



Ufficio Relazioni con il Pubblico Trieste

## **Report secondo semestre e complessivo anno 2019**

A cura della Responsabile U.R.P.  
dott.ssa Loredana BRAICO

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO TRIESTE 2° SEMESTRE 2019 E RELAZIONE ANNUALE

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina riconosce come compito prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte con particolare attenzione ai bisogni ed alle attese dei propri utenti. A questo proposito, attiva strumenti di ascolto continuo anche attraverso la raccolta e la gestione delle segnalazioni dei cittadini.

Le segnalazioni dei cittadini rappresentano delle informazioni non strutturate e spontanee che sono una fonte preziosa di indicazioni sulle attività aziendali; una loro corretta lettura ed il conseguente utilizzo da parte dell'Azienda, permette di individuare gli aspetti critici delle diverse componenti della qualità professionale, organizzativa e relazionale, rispetto ai quali attivare percorsi di miglioramento, ma anche i punti di forza da valorizzare e condividere.

La gestione delle segnalazioni, oltre a garantire la tutela dei diritti di salute, permette il realizzarsi di un approccio attivo agli utenti, favorendone il coinvolgimento e la partecipazione al processo di valutazione della qualità dei servizi erogati.

L'attività di tutela dei cittadini/utenti si realizza attraverso il sistema di gestione delle segnalazioni. La procedura si applica a tutte le segnalazioni presentate dai cittadini/utenti singoli o associati.

Nell'ambito della richieste inviate dai cittadini/utenti si distinguono:

**Segnalazione** si intende qualunque espressione di insoddisfazione e/o indicazione di disservizio che si risolve anche con una eventuale risposta di cortesia.

**Reclamo** si intende una protesta formale, avanzata per iscritto, quando il cittadino/utente ritenga di aver subito un disservizio.

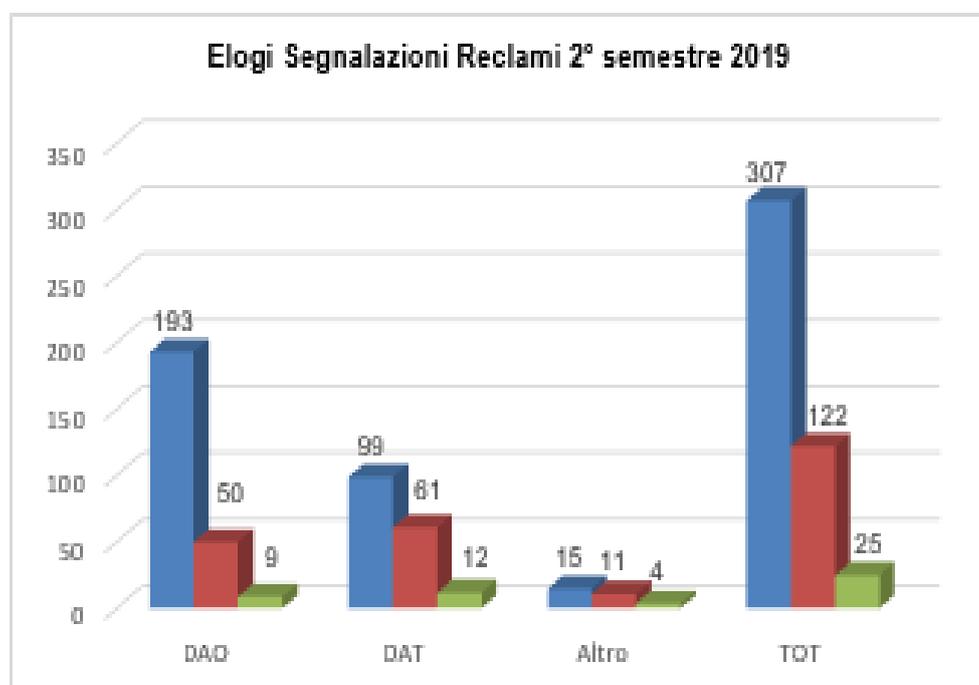
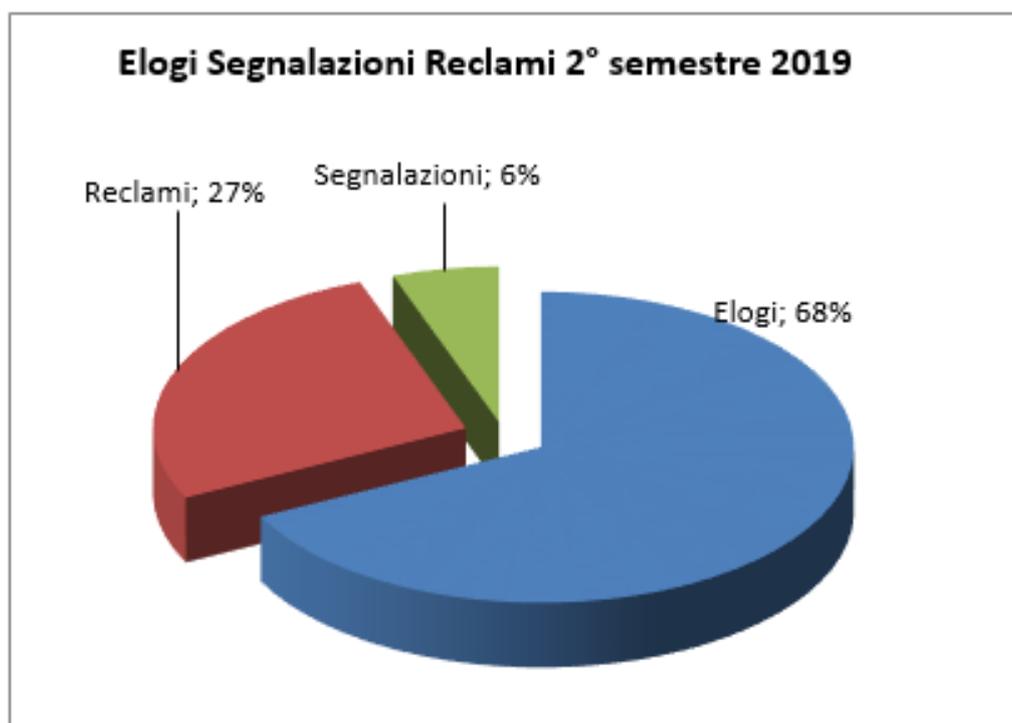
**Elogio** si intende un'espressione di apprezzamento indirizzata dai cittadini/utenti a singoli o a gruppi di operatori, che si sono distinti per disponibilità e comportamento professionale orientato alla soddisfazione dei bisogni del cittadino.

**Suggerimenti** comunicazioni dei cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni per migliorare i servizi erogati dall'Azienda.

