

**Report degli Esposti e degli Encomi
recepiti dalla
U.o.s.d. Ufficio Relazioni con il Pubblico
dal 01/07/2016 al 31/12/2016**

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 2016 (da 3559 a 3609)	54
---	-----------

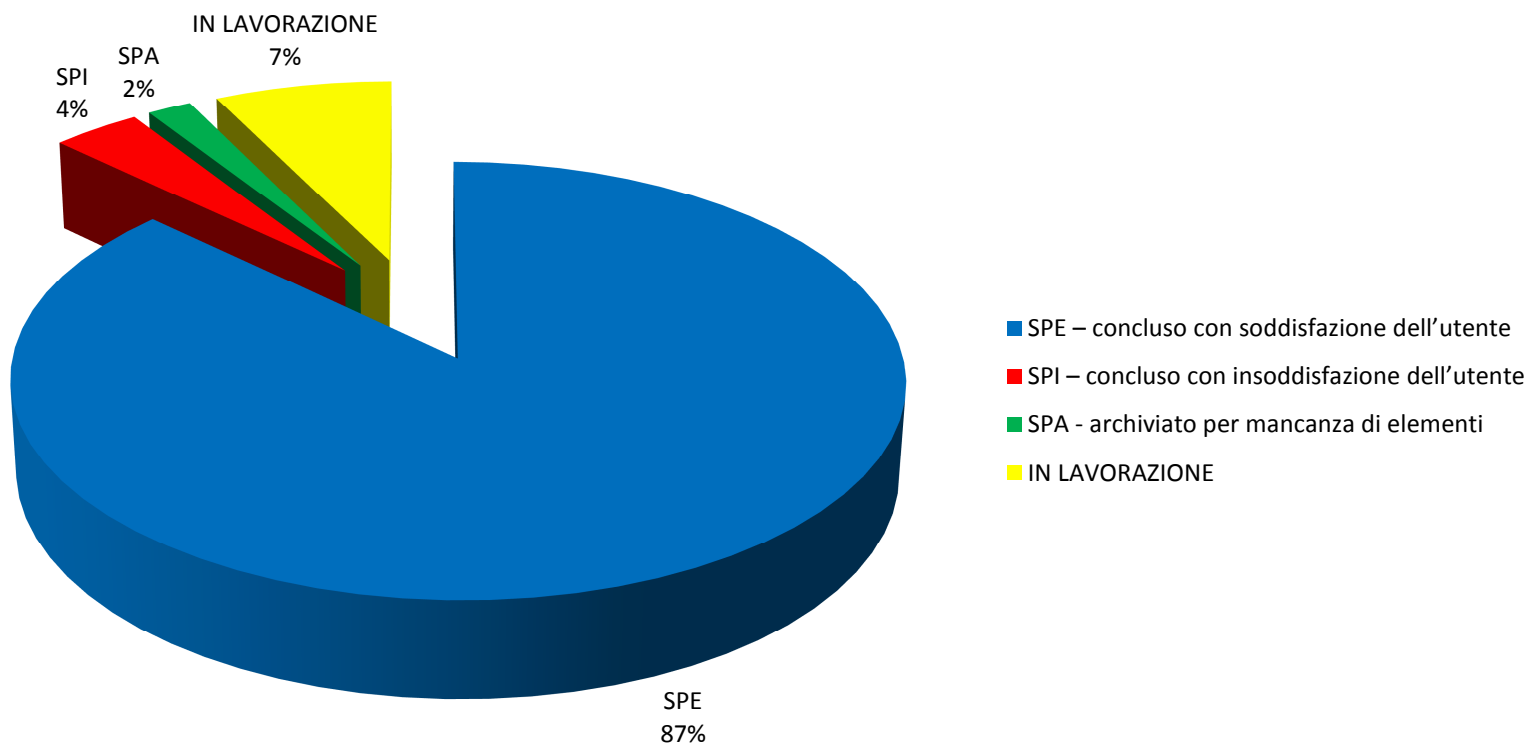
TOTALE ESPOSTI CHIUSI – II semestre 2016	50
---	-----------

Di cui:

SPE – concluso con soddisfazione dell'utente	47	87%
SPI – concluso con insoddisfazione dell'utente	2	4%
SPA - archiviato per mancanza di elementi	1	2%
IN LAVORAZIONE	4	7%

