

Report degli Esposti e degli Encomi

recepiti dalla

U.o.s.d. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Anno 2017

Dati sintetici e tempi procedurali

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)**
Anno 2017

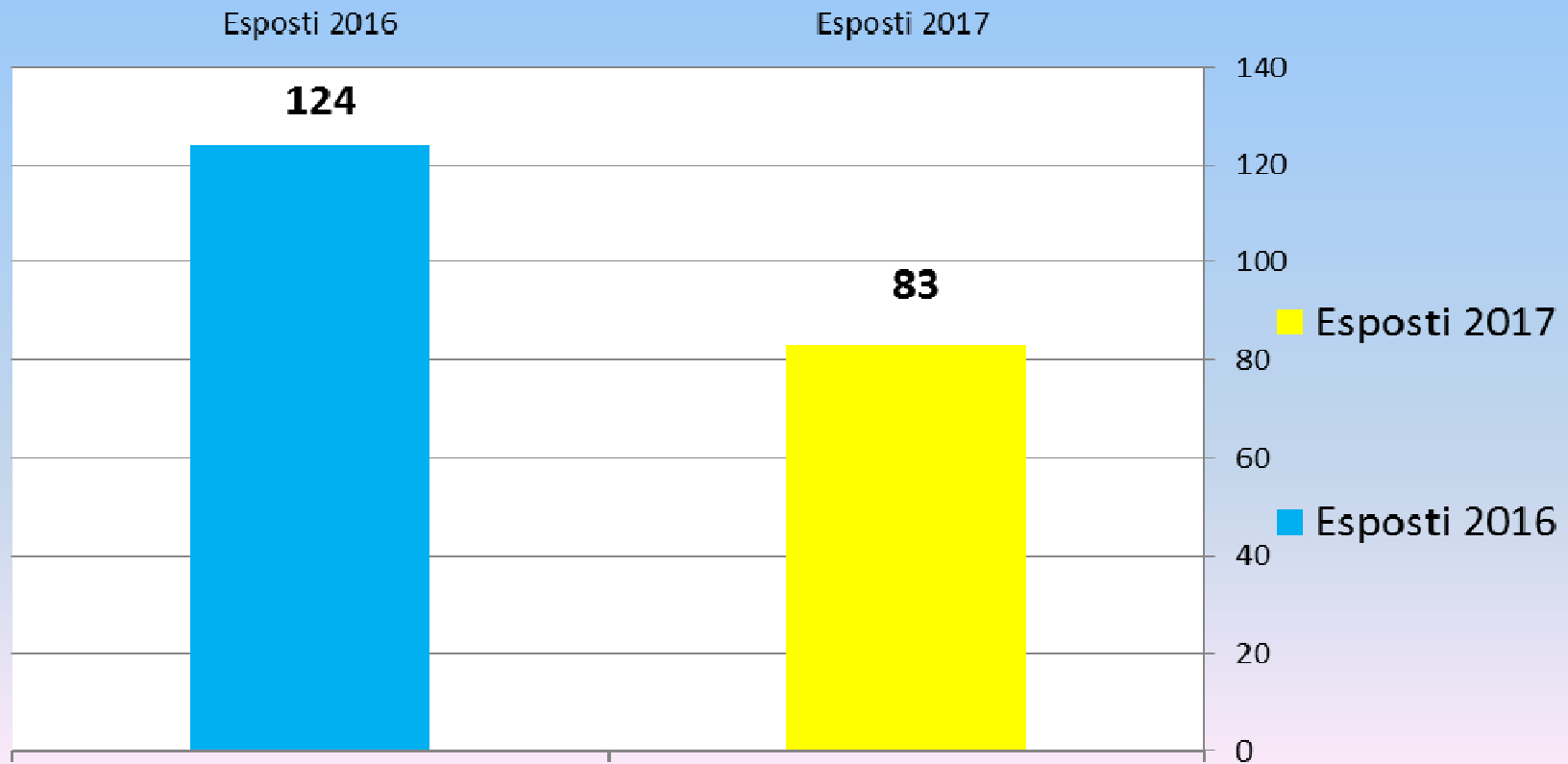
TOTALE ESPOSTI RICEVUTI anno 2017	83
--	-----------

TOTALE ESPOSTI CHIUSI al 31/12/2017	82
--	-----------

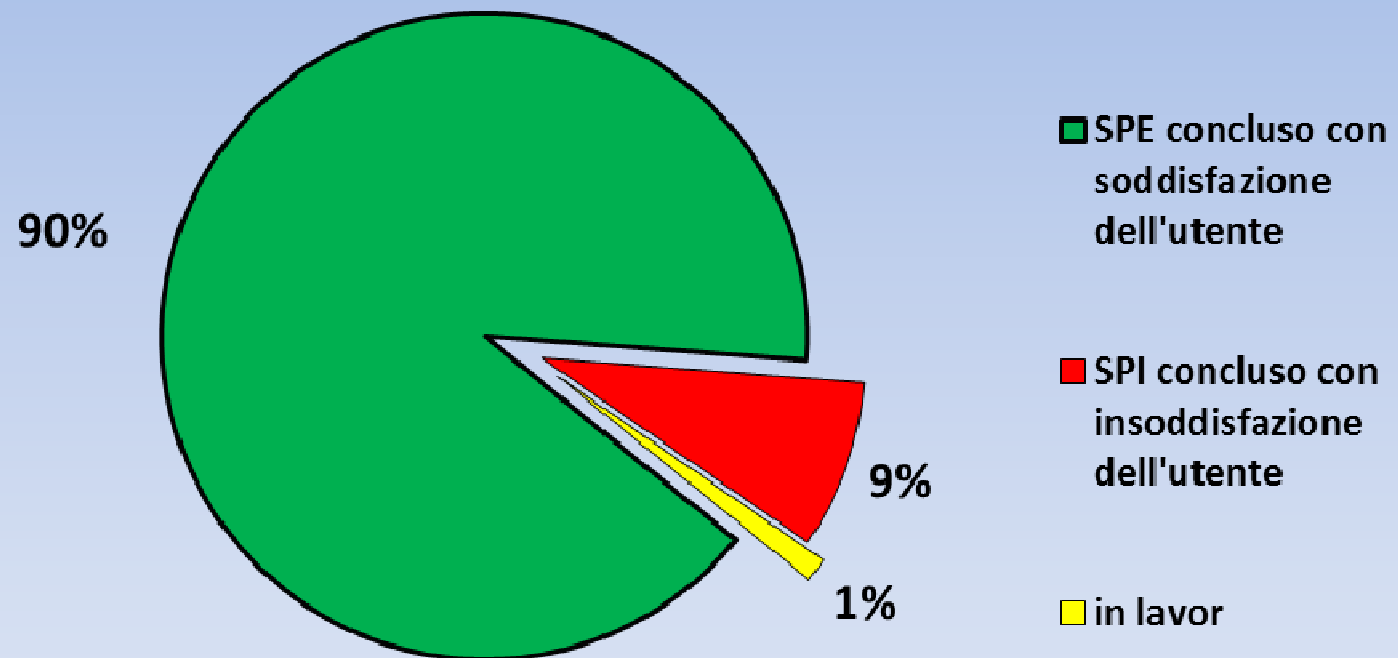
Di cui:

