

Relazione segnalazioni anno 2019

Tab. 1 - Classificazione segnalazioni - anno 2019			
Campo	Dimensione	n	%
INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO	LOGISTICA (spazi, segnaletica, percorsi)	5	0,30%
	COERENZA TRA BISOGNI ESPRESSI E RISPOSTA OTTENUTA (presa in carico)	33	2,01%
	AMMINISTRATIVA (modulistica, ticket, orari ecc.)	647	39,43%
CONDIZIONI DELL'ACCESSO	ACCESSO TELEFONICO, WEB, MAIL, FARMACIE, MMG, PLS	178	10,85%
	ACCESSO CON MEZZI PUBBLICI		
	ACCESSO CON MEZZI PRIVATI (segnaletica, parcheggi etc.)	8	0,49%
COMUNICAZIONE E RELAZIONE	RAPPORTO CON L'OPERATORE (identificazione, modalità della relazione, completezza e comprensibilità delle informazioni sullo stato di salute)	20	1,22%
	RAPPORTO CON L'AZIENDA	1	0,06%
	CONSENSO INFORMATO		
ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA	BARRIERE ARCHITETTONICHE	2	0,12%
	SICUREZZA	7	0,43%
	COMFORT (Vitto, pulizie, arredi e attrezzature ecc)	23	1,40%
RISPETTO DEI DIRITTI	DATI SENSIBILI (codice privacy 196)	2	0,12%
	RISPETTO ALTRI DIRITTI	21	1,28%
PRESTAZIONI	TEMPO D'ATTESA	64	3,90%
	MANCATA PRESTAZIONE	72	4,39%
	INADEGUATEZZA ORGANIZZATIVA	82	5,00%
	PERCEZIONE DELLA QUALITA' TECNICO PROFESSIONALE	92	5,61%
ASPETTI ECONOMICI	TICKET ERRATI E IMPRORI	52	3,17%
	RIMBORSI	98	5,97%
RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA (Referti, cartella clinica, lettera di dimissione, materiale iconografico)	MODALITA'	4	0,24%
	TEMPI	8	0,49%
	QUALITA' (vedi requisiti cartella clinica)	11	0,67%
ASSISTENZA PROTESICA	Rapporti con i prescrittori		
	Fornitura ausili	7	0,43%
ASSISTENZA FARMACEUTICA	Distribuzione diretta	2	0,12%
	Distribuzione convenzionata		
INTEGRAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI	Rapporti con MMG e PDS	7	0,43%
	Continuità del rapporto ospedale territorio		
	Dimissioni protette		
	ADI		
	RSA - RSH		
	Area della riabilitazione e della medicina sportiva		
VARIE		58	3,53%
ENCOMI	Encomi all'ente	1	0,06%
	Encomi al personale medico	66	4,02%
	Encomi ai professionisti sanitari	70	4,27%
		1641	100,00%