Esposti ricevuti dall'URP - II semestre 2016

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*

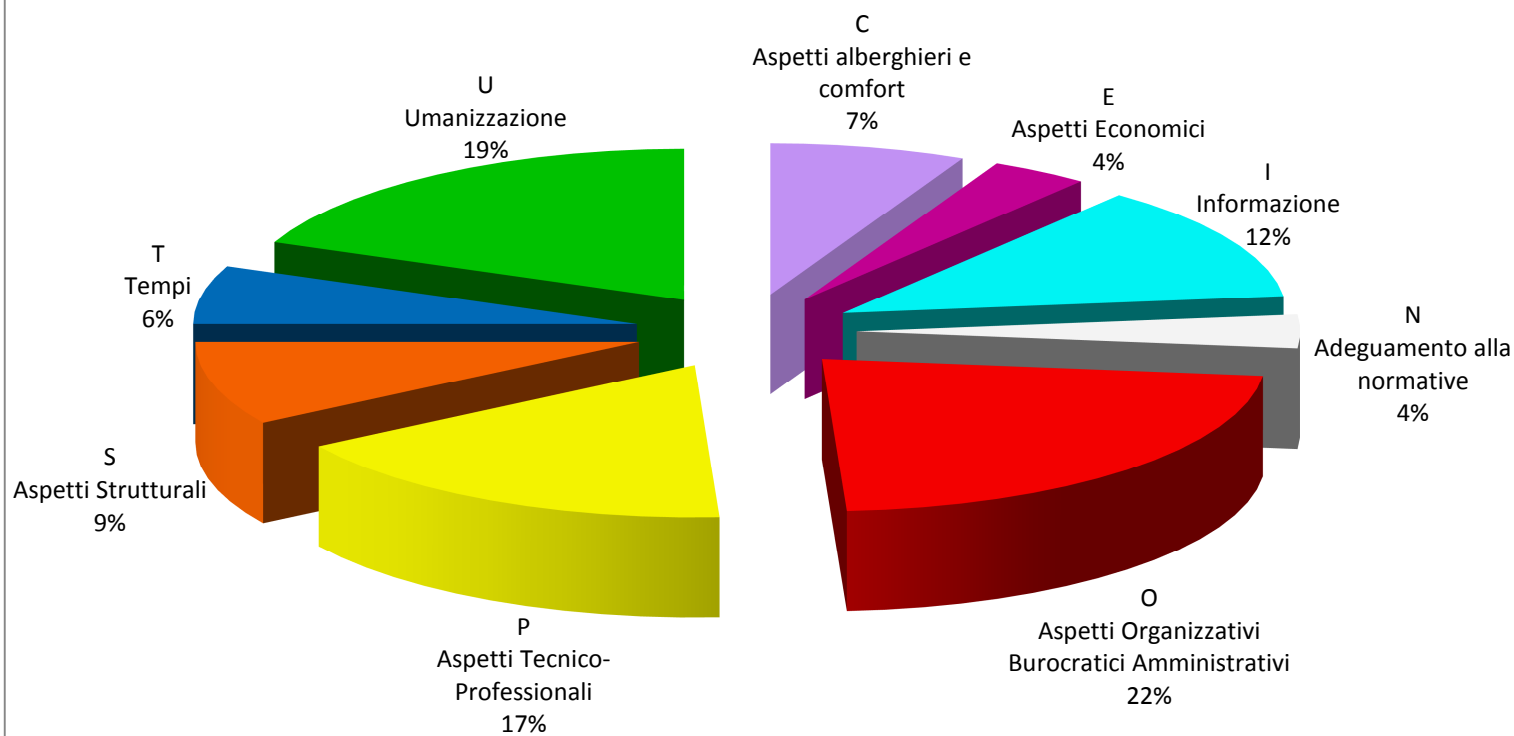
(Per maggiori dettagli circa le categorie di classificazione si veda l'Allegato A "Classificazione esposti. Descrizione macrocategorie e categorie", posto in appendice).