SPE – concluso con soddisfazione dell'utente	75	90,4 %
SPI – concluso con insoddisfazione dell'utente	7	8,4 %
SPA - archiviato per mancanza di elementi	0	0 %
IN LAVORAZIONE	1	1.2 %

Esposti ricevuti dall'URP Confronto esposti ricevuti anno 2016 e anno 2017





Esposti ricevuti dall'URP - Anno 2017
Rappresentazione grafica della soddisfazione dell'utente rispetto alla risposta fornita




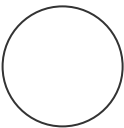
In virtù dell'analisi del contenuto ogni esposto viene classificato in base alle seguenti macrocategorie e categorie.

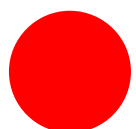
***Classificazione esposti
 Descrizione macrocategorie e categorie***

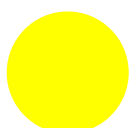
<p>C</p> <p>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</p> 	C - 1	Problematiche connesse all'ampiezza ed all'estetica degli ambienti in merito alla vivibilità (numero dei letti per stanza, numero dei servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy dell'utente ecc).
	C -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


<p style="text-align: center;">E</p> <p style="text-align: center;">ASPETTI ECONOMICI</p> 	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


<p style="text-align: center;">I</p> <p style="text-align: center;">INFORMAZIONE</p> 	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

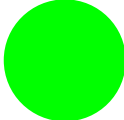
N ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA 	N - 1	Problematiche connesse alla errata applicazione dei codici di esenzione dal pagamento del ticket
	N - 2	Mancata applicazione di quanto previsto dalla normativa sulla privacy
	N - 3	Mancata applicazione di quanto previsto dalla normativa circa i Livelli Essenziali Assistenza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

O ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI 	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</p> <p style="text-align: center;">ASPETTI TECNICO – PROFESSIONALI</p> <p style="text-align: center;"></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

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

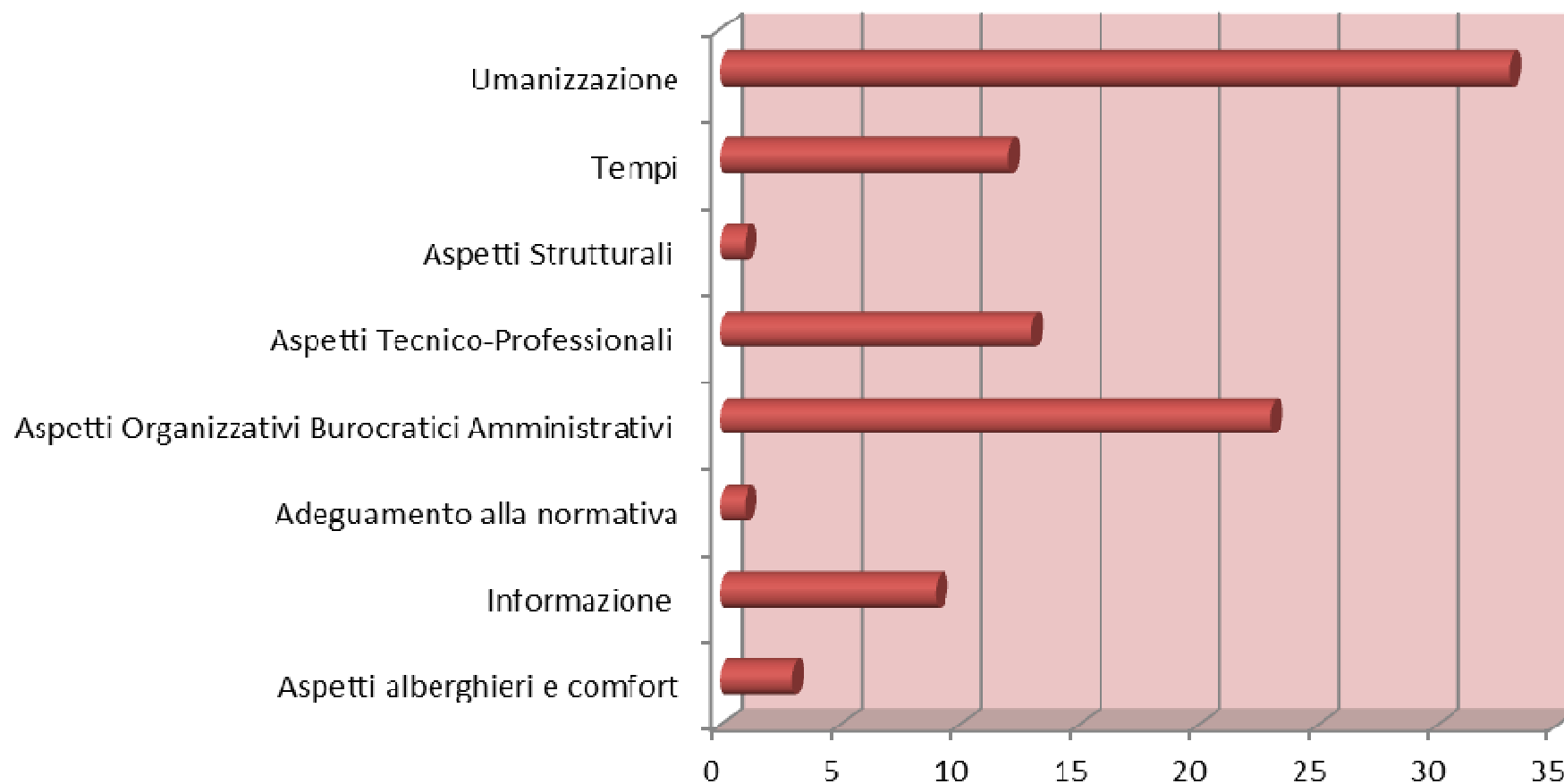
<p>U</p> <p>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</p> 	<i>U - 1</i>	Scortesie del personale (rapporto interpersonale tra utente e operatore, anche telefonico)
	<i>U - 2</i>	Conflittualità interpersonale fra operatori (segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di malessere dovuto a cattivi rapporti 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