Nel corso del secondo semestre del 2019 i Cittadini hanno fatto pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico Trieste dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ex ASUITs) **454** segnalazioni, reclami ed elogi, di cui:

- **307** elogi – pervenuti principalmente a mezzo stampa
- **122** reclami - pervenuti principalmente a mezzo mail
- **25** segnalazioni - pervenute principalmente a mezzo mail

Elogi Segnalazioni Reclami 2° semestre	N	%
<b>Elogi</b>	307	68%
<b>Reclami</b>	122	27%
<b>Segnalazioni</b>	25	6%
<b>TOT</b>	<b>454</b>	<b>100%</b>



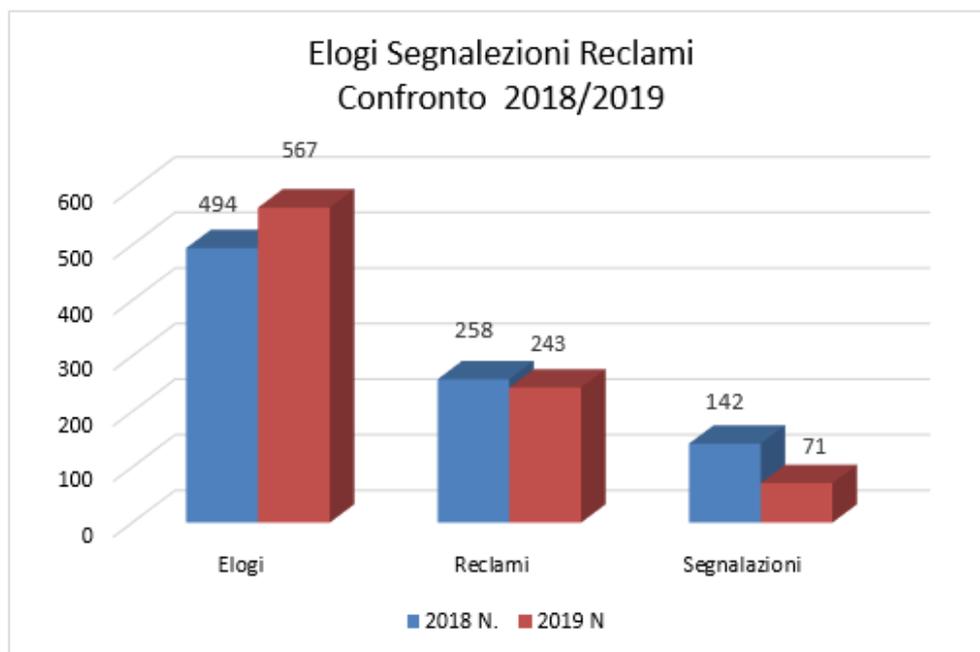
Elogi Segnalazioni Reclami 2° semestre 2019	1° semestre	2° semestre	TOTALE ANNO 2019	
	N.	N.	N	%
Elogi	260	307	567	64%
Reclami	121	122	243	28%
Segnalazioni	46	25	71	8%
TOT	427	454	881	100%

Elogi	1° semestre	2° semestre	TOTALE ANNO 2019	
	N.	N.	N	%
DAO	144	193	337	57%
DAT	132	99	231	39%
Altro	0	25	25	4%
TOT	276	307	593	100%

Reclami	1° semestre	2° semestre	TOTALE ANNO 2019	
	N.	N.	N	%
DAO	83	50	133	47%
DAT	77	61	138	49%
Altro	0	11	11	4%
TOT	160	122	282	100%

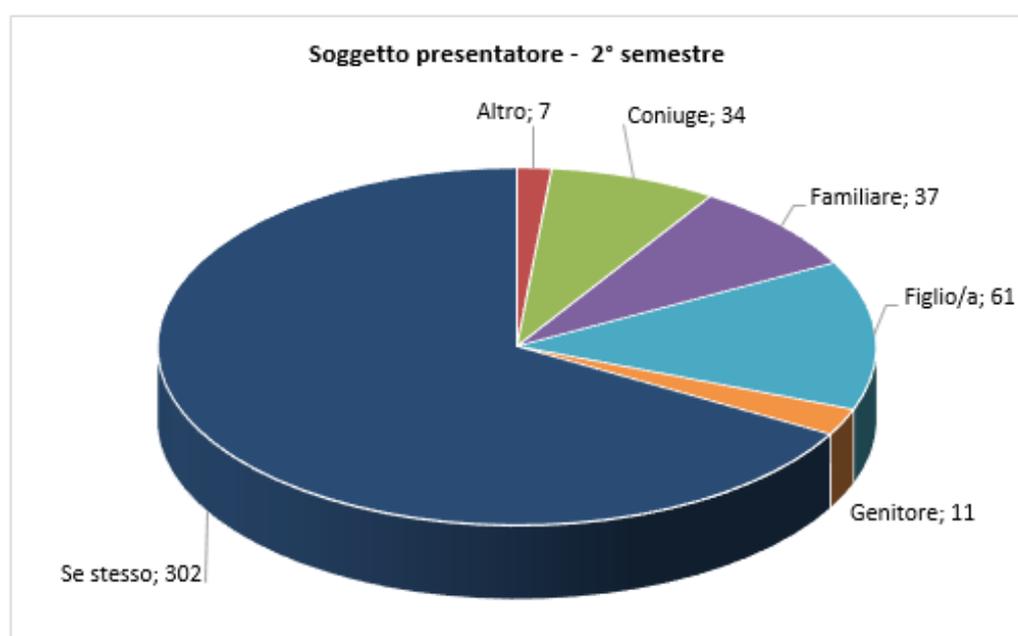
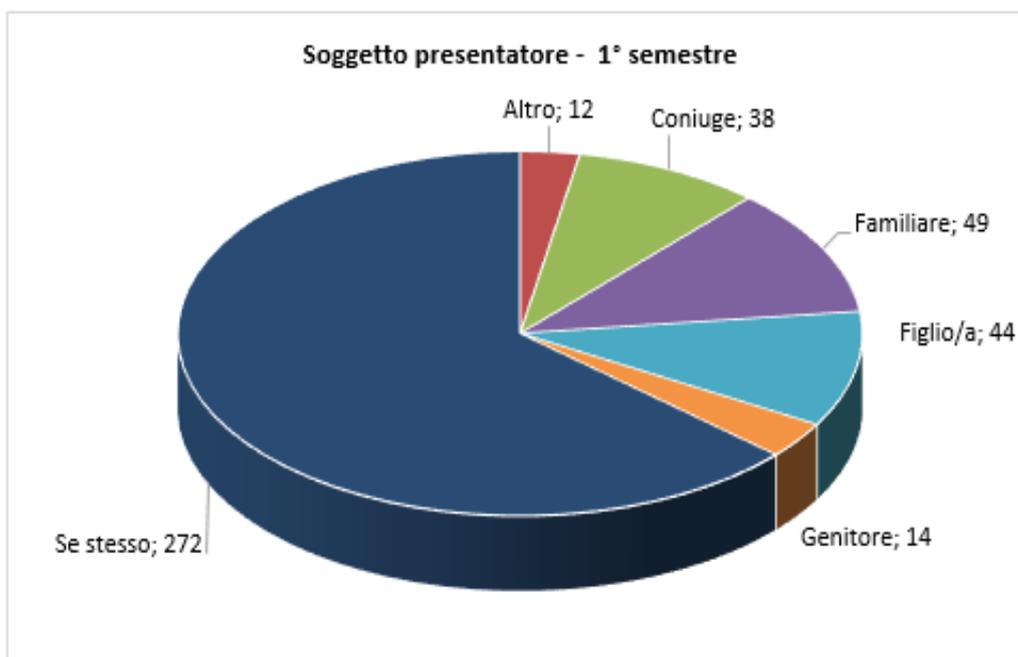
Segnalazioni	1° semestre	2° semestre	TOTALE ANNO 2019	
	N.	N.	N	%
DAO	49	9	58	54%
DAT	34	12	46	43%
Altro	0	4	4	4%
TOT	83	25	108	100%

Elogi Segnalazioni Reclami Confronto 2018/2019	2018		2019	
	N.	%	N	%
Elogi	494	59%	567	64%
Reclami	258	29%	243	28%
Segnalazioni	142	12%	71	8%
<b>TOT</b>	<b>894</b>	<b>100%</b>	<b>881</b>	<b>100%</b>