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)

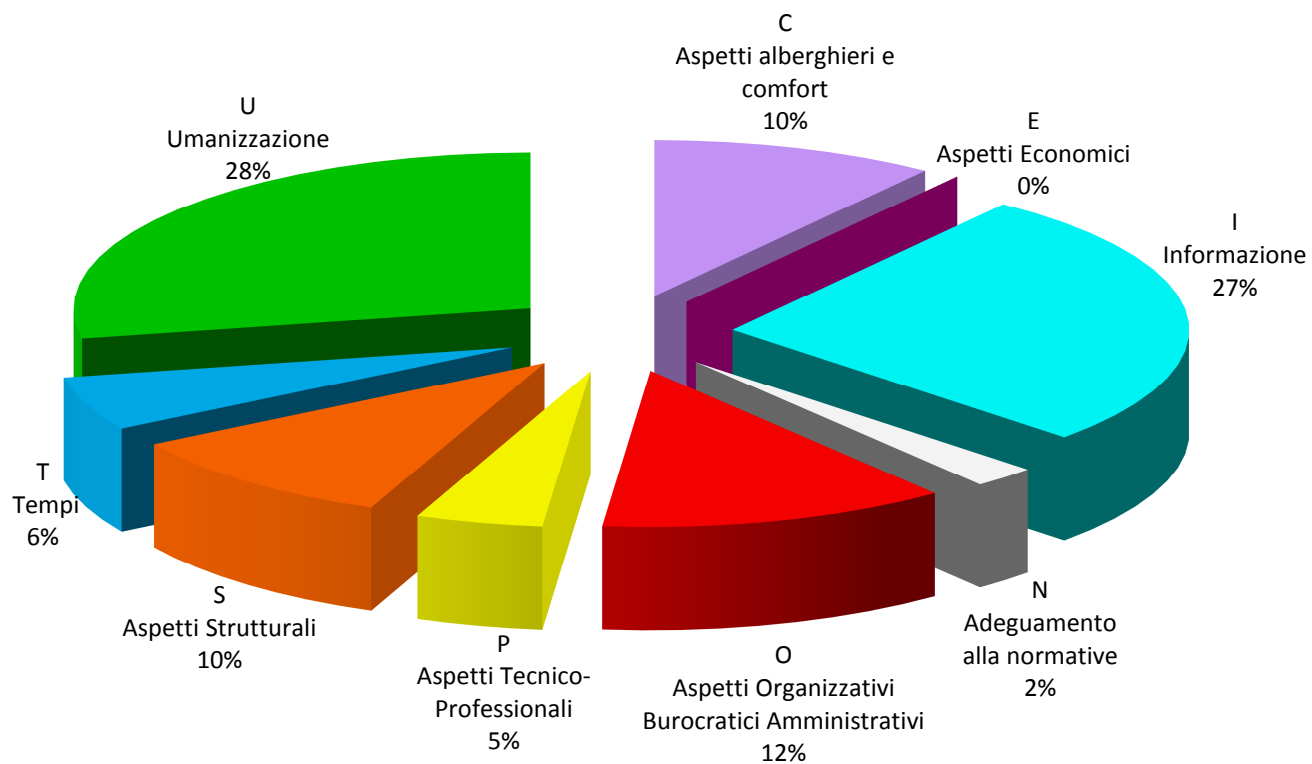
ESPOSTI PER TIPOLOGIA E FREQUENZA

	Classificazione per percepito (numerico)	Classificazione per rilevato (numerico)
C = Aspetti alberghieri e comfort	8	9
E = Aspetti Economici	4	0
I = Informazione	14	24
N = Adeguamento alla normative	4	2
O = Aspetti Organizzativi Burocratici Amministrativi	25	11
P = Aspetti Tecnico-Professionali	19	4
S = Aspetti Strutturali	10	9
T = Tempi	7	5
U = Umanizzazione	21	25

Esposti ricevuti dall'URP - II semestre 2016 Classificazione per percepito



Esposti ricevuti dall'URP - II semestre 2016 Classificazione per rilevato



ESPOSTI PER UNITÀ OPERATIVA E FREQUENZA

Unità operative con posti letto di ricovero	Totale Esposti	Classificazione per percepito								Classificazione per rilevato								
		C	E	I	N	O	P	S	T	U	C	E	I	N	O	P	S	T
U.o.c. Centro di rianimazione polivalente	1	1					1	1										
U.o.c. Chirurgia generale ad indirizzo oncologico	2						1		1						1		1	
U.o.c. Ematologia	3	1				1		1		1	1	1				1		1
U.o.c. Geriatria	1			1			1											1
U.o.c. Ginecologia ed Ostetricia	3					2	2								1			1
U.o.c. Malattie dell'apparato respiratorio	1						1											1
U.o.c. Medicina d'urgenza	2			1		1						1		1				
U.o.c. Medicina fisica e riabilitazione	1						1				1							1
U.o.c. Medicina interna	1						1											
U.o.c. Neonatologia	1	1									1							
U.o.c. Oncologia	1							1										
U.o.c. Ortopedia e Traumatologia	2			1			1				2		1					2
U.o.c. Pronto Soccorso e Breve Osservazione	6			2	1		2				2		5					2