ESPOSTI 2017: TIPOLOGIA E FREQUENZA

TIPOLOGIA	Classificazione/tipologia per quanto rilevato dall'URP (numerico)
C = Aspetti alberghieri e comfort	3
I = Informazione	9
N = Adeguamento alla normativa	1
O = Aspetti Organizzativi Burocratici Amministrativi	23
P = Aspetti Tecnico-Professionali	13
S = Aspetti Strutturali	13
T = Tempi	12
U = Umanizzazione	33

ESPOSTI 2017

Rappresentazione grafica della TIPOLOGIA E FREQUENZA per quanto rilevato dall'URP

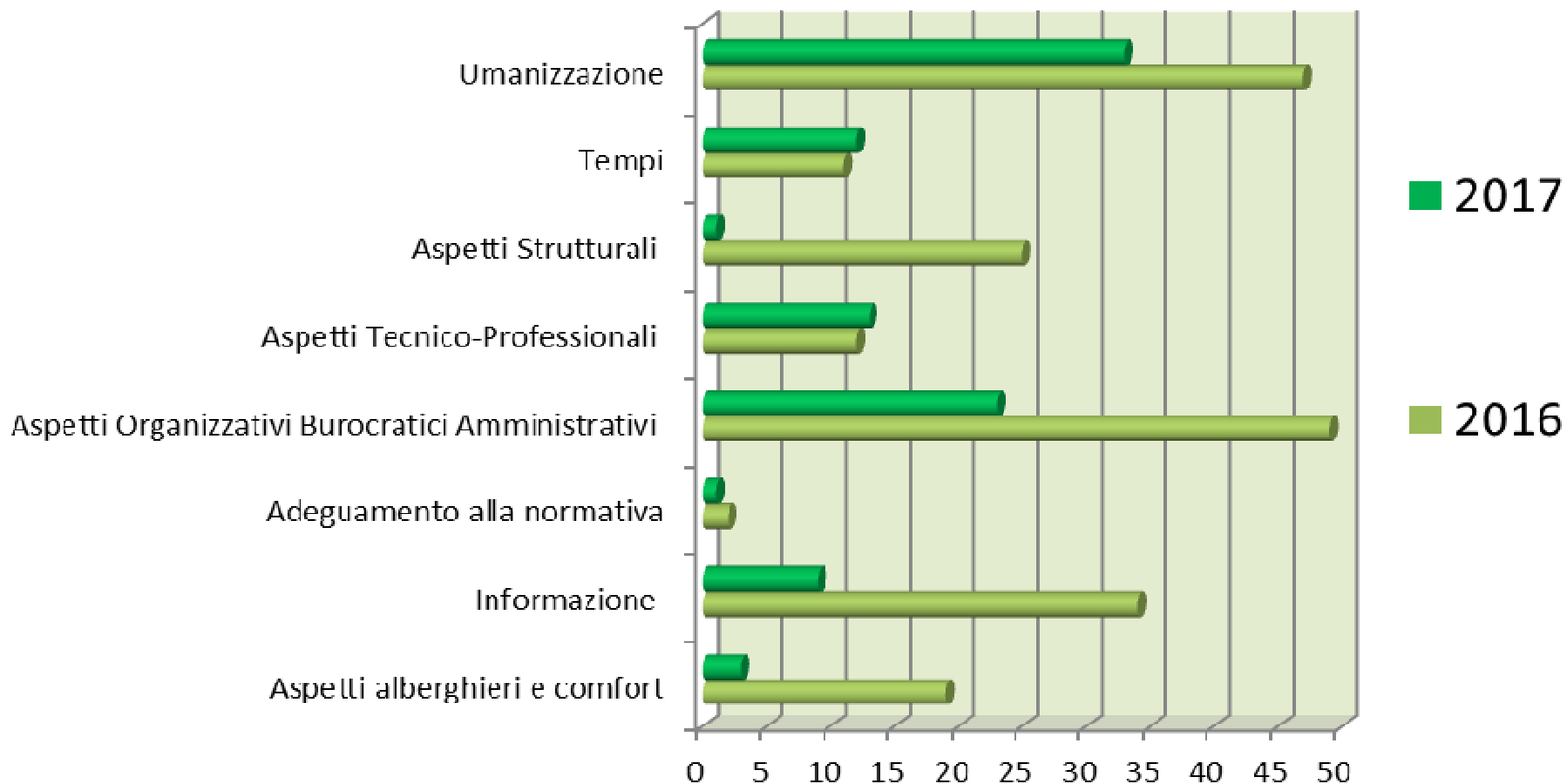


ESPOSTI 2016 e 2017: TIPOLOGIA E FREQUENZA A CONFRONTO

TIPOLOGIA	2016 Classificazione/tipologia per quanto rilevato dall'URP (numerico)	2017 Classificazione/tipologia per quanto rilevato dall'URP (numerico)
C = Aspetti alberghieri e comfort	19	3
I = Informazione	34	9
N = Adeguamento alla normativa	2	1
O = Aspetti Organizzativi Burocratici Amministrativi	49	23
P = Aspetti Tecnico-Professionali	12	13
S = Aspetti Strutturali	25	13
T = Tempi	11	12
U = Umanizzazione	47	33