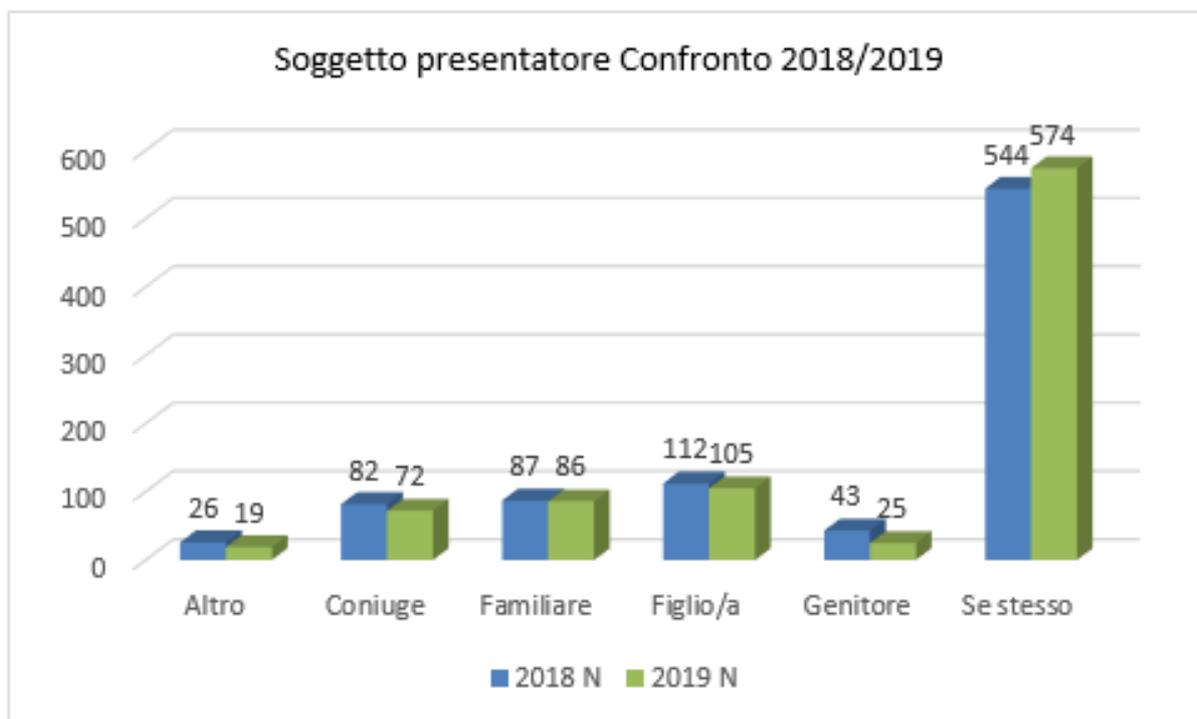


I grafici sotto riportati rappresentano la segmentazione dell'utenza che segnala ai nostri uffici, da evidenziare che il 65% dei contatti riguarda l'interessato.

Soggetto presentatore Confronto 1° / 2° semestre	1° semestre	2° semestre	TOTALE ANNO 2019	
	N	N	N	%
Altro	12	7	19	2%
Coniuge	38	34	72	8%
Familiare	49	37	86	10%
Figlio/a	44	61	105	12%
Genitore	14	11	25	3%
Se stesso	272	302	574	65%
<b>TOTALE</b>	<b>260</b>	<b>452</b>	<b>881</b>	<b>100%</b>



Soggetto presentatore Confronto 2018/2019	2018		2019	
	N	%	N	%
Altro	26	3%	19	2%
Coniuge	82	9%	72	8%
Familiare	87	10%	86	10%
Figlio/a	112	13%	105	12%
Genitore	43	5%	25	3%
Se stesso	544	60%	574	65%
<b>TOTALE</b>	<b>894</b>	<b>100%</b>	<b>881</b>	<b>100%</b>



I cittadini/utenti fanno pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico le loro segnalazioni mediante:

- **modulo dedicato** sottoscritto dall'utente o da un suo delegato, consegnato a mano, trasmesso per posta, posta elettronica, posta elettronica certificata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite le cassette per reclami-suggerimenti-elogi disposte nelle Strutture aziendali o presso le Direzioni delle Strutture aziendali. I moduli per i reclami/segnalazioni sono disponibili presso le Strutture aziendali (degenze e segreterie degli ambulatori, Centri Unici di Prenotazione e URP) oppure consegnati su richiesta dei cittadini.

Il cittadino può scaricare il modulo dal portale aziendale [www.asugi.sanita.fvg.it](http://www.asugi.sanita.fvg.it)

- **lettera in carta semplice**, consegnata a mano, trasmessa per posta, posta elettronica, posta elettronica certificata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite le cassette per reclami-suggerimenti - elogi disposte nelle strutture aziendali o presso le Direzioni delle strutture aziendali. È preferibile l'utilizzo del modulo in quanto comprensivo dell'informativa sulla privacy;

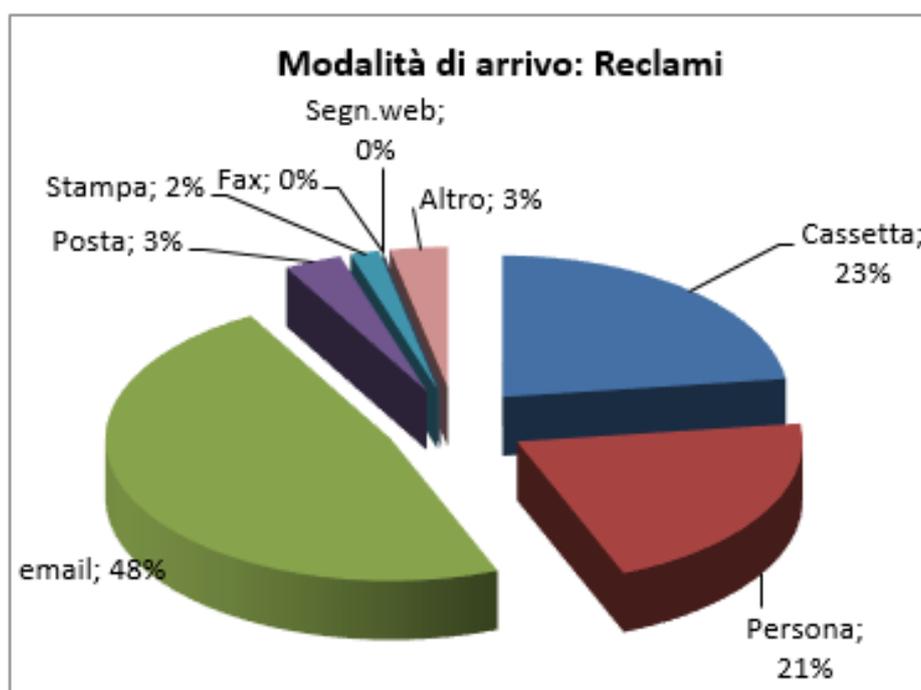
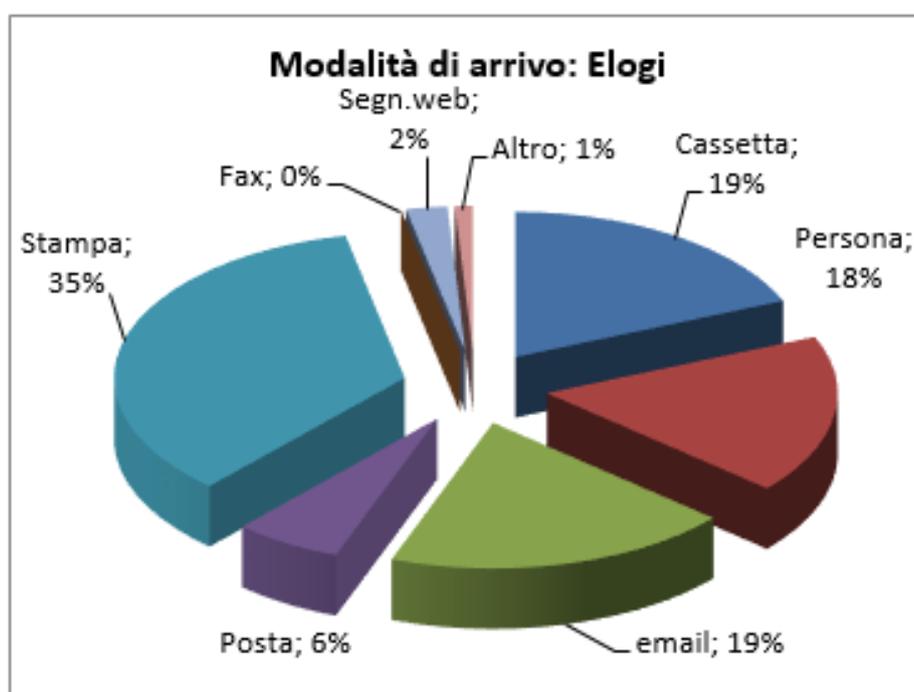
- **segnalazione verbale** (colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP);