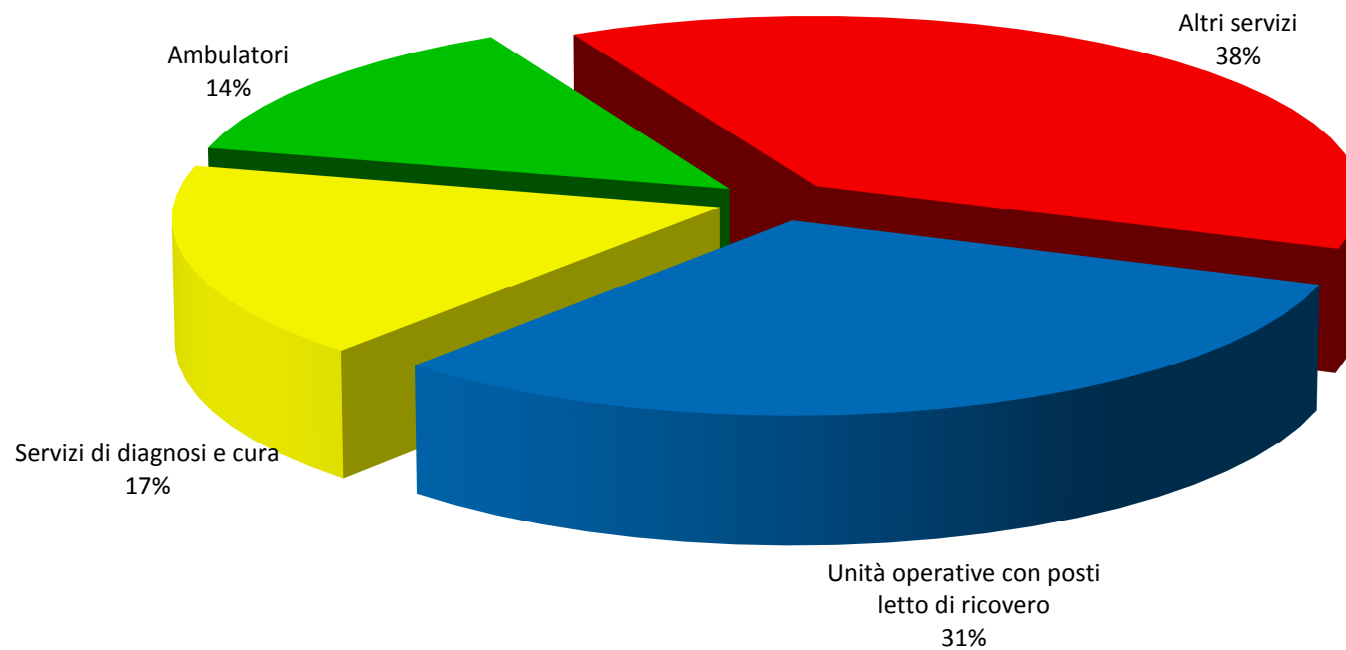
Servizi di diagnosi e cura	Totale Esposti	Classificazione per percepito										Classificazione per rilevato									
		C	E	I	N	O	P	S	T	U	C	E	I	N	O	P	S	T	U		
Dipartimento servizi diagnostici e medicina trasfusionale	4					3		1					1		1		2				
U.o.c. Patologia clinica	1					1									1						
U.o.c. Radiodiagnostica	2						1			1			1						1		
U.o.s. Immunologia clinica	1					1											1				
U.o.s.d. Radiodiagnostica Addolorata	1		1	1		1	1						1		1						
U.o.s.d. Scienza dell'alimentazione	3	3						1			3						1				
U.o.s.d. Terapia Antalgica	2							2							1		1	1			

Ambulatori	Totale Esposti	Classificazione per percepito								Classificazione per rilevato								
		C	E	I	N	O	P	S	T	U	C	E	I	N	O	P	S	T
Chirurgia generale	1					1			1									1
Endocrinologia	1			1		1						1						
Nefrologia e dialisi	1								1									1
Malattie dell'apparato respiratorio	2					1				1			1					1
Oftalmologia – Banca degli Occhi	2					2						1						
Ortopedia e Traumatologia	3						2		1	2				1	1		1	2
Ginecologia ed Ostetricia	1			1								1						