ESPOSTI 2016 e 2017

Tipologia e frequenza a confronto per quanto rilevato dall'URP



ESPOSTI PER UNITÀ OPERATIVA: FREQUENZA PER TIPOLOGIA

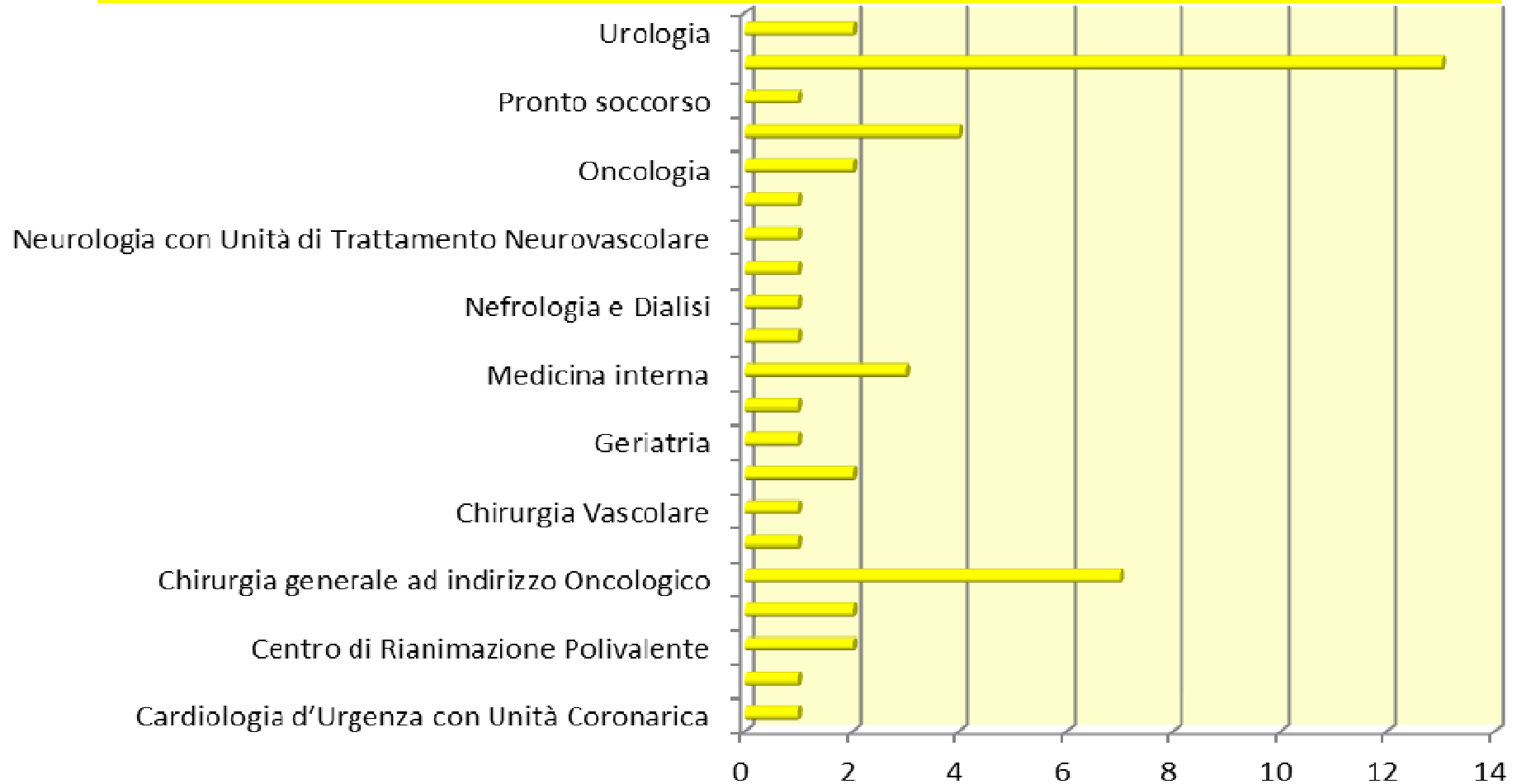
Unità operative con posti letto di ricovero	Totale Esposti	Tipologia rilevata per macrocategorie								
		C	E	I	N	O	P	S	T	U
Cardiologia d'Urgenza con Unità Coronarica	1			1						
Cardiologia e Riabilitazione cardiologica	1						1			
Centro di Rianimazione Polivalente	2					1				1
Chirurgia generale	2									1
Chirurgia generale ad indirizzo Oncologico	7			1	1	2	1	1	3	2
Chirurgia Plastica e Ricostruttiva	1					1			1	
Chirurgia Vascolare	1									1
Day Surgery Multidisciplinare	2									2
Geriatria	1									1
Medicina d'urgenza	1									1
Medicina interna	3					1		1		1
Medicina interna ad Indirizzo Endocrino - Metabolico	1						1			
Nefrologia e Dialisi	1					1				
Neurochirurgia	1									1
Neurologia con Unità di Trattamento Neurovascolare	1									1
Otorinolaringoiatria	1									1
Oncologia	2					1	1	1		
Ortopedia e Traumatologia	4			1			2			2
Pronto soccorso	1			1					1	
Pronto soccorso e breve osservazione	13			3		2	2	2	1	7
Urologia	2									2

