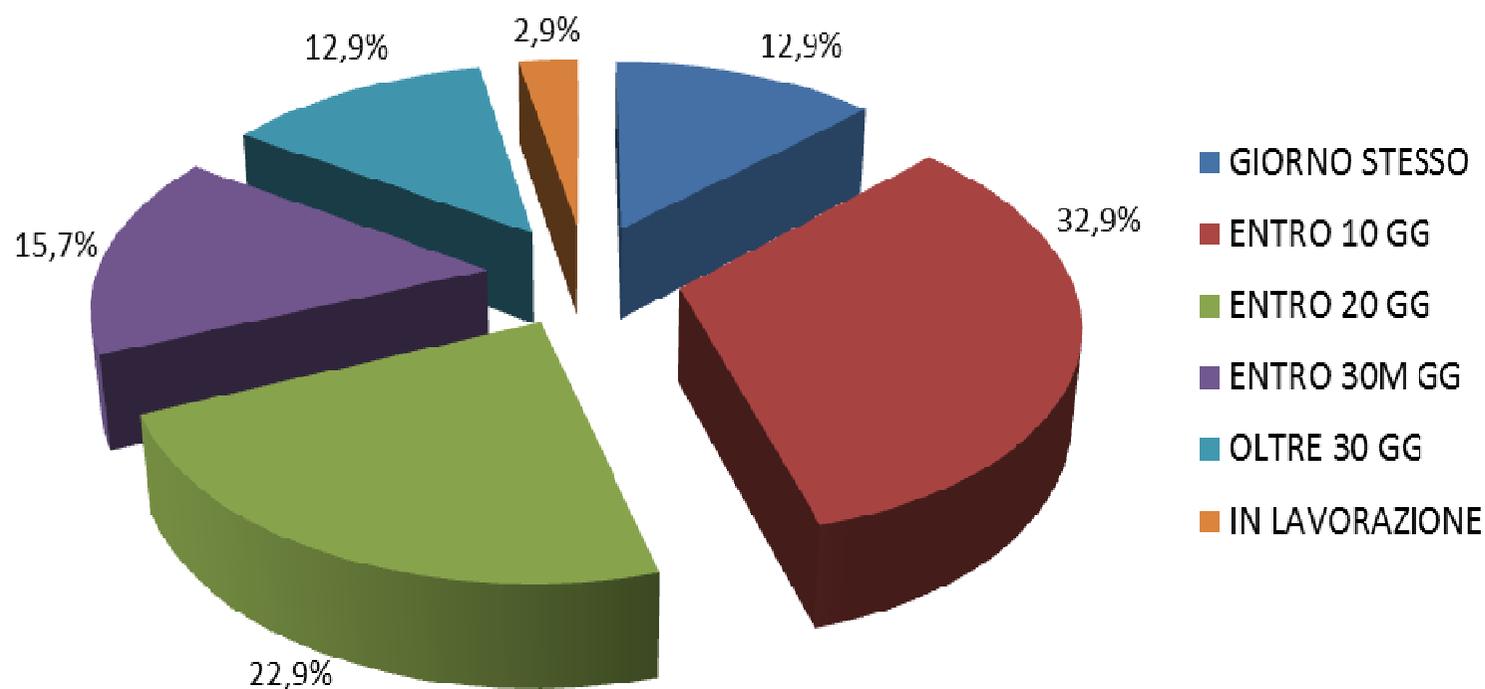
3466	SPE	04/11/2015	04/11/2015	X					
3467	SPE	05/11/2015	01/12/2015				X		
3468	SPE	06/11/2015	09/11/2015		X				
3469	SPE	11/11/2015	16/12/2015					X	
3470	SPE	11/11/2015	18/11/2015		X				
3471	SPE	11/11/2015	11/11/2015	X					
3472	SPE	13/11/2015	16/11/2015		X				
3473	SPE	13/11/2015	20/11/2015		X				
3474	SPE	16/11/2015	14/12/2015				X		
3475	SPE	17/11/2015	30/12/2015					X	
3476	SPI	23/11/2015	23/11/2015	X					
3477	SPE	25/11/2015	14/12/2015			X			
3478	SPI	26/11/2015	30/11/2015		X				
3479	SPE	18/11/2015	01/12/2015			X			



3480	SPE	09/12/2015	16/12/2015		X					
3481	SPE	21/12/2015	22/12/2015		X					
3482	IN LAVORAZIONE	22/12/2015	21/01/2016						X	
3483	SPE	21/12/2015	22/12/2015		X					
3484	SPE	30/12/2015	07/01/2016		X					
TOTALI					9	23	16	11	9	2

Tempi procedurali

Tempi medi di chiusura degli esposti ricevuti dall'URP- II semestre 2015





SISTEMA SANITARIO REGIONALE

AZIENDA OSPEDALIERA
SAN GIOVANNI ADDOLORATA

ENCOMI

Gli encomi sono stati attribuiti a:

- **U.o.c. con posti letto di ricovero**
- **Ambulatori**
- **Servizi di diagnosi e cura**
- **Altri Servizi**



TOTALE ENCOMI RICEVUTI – II semestre 2015	122
--	-----