Altri servizi	Totale Esposti	Classificazione per percepito								Classificazione per rilevato									
		C	E	I	N	O	P	S	T	U	C	E	I	N	O	P	S	T	U
DMPO	7				2	3		1		2			1	1	2		1		2
U.o.c. Acquisizione beni e servizi	2	1			1			1		1	1			1			1		1
U.o.c. DAI	6		2	1				1	1	3	2		1				1		3
U.o.c. Gestione ambulatoriale e Libera professione	13		1	5		7	2		3	3			7		3	1		2	4
U.o.c. Proget. Conserv. Patrimonio immobiliare	1							1											
U.o.c. Gestione e sviluppo delle tecnologie, uso razionale dell'energia, manutenzione edile e impiantistica	1	1									1								

Esposti ricevuti dall'URP - II semestre 2016

Analisi per aree di attribuzione



Tempi procedurali

Analisi dei tempi medi di chiusura degli esposti ricevuti dall'URP nel II semestre 2016

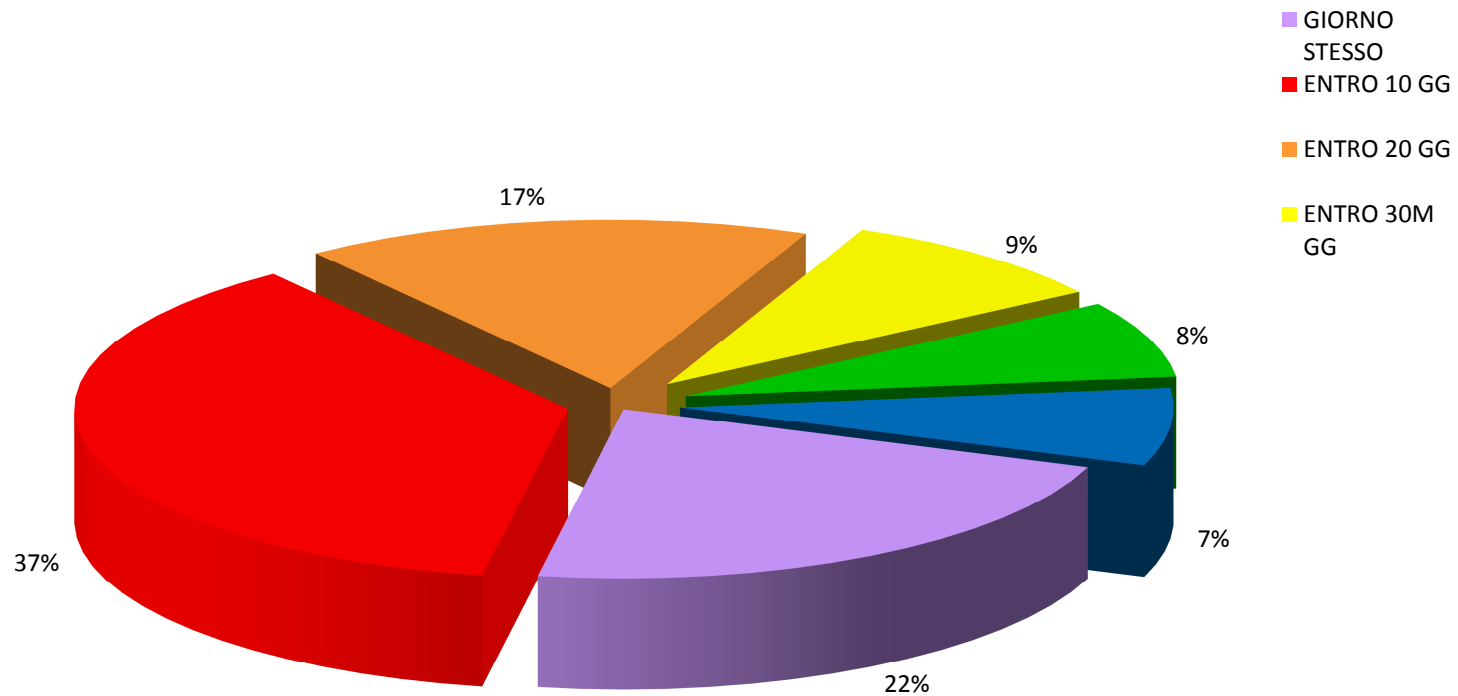
ESPOSTO N.	ESITO	ARRIVATO IL	CONCLUSO IL	GIORNO STESSO	ENTRO 10 GG	ENTRO 20 GG	ENTRO 30M GG	OLTRE 30 GG	IN LAVORAZIONE
3559	SPE	04/07/2016	05/07/2016		X				
3560	SPE	04/07/2016	14/07/2016		X				
3561	SPE	04/07/2016	06/07/2016		X				
3562	SPE	07/07/2016	12/07/2016		X				
3563	SPE	08/07/2016	11/07/2016		X				
3564	SPE	14/07/2016	03/08/2016			X			
3565	SPE	20/07/2016	26/08/2016					X	
3566	SPE	29/07/2016	29/07/2016	X					
3567	SPE	23/07/2016	23/07/2016	X					
3568	SPE	03/08/2016	17/08/2016			X			
3569	SPE	09/08/2016	09/08/2016	X					
3570	SPE	16/08/2016	16/08/2016	X					
3571	SPE	29/08/2016	29/08/2016	X					
3572	SPE	30/08/2016	28/09/2016				X		