Servizi di diagnosi e cura	Totale Esposti	Tipologia rilevata per macrocategorie								
		C	E	I	N	O	P	S	T	U
Anatomia e Istologia Patologica	1					1		1		
Dipartimento servizi diagnostici e medicina trasfusionale	1					1				
Gastroenterologia ed endoscopia digestiva	2						1			
Medicina trasfusionale	2					1	1		1	1
Radiodiagnostica	1			1		1				
Radiodiagnostica presidio Addolorata	1						1		1	
Radiologia Vascolare Interventistica	1					1				
Scienza dell'alimentazione	3	3								
Terapia Antalgica	2							2	1	

Ambulatori	Totale Esposti	Tipologia rilevata per macrocategorie								
		C	E	I	N	O	P	S	T	U
Centro Ipertensione	1									1
Chirurgia generale ad indirizzo Oncologico	2					1			1	1
Chirurgia Plastica Ricostruttiva	1					1			1	
Medicina e Traumatologia dello Sport	1									1
Nefrologia e Dialisi	1					1				
Oftalmologia - Banca degli Occhi	4			1		1				2
Ortopedia e traumatologia	2						1			2
Urologia	2					2				

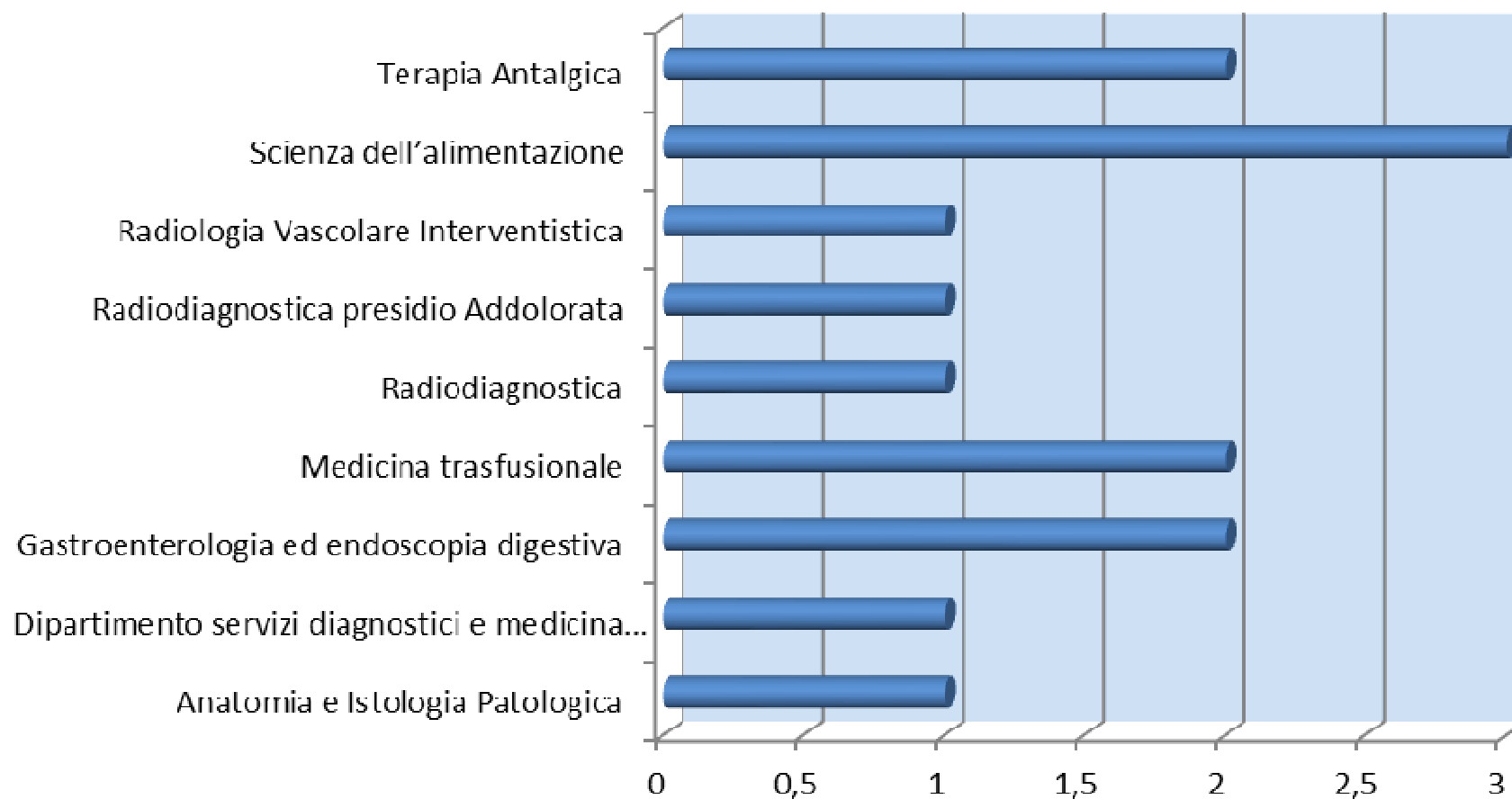
Altri servizi	Totale Esposti	Tipologia rilevata per macrocategorie								
		C	E	I	N	O	P	S	T	U
Attività amministrativa Legale	2			1			1			
DAI	2									2
Direzione medica dei presidi ospedalieri	4					4		1	2	
Gestione ambulatoriale e libera professione	10					6	1	2		3
Rischio clinico e medicina legale	2			1			1			
Ufficio del Bed Manager	1					1				

ESPOSTI 2017 : Esposti per unità operativa Unità operative con posti letto di ricovero



