

## Relazione segnalazioni anno 2018

| <b>Tab. 1 - Classificazione Segnalazioni - ANNO 2018</b>  |  |          |          |
|---|--|----------|----------|
| <b>CAMPO</b>  | <b>Dimensione</b>  | <b>n</b> | <b>%</b> |
| <b>INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO</b>  | LOGISTICA (spazi, segnaletica, percorsi)   | 3        | 0,18%    |
|   | COERENZA TRA BISOGNI ESPRESSI E RISPOSTA OTTENUTA (presa in carico)  | 47       | 2,89%    |
|   | AMMINISTRATIVA (modulistica, ticket, orari ecc.)   | 428      | 26,27%   |
| <b>CONDIZIONI DELL'ACCESSO</b>  | ACCESSO TELEFONICO, WEB, MAIL, FARMACIE, MMG, PLS  | 325      | 19,95%   |
|   | ACCESSO CON MEZZI PUBBLICI   |          |          |
|   | ACCESSO CON MEZZI PRIVATI (segnaletica, parcheggi etc.)  | 6        | 0,37%    |
| <b>COMUNICAZIONE E RELAZIONE</b>  | RAPPORTO CON L'OPERATORE (identificazione, modalità della relazione, completezza e comprensibilità delle informazioni sullo stato di salute) | 16       | 0,98%    |
|   | RAPPORTO CON L'AZIENDA   |          |          |
|   | CONSENSO INFORMATO   |          |          |
| <b>ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA</b>  | BARRIERE ARCHITETTONICHE   | 4        | 0,25%    |
|   | SICUREZZA  | 3        | 0,18%    |
|   | COMFORT (Vitto, pulizie, arredi e attrezzature ecc)  | 24       | 1,47%    |
| <b>RISPETTO DEI DIRITTI</b>   | DATI SENSIBILI (codice privacy 196)  | 4        | 0,25%    |
|   | RISPETTO ALTRI DIRITTI   | 21       | 1,29%    |
| <b>PRESTAZIONI</b>  | TEMPO D'ATTESA   | 67       | 4,11%    |
|   | MANCATA PRESTAZIONE  | 58       | 3,56%    |
|   | INADEGUATEZZA ORGANIZZATIVA  | 125      | 7,67%    |
|   | PERCEZIONE DELLA QUALITA' TECNICO PROFESSIONALE  | 86       | 5,28%    |
| <b>ASPETTI ECONOMICI</b>  | TICKET ERRATI E IMPRORI  | 110      | 6,75%    |
|   | RIMBORSI   | 77       | 4,73%    |
| <b>RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA (Referti, cartella clinica, lettera di dimissione, materiale iconografico)</b> | MODALITA'  | 6        | 0,37%    |
|   | TEMPI  | 7        | 0,43%    |
|   | QUALITA' (vedi requisiti cartella clinica)   | 12       | 0,74%    |
| <b>ASSISTENZA PROTESICA</b>   | Rapporti con i prescrittori  |          |          |
|   | Fornitura ausili   | 5        | 0,31%    |
| <b>ASSISTENZA FARMACEUTICA</b>  | Distribuzione diretta  |          |          |
|   | Distribuzione convenzionata  |          |          |
| <b>INTEGRAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI</b>  | Rapporti con MMG e PDS   | 5        | 0,31%    |
|   | Continuità del rapporto ospedale territorio  | 1        | 0,06%    |
|   | Dimissioni protette  | 3        | 0,18%    |
|   | ADI  | 1        | 0,06%    |
|   | RSA - RSH  | 1        | 0,06%    |
|   | Area della riabilitazione e della medicina sportiva  |          |          |
| <b>VARIE</b>  |  | 29       | 1,78%    |
| <b>ENCOMI</b>   | Encomi all'ente  | 4        | 0,25%    |
|   | Encomi al personale medico   | 56       | 3,44%    |
|   | Encomi ai professionisti sanitari  | 95       | 5,83%    |
|   |  | 1629     | 100,00%  |