3573	SPE	01/09/2016	26/09/2016				X		
3574	SPE	02/09/2016	20/09/2016			X			
3575	SPE	07/09/2016	12/09/2016		X				
3576	SPI	07/09/2016	12/09/2016		X				
3577	SPE	14/09/2016	26/09/2016		X				
3578	SPI	15/09/2016	22/09/2016		X				
3579	SPE	15/09/2016	30/09/2016			X			
3580	SPE	19/09/2016	19/09/2016	X					
3581	SPE	19/09/2016	19/09/2016	X					
3582	SPE	22/09/2016	01/10/2016		X				
3583	SPE	22/09/2016	17/11/2016					X	
3584	SPE	28/09/2016	29/09/2016		X				
3585	SPE	05/10/2016	17/10/2016			X			
3586	SPE	05/10/2016	11/10/2016		X				
3587	SPE	06/10/2016	18/10/2016			X			
3588	SPA	07/10/2016	01/12/2016					X	
3589	SPE	10/10/2016	03/11/2016				X		
3590	SPE	10/10/2016	13/10/2016		X				
3591	SPE	11/10/2016	17/10/2016		X				
3592	SPE	17/10/2016	17/10/2016	X					
3593	SPE	18/10/2016	21/10/2016		X				
3594	SPE	18/10/2016	05/11/2016				X		

3595	SPE	20/10/2016	09/11/2016			X			
3596	SPE	26/10/2016	26/10/2016	X					
3597	SPE	26/10/2016	26/10/2016	X					
3598	SPE	26/10/2016	25/11/2016				X		
3599	SPE	28/10/2016	09/11/2016			X			
3600	SPE	03/11/2016	04/11/2016		X				
3601	SPE	07/11/2016	07/11/2016	X					
3602	SPE	10/11/2016	27/12/2016					X	
3603	SPE	18/11/2016	07/12/2016			X			
3604	SPE	24/11/2016	29/11/2016		X				
3605	SPE	28/11/2016	07/12/2016		X				
3606	SPE	02/12/2016	05/12/2016		X				
3607	SPE	12/12/201	14/12/2016		X				
3608		15/12/2016	IN LAVORAZIONE						
3609	SPE	16/12/2016	16/12/2016	X					
3610		21/12/2016	IN LAVORAZIONE						
3611		21/12/2016	IN LAVORAZIONE						
3612		29/12/2016	IN LAVORAZIONE						
TOTALI				12	20	9	5	4	4