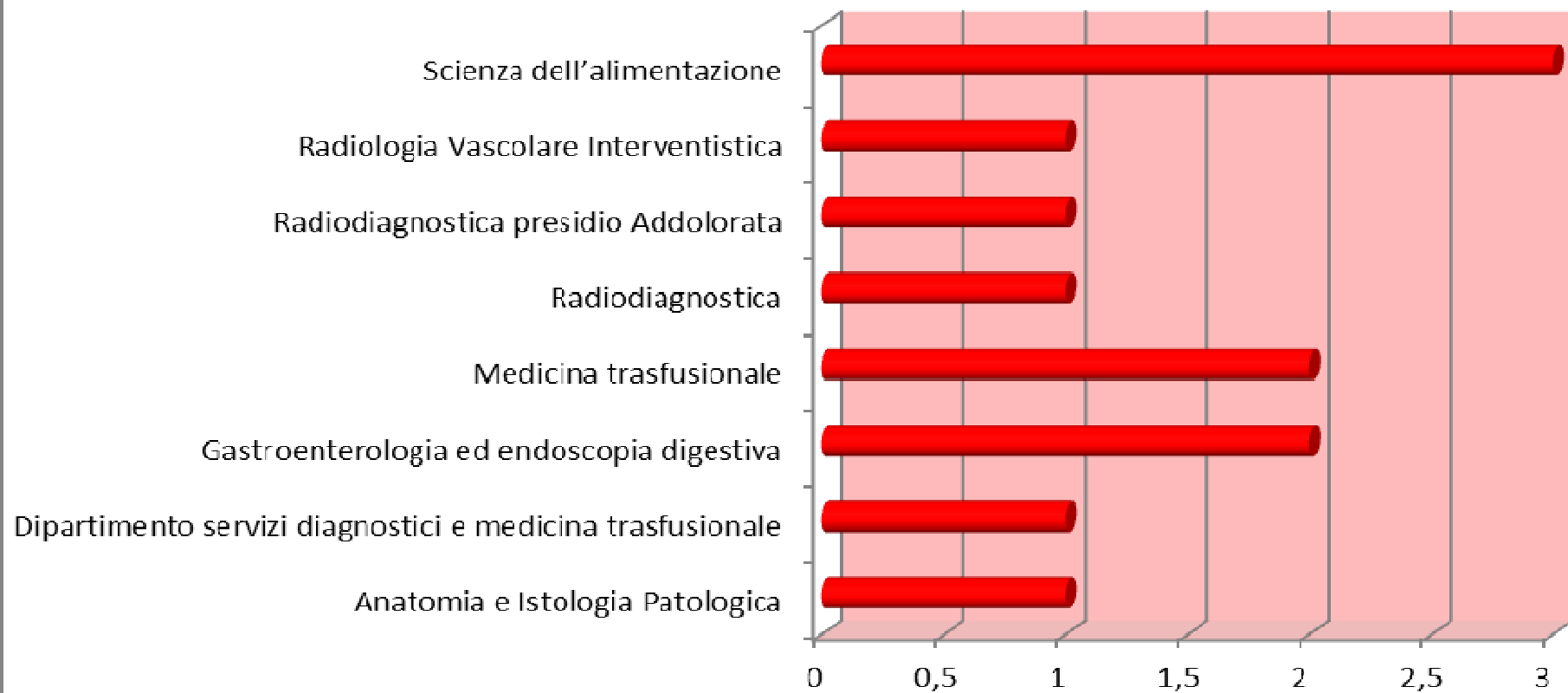
ESPOSTI 2017

Esposti per unità operativa: SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA