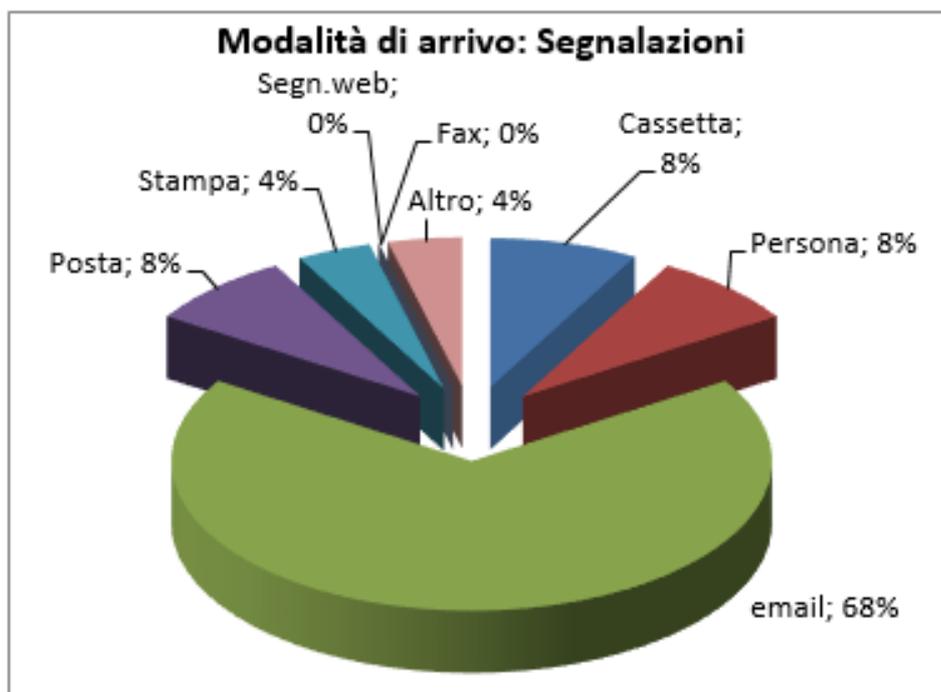
- compilazione del **modulo on-line** (che perviene direttamente all'URP).

Alla segnalazione verbale non segue risposta scritta, ma solo una verifica e un'eventuale soluzione del problema posto. Qualora i fatti segnalati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nella modalità verbale, contengano elementi significativi e richiedano una puntuale verifica, il responsabile dell'URP può richiedere al cittadino/utente di formalizzare la segnalazione in modalità cartacea.

Le segnalazioni presentate a **mezzo stampa**, dopo approvazione da parte della Direzione Generale e certa identificazione del cittadino/utente, attivano l'istruttoria e sono trattate come le istanze pervenute direttamente all'URP.

Modalità di arrivo:	Elogi	%	Reclami	%	Segnalazioni	%
Cassetta	57	19%	28	23%	2	8%
Persona	54	18%	25	21%	2	8%
E-mail	59	19%	59	48%	17	68%
Posta	20	6%	4	3%	2	8%
Stampa	107	35%	2	2%	1	4%
Fax	0	0%	0	0%	0	0%
Segnalazioni Web	7	2%	0	0%	0	0%
Altro	3	1%	4	3%	1	4%
TOTALE	307	100%	122	100%	25	100%



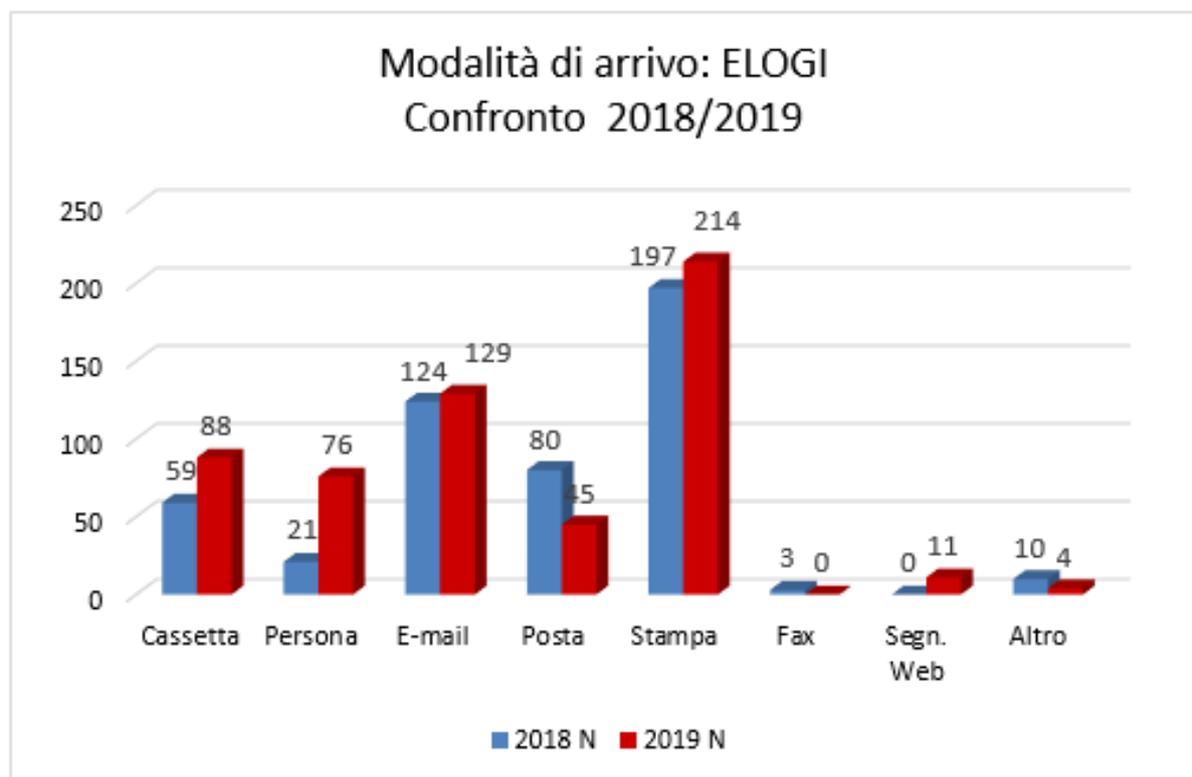


Modalità di arrivo: ELOGI Confronto 1° / 2° semestre	1° semestre	2° semestre	TOTALE ANNO 2019	
	N	N	N	%
Cassetta	31	57	88	16%
Persona	22	54	76	13%
E-mail	70	59	129	23%
Posta	25	20	45	8%
Stampa	107	107	214	37%
Fax	0	0	0	0%
Segnalazione Web	4	7	11	2%
Altro	1	3	4	1%
<b>TOTALE</b>	<b>260</b>	<b>307</b>	<b>567</b>	<b>100%</b>