Tempi procedurali

Analisi dei tempi di chiusura degli esposti - II semestre 2016



Encomi

ENCOMI RICEVUTI II semestre 2016

TOTALE ENCOMI RICEVUTI – II semestre 2016 (da 1164 a 1318)	155
--	------------

ENCOMI PER UNITÀ OPERATIVA

Unità operative con posti letto di ricovero	Totale Encomi
U.o.c. Angiologia	1
U.o.c. Cardiologia d'urgenza con unità coronarica	2
U.o.c. Centro di Rianimazione Polivalente	4
U.o.c. Chirurgia generale	5
U.o.c. Chirurgia generale a indirizzo oncologico	16
U.o.c. Chirurgia vascolare	2
U.o.c. Ematologia	3
U.o.c. Geriatria	7
U.o.c. Ginecologia e Ostetricia	11
U.o.c. Medicina d'urgenza	16
U.o.c. Medicina fisica e riabilitazione	2
U.o.c. Medicina interna	3
U.o.c. Neonatologia con Terapia Intensiva Neonatale	3
U.o.c. Neurochirurgia	1
U.o.c. Neurologia con Unità di trattamento neurovascolare	1
U.o.c. Ortopedia e Traumatologia	9
U.o.c. Pronto Soccorso e Breve osservazione	10
U.o.c. Urologia	24
U.o.s. Pronto Soccorso	5
U.o.s. Terapia Intensiva Coronarica - UTIC	1
U.o.s. Centro di Senologia	28
U.o.s.d. Maxillo Facciale	2
U.o.s.d. Terapia Intensiva Post Operatoria	4

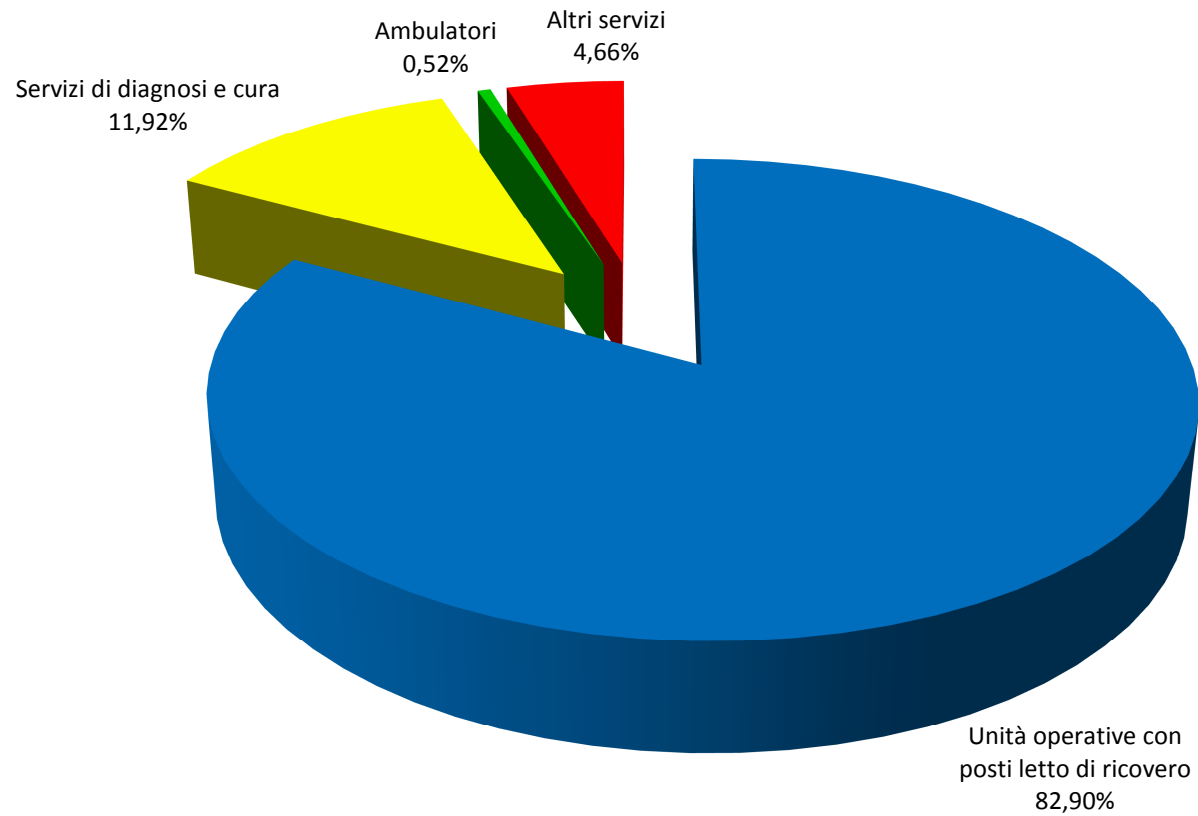
Servizi di diagnosi e cura	Totale Encomi
U.o.c Anestesia	9
U.o.c. Patologia Clinica	3
U.o.c Radiodiagnostica	2
U.o.c. Radioterapia	1
U.o.s. Radiologia DEA	1
U.o.s. Senologia per Immagini	5
U.o.s.d. Radiologia vascolare Interventistica	2