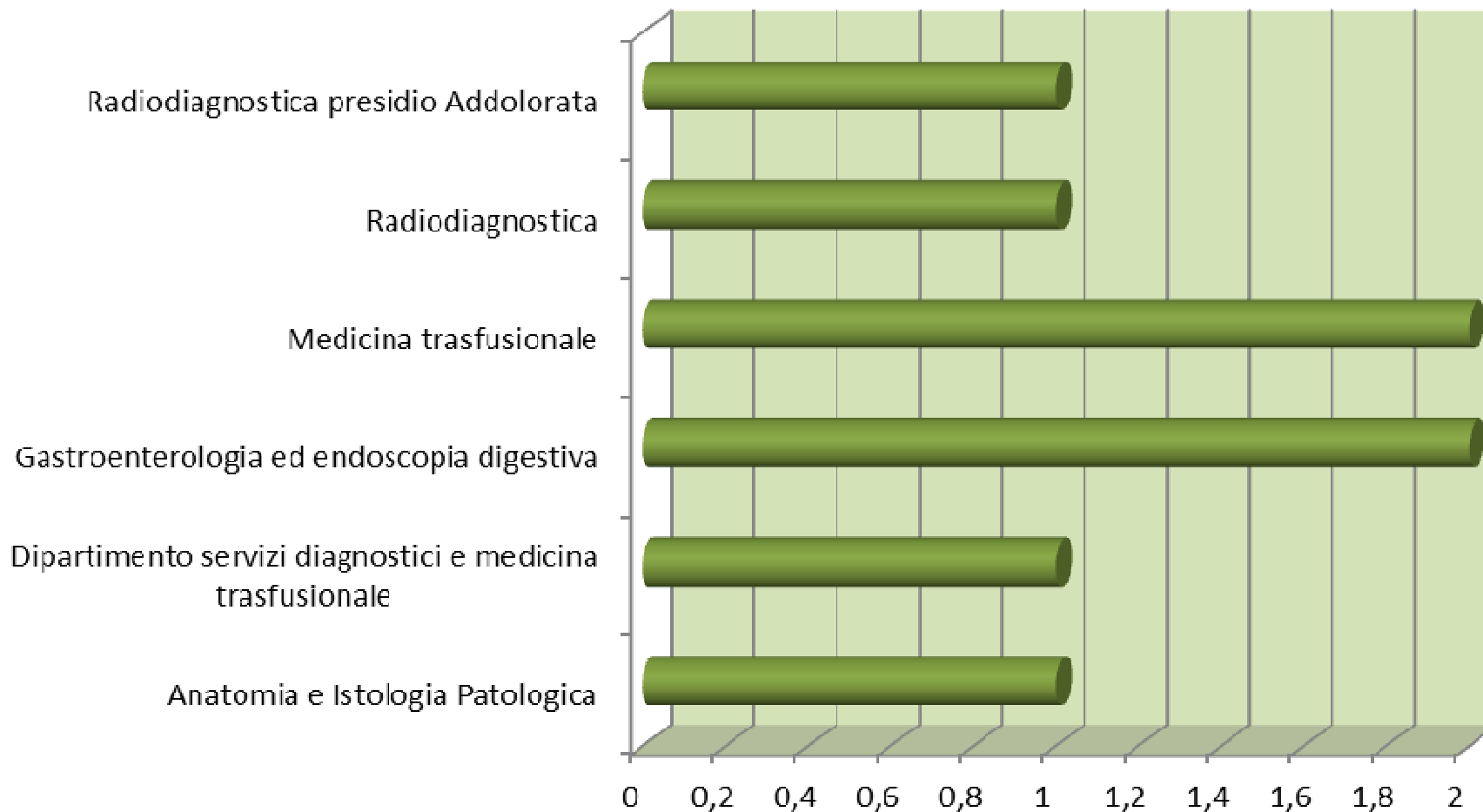
ESPOSTI 2017

Esposti per unità operativa: AMBULATORI



ESPOSTI 2017

Esposti per unità operativa: ALTRI SERVIZI



TEMPI PROCEDIMENTALI

Analisi dei tempi medi di chiusura degli esposti ricevuti dall'URP nell'anno 2017

ESPOSTO	ARRIVATO IL	CONCLUSO IL	GIORNO STESSO	ENTRO 10 GG	ENTRO 20 GG	ENTRO 30 GG	OLTRE 30 GG	IN LAVORAZIONE
3613	03/01/2017	27/01/2017				X		
3614	03/01/2017	04/01/2017		X				
3615	03/01/2017	06/02/2017					X	
3616	09/01/2017	10/01/2017		X				
3617	10/01/2017	10/01/2017	X					
3618	10/01/2017	28/02/2017					X	
3619	11/01/2017	09/02/2017				X		
3620	13/01/2017	26/01/2017			X			

3621	18/01/2017	03/02/2017			X			
3622	02/02/2017	02/02/2017	X					
3623	02/02/2017	06/02/2017		X				
3624	06/02/2017	20/02/2017			X			
3625	07/02/2017	09/02/2017		X				
3626	07/02/2017	23/02/2017			X			
3627	09/02/2017	02/03/2017			X			
3628	11/02/2017	02/03/2017			X			
3629	14/02/2017	28/02/2017			X			
3630	15/02/2017	06/03/2017			X			
3631	15/02/2017	20/02/2017		X				

3632	20/02/2017	27/02/2017		X				
3633	06/03/2017	06/03/2017	X					
3634	07/03/2017	21/03/2017			X			
3635	08/03/2017	10/03/2017		X				
3636	10/03/2017	25/03/2017			X			
3637	10/04/2017	12/04/2017		X				
3638	13/04/2017	28/04/2017			X			
3639	18/04/2017	12/05/2017				X		
3640	14/04/2017	11/05/2017				X		
3641	19/04/2017	30/05/2017					X	
3642	26/04/2017	08/06/2017					X	
3643	08/05/2017	08/05/2017	X					

3644	29/05/2017	15/06/2017				X		
3645	29/05/2017	29/05/2017	X					
3646	29/05/2017	30/05/2017		X				
3647	30/05/2017	30/05/2017	X					
3648	05/06/2017	14/06/2017		X				
3649	06/06/2017	06/06/2017	X					
3650	06/06/2017	06/06/2017	X					
3651	08/06/2017	08/06/2017	X					
3652	13/06/2017	13/06/2017	X					
3653	15/06/2017	28/06/2017			X			
3654	23/06/2017	23/06/2017	X					

3655	23/06/2017	24/08/2017					X	
3656	27/06/2017	12/07/2017			X			
3657	04/07/2017	26/09/2017					X	
3658	12/07/2017	02/08/2017				X		
3659	01/08/2017	IN LAVOR.						X
3660	07/08/2017	26/08/2017			X			
3661	25/08/2017	04/09/2017		X				
3662	13/09/2017	06/10/2017				X		
3663	21/09/2017	21/09/2017	X					
3664	28/09/2017	09/11/2017					X	
3665	29/09/2017	03/10/2017		X				