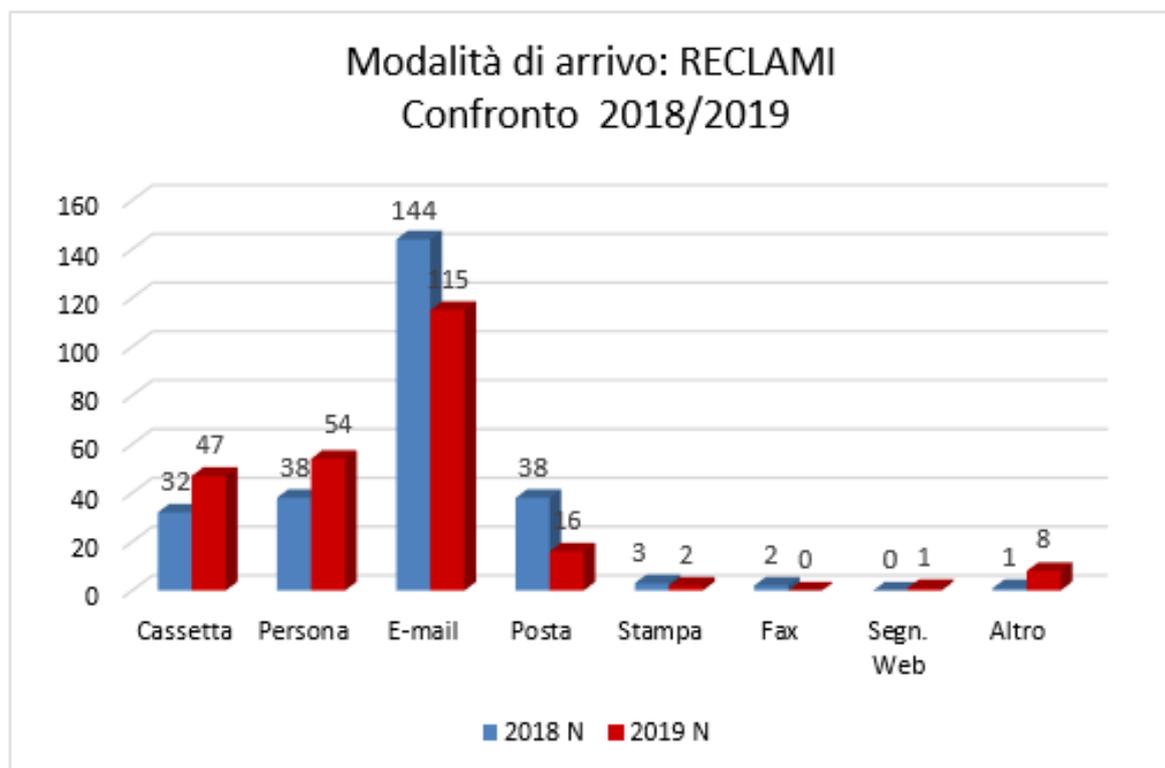
Modalità di arrivo: SEGNALAZIONI Confronto 1° / 2° semestre	1° semestre	2° semestre	TOTALE ANNO 2019	
	N	N	N	%
Cassetta	5	2	0	0%
Persona	6	2	8	13%
E-mail	21	17	38	59%
Posta	5	2	7	11%
Stampa	7	1	8	13%
Fax	0	0	0	0%
Segnalazione Web	0	0	0	0%
Altro	2	1	3	5%
<b>TOTALE</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Modalità di arrivo: RECLAMI Confronto 1° / 2° semestre	1° semestre	2° semestre	TOTALE ANNO 2019	
	N	N	N	%
Cassetta	19	28	47	19%
Persona	29	25	54	22%
E-mail	56	59	115	48%
Posta	12	4	16	7%
Stampa	0	2	2	1%
Fax	0	0	0	0%
Segnalazione Web	1	0	1	0%
Altro	4	4	8	3%
<b>TOTALE</b>	<b>121</b>	<b>122</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>

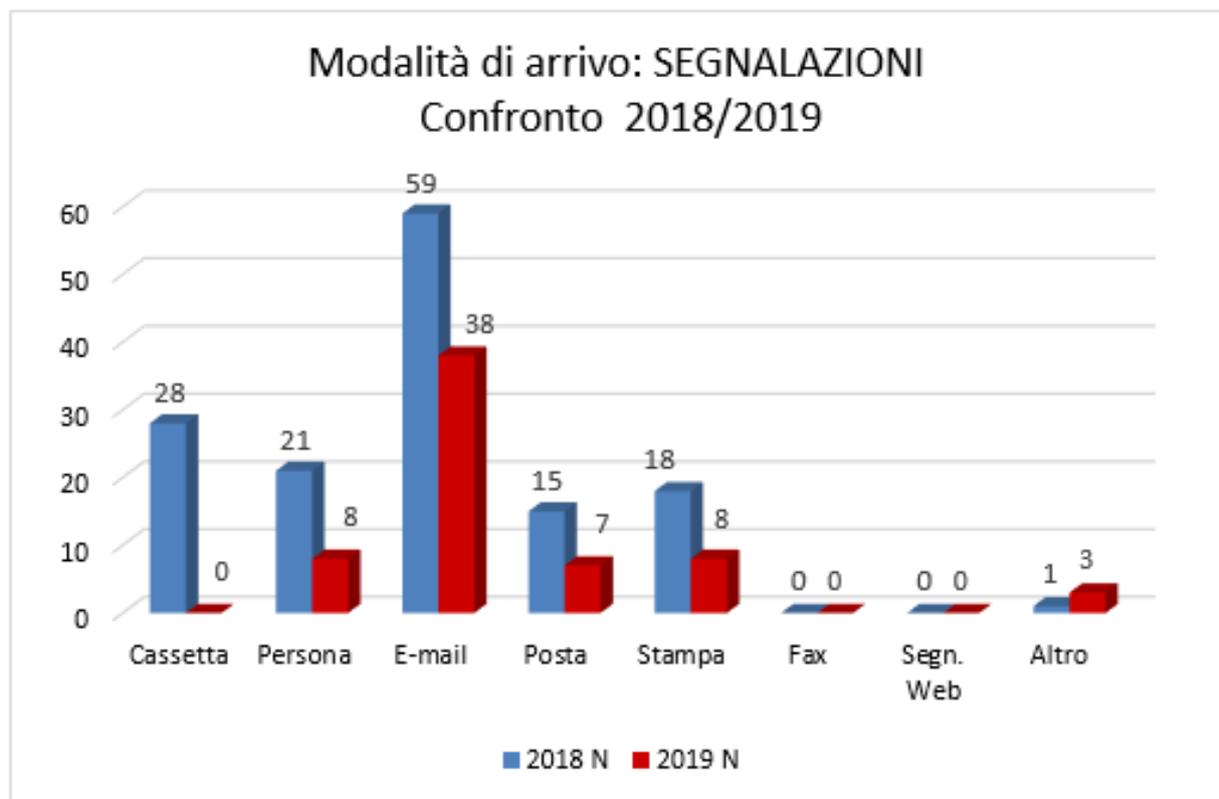
Modalità di arrivo: ELOGI Confronto 2018/2019	2018		2019	
	N	%	N	%
Cassetta	59	12%	88	16%
Persona	21	4%	76	13%
E-mail	124	25%	129	23%
Posta	80	16%	45	8%
Stampa	197	40%	214	37%
Fax	3	1%	0	0%
Segn. Web	0	0%	11	2%
Altro	10	2%	4	1%
<b>TOTALE</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>567</b>	<b>100%</b>



Modalità di arrivo: RECLAMI Confronto 2018/2019	2018		2019	
	N	%	N	%
Cassetta	32	12%	47	19%
Persona	38	15%	54	22%
E-mail	144	56%	115	48%
Posta	38	15%	16	7%
Stampa	3	1%	2	1%
Fax	2	1%	0	0%
Segn. Web	0	0%	1	0%
Altro	1	0%	8	3%
<b>TOTALE</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>