Ambulatori	Totale Encomi
Oftalmologia – Banca degli Occhi	1

Altri servizi	Totale Encomi
DMPO	6
Gestione ambulatoriale e libera professione	2
URP	1

Encomi ricevuti dall'URP - II semestre 2016


Analisi per aree di attribuzione




Allegato A


Classificazione esposti

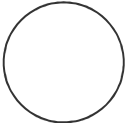
Descrizione macrocategorie e categorie

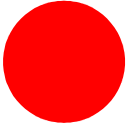
C ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT 	C - 1	Problematiche connesse all'ampiezza ed all'estetica degli ambienti in merito alla vivibilità (numero dei letti per stanza, numero dei servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy dell'utente ecc).
	C - 2	Scarsa qualità 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

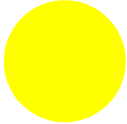
<p style="text-align: center;">E ASPETTI ECONOMICI</p> 	<i>E - 1</i>	Contestazioni al pagamento del ticket per le prestazioni sanitarie (richiesta di rimborsi per errata attribuzione, prestazioni non eseguite ecc.)
	<i>E - 2</i>	Richiesta di risarcimenti (risarcimento in seguito a danni o infortuni subiti in relazione a prestazioni sanitarie)
	<i>E - 3</i>	Altro




I INFORMAZIONE 	<i>I - 1</i>	Inadeguatezza della segnaletica esterna ed interna (assenza, errata collocazione, non chiarezza).
	<i>I - 2</i>	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>I - 3</i>	Scarse informazioni agli utenti e ai familiari (percorso di cura, scarsa disponibilità ad incontrarli etc)
	<i>I - 4</i>	Non riconoscibilità degli operatori (mancata esposizione del tesserino aziendale, rifiuto dichiarazione proprie generalità, abbigliamento incongruo, ecc.)
	<i>I - 5</i>	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>I - 6</i>	Informazioni o aggiornamenti non richiesti dall'operatore all'utente (es: numeri telefonici, aggiornamenti delle schede SGP etc.)
	<i>I - 7</i>	Altro


<p>N ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</p> 	<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

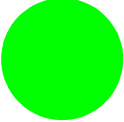
<p style="text-align: center;">0 ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</p> 	0 - 1	Percorsi di accesso e di cura complessi, scarsamente trasparenti o poco efficienti
	0 - 2	Difetti organizzativi interni (es: spostamento di visite o esami prenotati, chiusure anticipate dei servizi, rinvio interventi etc)
	0 - 3	Assenza/carenza di servizi e prestazioni
	0 - 4	Mancato raccordo tra le unità operative
	0 - 5	Inottemperanze nel rilascio di referti (rispetto della privacy, errori di consegna, difetti informatici, ecc.)
	0 - 6	Difficoltà nel rilascio di attestazioni di presenza (per utenti minori, a nome dell'accompagnatore ecc.)
	0 - 7	Difetti organizzativi nella gestione di posti letto
	0 - 8	Altro

P ASPETTI TECNICO – PROFESSIONALI 	<i>P – 1</i>	Inadeguatezza della prestazione medica (per diagnosi, prescrizioni, trattamento e pratiche invasive)
	<i>P – 2</i>	Inadeguatezza dell’assistenza infermieristica (assistenza diretta)
	<i>P – 3</i>	Scarsa precisione e mancanza di accuratezza nella erogazione della prestazione infermieristica (modalità di erogazione dell’assistenza, rispetto della privacy, cura della documentazione clinica ecc).
	<i>P – 4</i>	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.).
	<i>P – 5</i>	Inadeguatezza e scarsa precisione nella erogazione della prestazione del personale ausiliario, amministrativo, tecnico ecc.
	<i>P – 6</i>	Altro

<p style="text-align: center;">S ASPETTI STRUTTURALI</p> 	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



T TEMPI 	<i>T - 1</i>	Non rispetto degli orari di apertura dei servizi
	<i>T - 2</i>	File per effettuare le prenotazioni presso il CUP
	<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> 	<i>U - 1</i>	Scortesie del personale (rapporto interpersonale tra utente e operatore, anche telefonico)
	<i>U - 2</i>	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)
	<i>U - 3</i>	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)
	<i>U - 4</i>	Mancato rispetto della riservatezza (comunicazione notizie riservate, visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc.).
	<i>U - 5</i>	Maltrattamenti (comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori)
	<i>U - 6</i>	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.).
	<i>U - 7</i>	Difetti di comunicazione
	<i>U - 8</i>	Altro