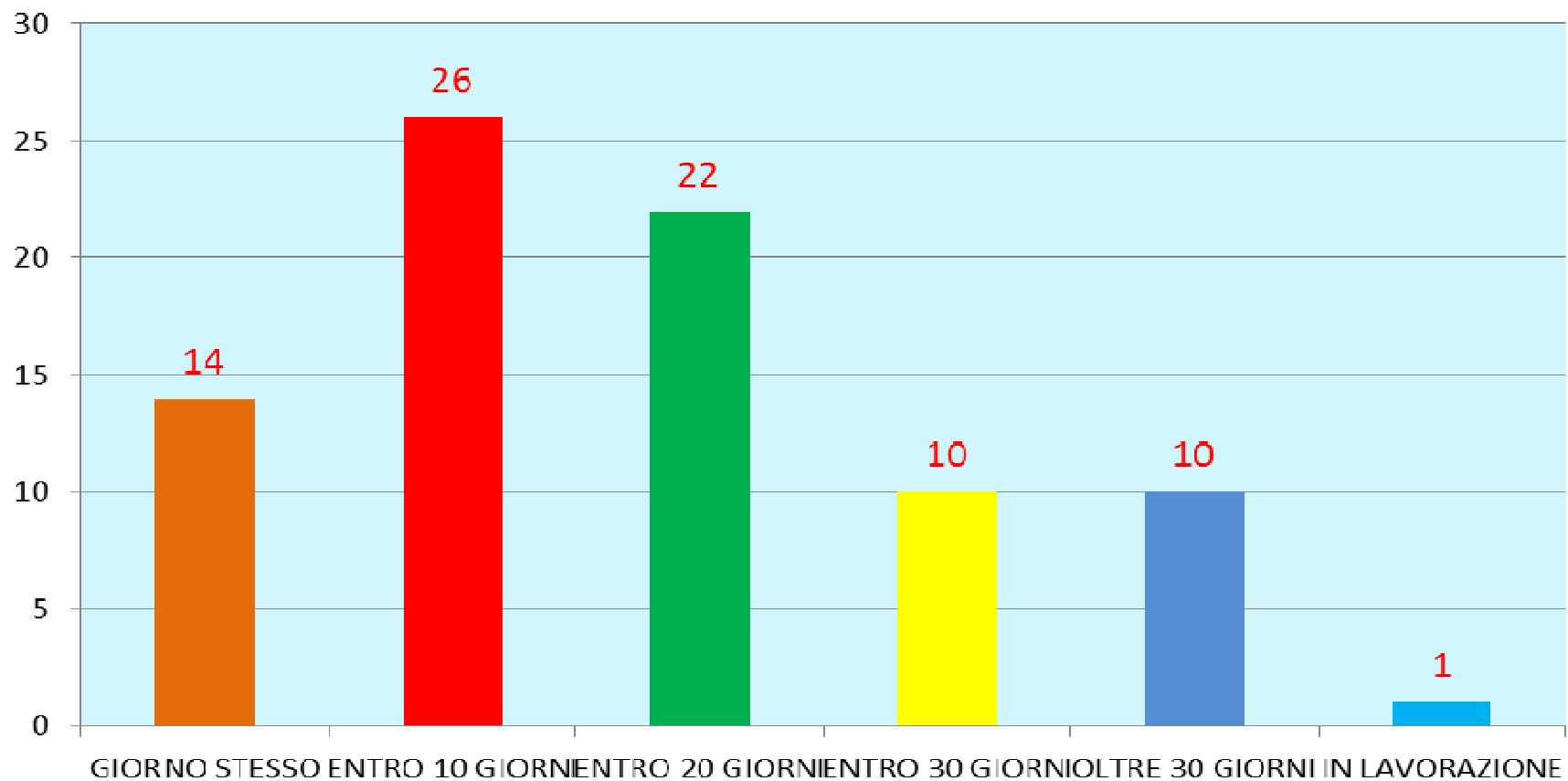
3666	29/09/2017	19/10/2017			X			
3667	02/10/2017	03/11/2017					X	
3668	02/10/2017	11/10/2017		X				
3669	02/10/2017	07/11/2017					X	
3670	04/10/2017	17/10/2017			X			
3671	12/10/2017	12/10/2017	X					
3672	12/10/2017	06/11/2017				X		
3673	11/10/2017	13/10/2017		X				
3674	02/11/2017	07/11/2017		X				
3675	02/11/2017	17/11/2017			X			
3676	08/11/2017	29/11/2017				X		
3677	09/11/2017	13/11/2017		X				

3678	11/11/2017	11/12/2017				X		
3679	21/11/2017	21/11/2017	X					
3680	23/11/2017	12/12/2017			X			
3681	30/11/2017	01/12/2017		X				
3682	30/11/2017	01/12/2017		X				
3683	30/11/2017	18/12/2017			X			
3684	01/12/2017	17/01/2018					X	
3685	01/12/2017	18/12/2017			X			
3686	11/12/2017	12/12/2017		X				
3687	12/12/2017	19/12/2017		X				
3688	19/12/2017	21/12/2017		X				
3689	19/12/2017	29/12/2017		X				

3690	12/12/2017	23/12/2017		X				
3691	21/12/2017	21/12/2017		X				
3692	20/12/2017	28/12/2017		X				
3693	21/12/2017	23/12/2017		X				
3694	22/12/2017	08/01/2018			X			
3695	29/12/2017	13/01/2018			X			
TOTALI			14	26	22	10	10	1

ESPOSTI 2017: TEMPI PROCEDIMENTALI

Analisi dei tempi medi di chiusura degli esposti



ENCOMI

Gli encomi sono stati attribuiti a:

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

ENCOMI

Anno 2017

TOTALE ENCOMI RICEVUTI anno 2017

230

ENCOMI PER UNITÀ OPERATIVA E FREQUENZA

Unità operative con posti letto di ricovero	Totale Encomi
Cardiologia d'urgenza con unità coronarica	3
Cardiologia e riabilitazione cardiologica	2
Centro di rianimazione polivalente	7
Centro di senologia	32
Chirurgia generale	1
Chirurgia generale ad indirizzo oncologico	23
Chirurgia maxillo facciale	1
Chirurgia plastica ricostruttiva	3
Chirurgia vascolare	3
Ematologia	5
Geriatrics	10
Ginecologia e ostetricia	7

Unità operative con posti letto di ricovero	Totale Encomi
Medicina d'urgenza	13
Medicina e traumatologia dello sport	11
Medicina fisica e riabilitazione	11
Medicina interna	6
Medicina interna ad indirizzo endocrino-metabolico	3
Medicina interna ad indirizzo immunologico	3
Nefrologia e dialisi	2
Neonatologia con terapia intensiva neonatale	5
Neurochirurgia	4
Neurologia con unità di trattamento neurovascolare	2
Oftalmologia – Baca degli occhi	1
Oncologia	6
Ortopedia e traumatologia	6
Otorinolaringoiatria	2
Pronto soccorso e Breve osservazione	19
Terapia intensiva post operatoria	2
Urologia	36

Servizi di diagnosi e cura	Totale Encomi
Anestesia	10
Gastroenterologia ed endoscopia digestiva	1
Immunologia clinica	1
Medicina trasfusionale	1
Patologia clinica	4
Preospedalizzazione	21
Radiodiagnostica	3
Radiodiagnostica presidio Addolorata	1
Radiologia vascolare interventistica	2
Radioterapia	1
Scienza dell'alimentazione	1
Senologia per immagini	8

Ambulatori	Totale Encomi
Diabetologia	1
Oncologia	3
Ortopedia e traumatologia	1
Urologia	1

Altri servizi	Totale Encomi
Direzione Medica dei Presidi Ospedalieri	2
Gestione Ambulatoriale e Libera Professione	7
Ufficio Relazioni con il Pubblico	2