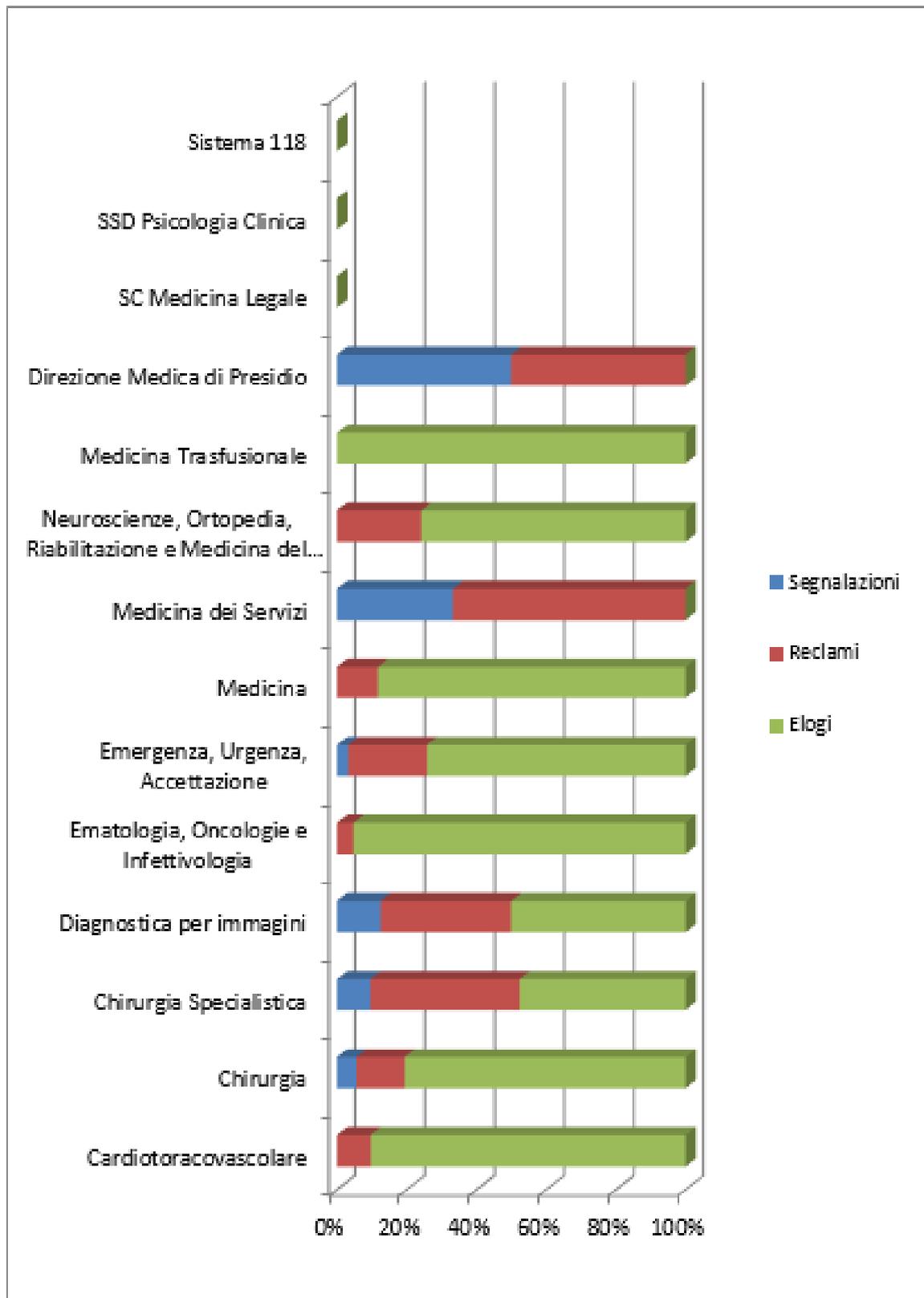
Modalità di arrivo: SEGNALAZIONI Confronto 2018/2019	2018		2019	
	N	%	N	%
Cassetta	28	20%	0	0%
Persona	21	15%	8	13%
E-mail	59	42%	38	59%
Posta	15	11%	7	11%
Stampa	18	13%	8	13%
Fax	0	0%	0	0%
Segn. Web	0	0%	0	0%
Altro	 (CTRL) ▾	1%	3	5%
<b>TOTALE</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



