



Report segnalazioni anno 2017

Tab. 1 - Classificazione Segnalazioni - ANNO 2017			
CAMPO	Dimensione	n	%
INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO	LOGISTICA (spazi, segnaletica, percorsi)	5	0,27%
	COERENZA TRA BISOGNI ESPRESSI E RISPOSTA OTTENUTA (presa in carico)	182	9,87%
	AMMINISTRATIVA (modulistica, ticket, orari ecc.)	374	20,28%
CONDIZIONI DELL'ACCESSO	ACCESSO TELEFONICO, WEB, MAIL, FARMACIE, MMG, PLS	543	29,45%
	ACCESSO CON MEZZI PUBBLICI		
	ACCESSO CON MEZZI PRIVATI (segnaletica, parcheggi etc.)	3	0,16%
COMUNICAZIONE E RELAZIONE	RAPPORTO CON L'OPERATORE (identificazione, modalità della relazione, completezza e comprensibilità delle informazioni sullo stato di salute)	21	1,14%
	RAPPORTO CON L'AZIENDA	1	0,05%
	CONSENSO INFORMATO		
ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA	BARRIERE ARCHITETTONICHE	14	0,76%
	SICUREZZA	7	0,38%
	COMFORT (Vitto, pulizie, arredi e attrezzature ecc)	11	0,60%
RISPETTO DEI DIRITTI	DATI SENSIBILI (codice privacy 196)	6	0,33%
	RISPETTO ALTRI DIRITTI	14	0,76%
PRESTAZIONI	TEMPO D'ATTESA	62	3,36%
	MANCATA PRESTAZIONE	75	4,07%
	INADEGUATEZZA ORGANIZZATIVA	58	3,15%
	PERCEZIONE DELLA QUALITA' TECNICO PROFESSIONALE	84	4,56%
ASPETTI ECONOMICI	TICKET ERRATI E IMPRORI	99	5,37%
	RIMBORSI	123	6,67%
RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA (Referti, cartella clinica, lettera di dimissione, materiale iconografico)	MODALITA'	19	1,03%
	TEMPI	5	0,27%
	QUALITA' (vedi requisiti cartella clinica)		
ASSISTENZA PROTESICA	Rapporti con i prescrittori		
	Fornitura ausili	3	0,16%
ASSISTENZA FARMACEUTICA	Distribuzione diretta	3	0,16%
	Distribuzione convenzionata	2	0,11%
INTEGRAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI	Rapporti con MMG e PDS	7	0,38%
	Continuità del rapporto ospedale territorio	5	0,27%
	Dimissioni protette	4	0,22%
	ADI	2	0,11%
	RSA - RSH		
	Area della riabilitazione e della medicina sportiva		
VARIE		24	1,30%
ENCOMI	Encomi all'ente	1	0,05%
	Encomi al personale medico		
	Encomi ai professionisti sanitari	87	4,72%
		1844	100,00%