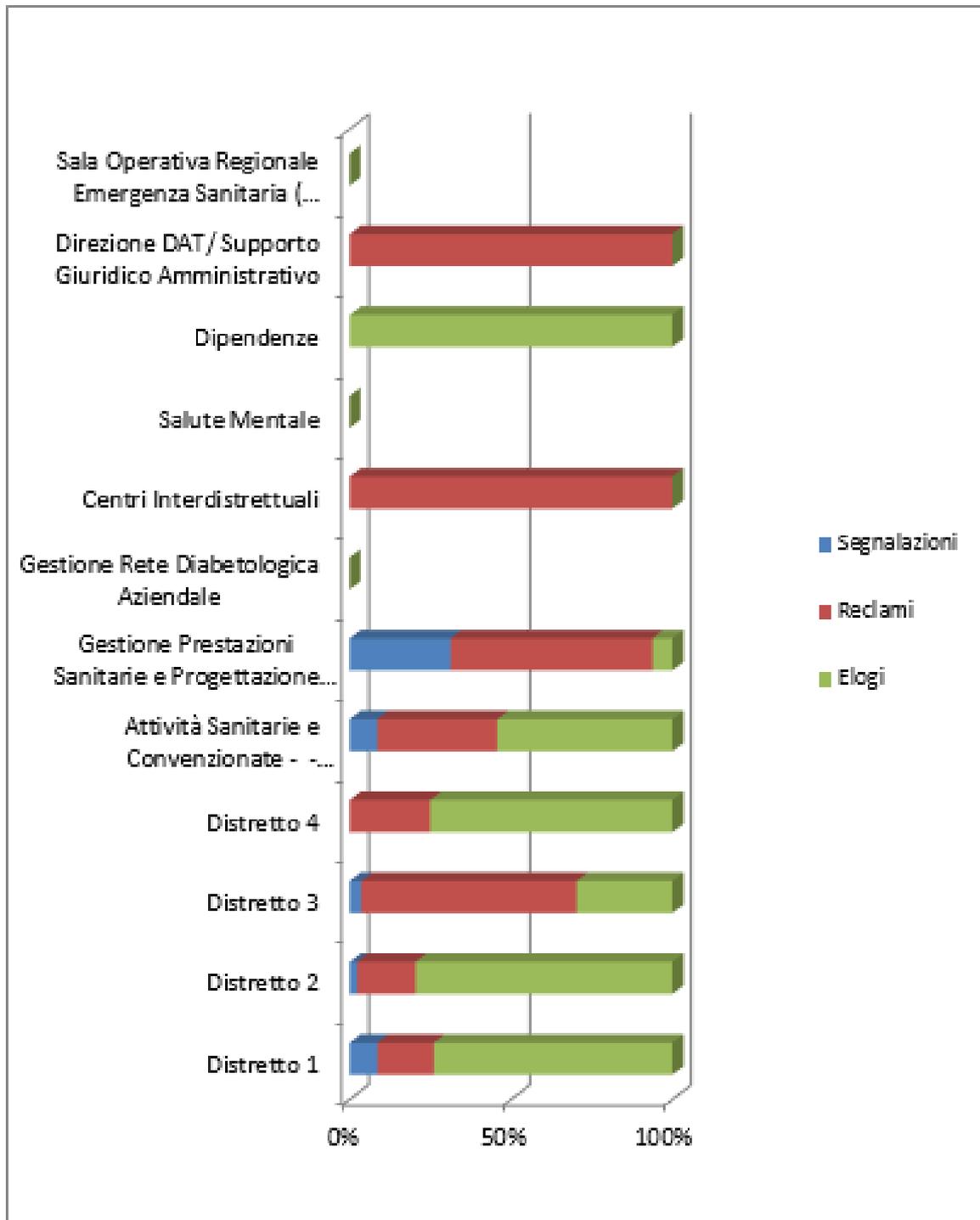
## 2° SEMESTRE 2019

### Evidenze DAO /DAT e distribuzione per Dipartimento

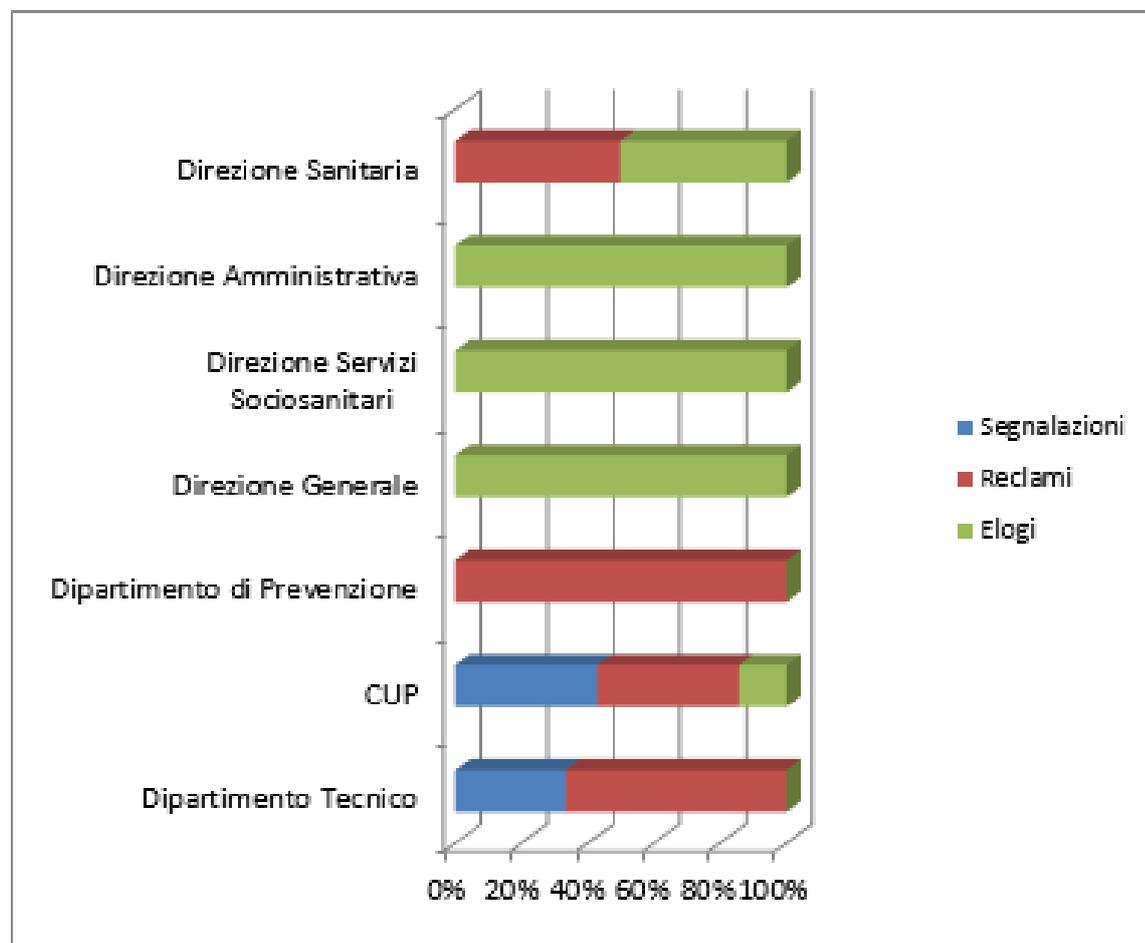
DAO - 2° semestre	Segnalazioni	Reclami	Elogi
Cardioracovascolare	0	3	28
Chirurgia	2	5	29
Chirurgia Specialistica	2	9	10
Diagnostica per immagini	1	3	4
Ematologia, Oncologie e Infettivologia	0	1	20
Emergenza, Urgenza, Accettazione	2	14	46
Medicina	0	4	30
Medicina dei Servizi	1	2	0
Neuroscienze, Ortopedia, Riabilitazione e Medicina del Lavoro	0	8	25
Medicina Trasfusionale	0	0	1
Direzione Medica di Presidio	1	1	0
SC Medicina Legale	0	0	0
SSD Psicologia Clinica	0	0	0
Sistema 118	0	0	0



<b>DAT - 2° semestre</b>	<b>Segnalazioni</b>	<b>Reclami</b>	<b>Elogi</b>
<b>Distretto 1</b>	2	4	17
<b>Distretto 2</b>	1	8	35
<b>Distretto 3</b>	1	18	8
<b>Distretto 4</b>	0	6	18
<b>Attività Sanitarie e Convenzionate - - Gestione MMG e specialisti</b>	3	13	19
<b>Gestione Prestazioni Sanitarie e Progettazione ed Attività Sociosanitarie</b>	5	10	1
<b>Gestione Rete Diabetologica Aziendale</b>	0	0	0
<b>Centri Interdistrettuali</b>	0	1	0
<b>Salute Mentale</b>	0	0	0
<b>Dipendenze</b>	0	0	1
<b>Direzione DAT/ Supporto Giuridico Amministrativo</b>	0	1	0
<b>Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria ( nuovo numero 112 )</b>	0	0	0



Altro - 2° semestre	Segnalazioni	Reclami	Elogi
Dipartimento Tecnico	1	2	0
CUP	3	3	1
Dipartimento di Prevenzione	0	4	0
Direzione Generale	0	0	9
Direzione Servizi Sociosanitari	0	0	1
Direzione Amministrativa	0	0	2
Direzione Sanitaria	0	2	2



## CONFRONTO 1°/2° SEMESTRE e TOTALE ANNO 2019

DAO - Segnalazioni Confronto 1° / 2° semestre	1° semestre	2° semestre	TOT anno 2019
Cardioracovascolare	3	0	3
Chirurgia	2	2	4
Chirurgia Specialistica	7	2	9
Diagnostica per immagini	2	1	3
Ematologia, Oncologie e Infettivologia	3	0	3
Emergenza, Urgenza, Accettazione	9	2	11
Medicina	10	0	10
Medicina dei Servizi	1	1	2
Neuroscienze, Ortopedia, Riabilitazione e Medicina del Lavoro	1	0	1
Medicina Trasmfusionale	0	0	0
Direzione Medica di Presidio	9	1	10
SC Medicina Legale	0	0	0
SSD Psicologia Clinica	0	0	0
Sistema 118	0	0	0

<b>DAO - Reclami Confronto 1° / 2° semestre</b>	<b>1° semestre</b>	<b>2° semestre</b>	<b>TOT anno 2019</b>
Cardioracovascolare	1	3	4
Chirurgia	3	5	8
Chirurgia Specialistica	10	9	19
Diagnostica per immagini	6	3	9
Ematologia, Oncologie e Infettivologia	5	1	6
Emergenza, Urgenza, Accettazione	18	14	32
Medicina	18	4	22
Medicina dei Servizi	2	2	4
Neuroscienze, Ortopedia, Riabilitazione e Medicina del Lavoro	13	8	21
Medicina Trasmfusionale	0	0	0
Direzione Medica di Presidio	0	1	1
SC Medicina Legale	0	0	0
SSD Psicologia Clinica	0	0	0
Sistema 118	0	0	0

<b>DAO - Elogi Confronto 1° / 2° semestre</b>	<b>1° semestre</b>	<b>2° semestre</b>	<b>TOT anno 2019</b>
Cardioracovascolare	27	28	55
Chirurgia	31	29	60
Chirurgia Specialistica	10	10	20
Diagnostica per immagini	2	4	6
Ematologia, Oncologie e Infettivologia	14	20	34
Emergenza, Urgenza, Accettazione	17	46	63
Medicina	21	30	51
Medicina dei Servizi	1	0	1
Neuroscienze, Ortopedia, Riabilitazione e Medicina del Lavoro	19	25	44
Medicina Trasmfusionale	0	1	1
Direzione Medica di Presidio	1	0	1
SC Medicina Legale	0	0	0
SSD Psicologia Clinica	0	0	0
Sistema 118	0	0	0

<b>DAT - Segnalazioni Confronto 1° / 2° semestre</b>	<b>1° semestre</b>	<b>2° semestre</b>	<b>TOT anno 2019</b>
Distretto 1	1	2	3
Distretto 2	1	1	2
Distretto 3	3	1	4
Distretto 4	1	0	1
Attività Sanitarie e Convenzionate - - Gestione MMG e specialisti	9	3	12
Gestione Prestazioni Sanitarie e Progettazione ed Attività Sociosanitarie	0	5	5
Gestione Rete Diabetologica Aziendale	0	0	0
Centri Interdistrettuali	0	0	0
Salute Mentale	0	0	0
Dipendenze	0	0	0
Direzione DAT/ Supporto Giuridico Amministrativo	0	0	0
Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria ( nuovo numero 112 )	1	0	1

<b>DAT - Reclami Confronto 1° / 2° semestre</b>	<b>1° semestre</b>	<b>2° semestre</b>	<b>TOT anno 2019</b>
Distretto 1	5	4	9
Distretto 2	8	8	16
Distretto 3	8	18	26
Distretto 4	2	6	8
Attività Sanitarie e Convenzionate - - Gestione MMG e specialisti	27	13	40
Gestione Prestazioni Sanitarie e Progettazione ed Attività Sociosanitarie	1	10	11
Gestione Rete Diabetologica Aziendale	0	0	0
Centri Interdistrettuali	2	1	3
Salute Mentale	2	0	2
Dipendenze	0	0	0
Direzione DAT/ Supporto Giuridico Amministrativo	1	1	2
Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria ( nuovo numero 112 )	0	0	0

<b>DAT - Elogi</b> <b>Confronto 1° / 2° semestre</b>	<b>1° semestre</b>	<b>2° semestre</b>	<b>TOT anno 2019</b>
Distretto 1	2	17	19
Distretto 2	33	35	68
Distretto 3	9	8	17
Distretto 4	13	18	31
Attività Sanitarie e Convenzionate - - Gestione MMG e specialisti	0	19	19
Gestione Prestazioni Sanitarie e Progettazione ed Attività Sociosanitarie	0	1	1
Gestione Rete Diabetologica Aziendale	0	0	0
Centri Interdistrettuali	12	0	12
Salute Mentale	0	0	0
Dipendenze	0	1	1
Direzione DAT/ Supporto Giuridico Amministrativo	0	0	0
Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria ( nuovo numero 112 )	0	0	0

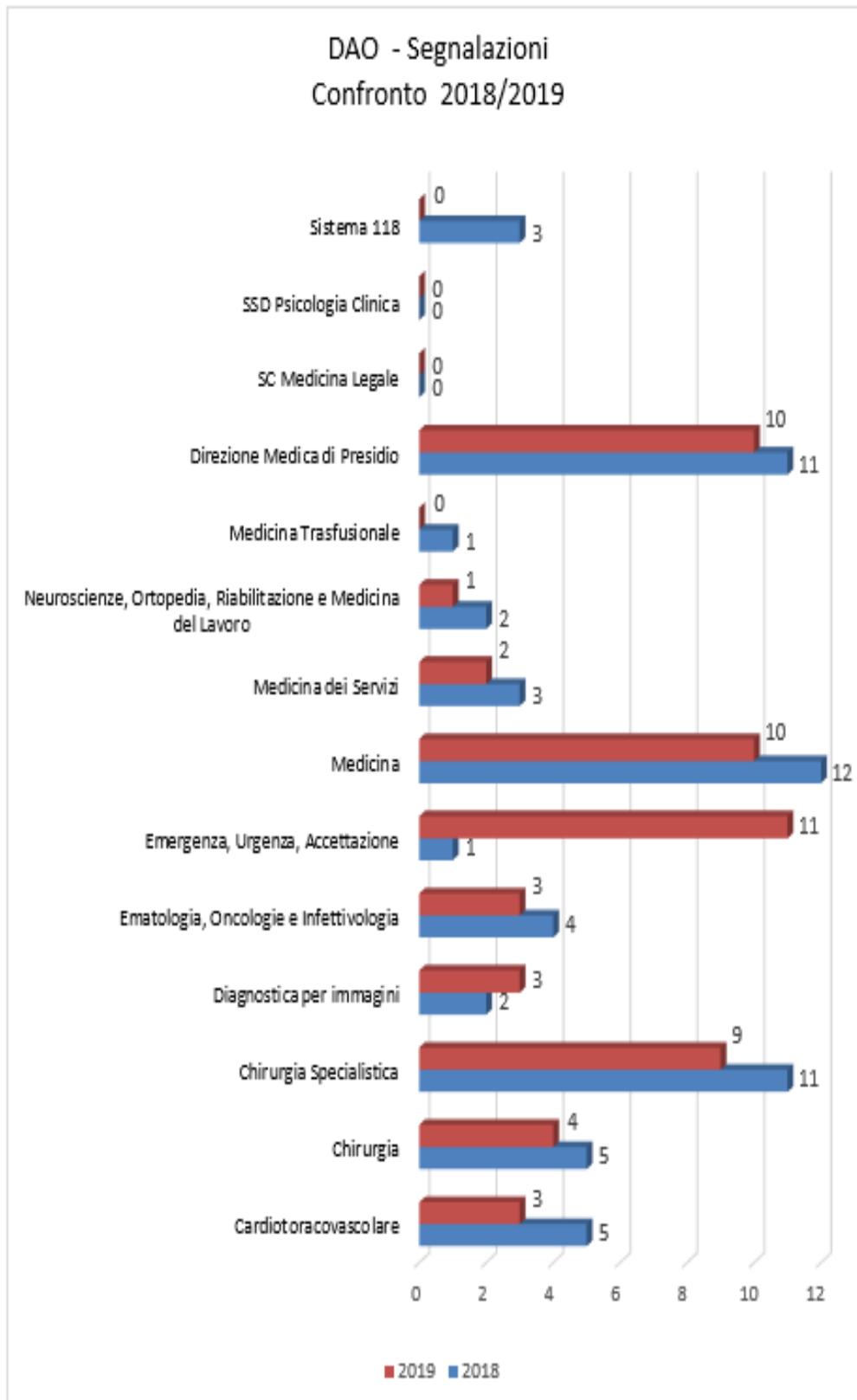
<b>Altro - Segnalazioni Confronto 1° / 2° semestre</b>	<b>1° semestre</b>	<b>2° semestre</b>	<b>TOT anno 2019</b>
Dipartimento Tecnico	0	1	1
CUP	0	3	3
Dipartimento di Prevenzione	0	0	0
Direzione Generale	0	0	0
Direzione Servizi Sociosanitari	0	0	0
Direzione Amministrativa	0	0	0
Direzione Sanitaria	0	0	0

<b>Altro - Reclami Confronto 1° / 2° semestre</b>	<b>1° semestre</b>	<b>2° semestre</b>	<b>TOT anno 2019</b>
Dipartimento Tecnico	0	2	1
CUP	0	3	3
Dipartimento di Prevenzione	0	4	0
Direzione Generale	0	0	0
Direzione Servizi Sociosanitari	0	0	0
Direzione Amministrativa	0	0	0
Direzione Sanitaria	0	2	0

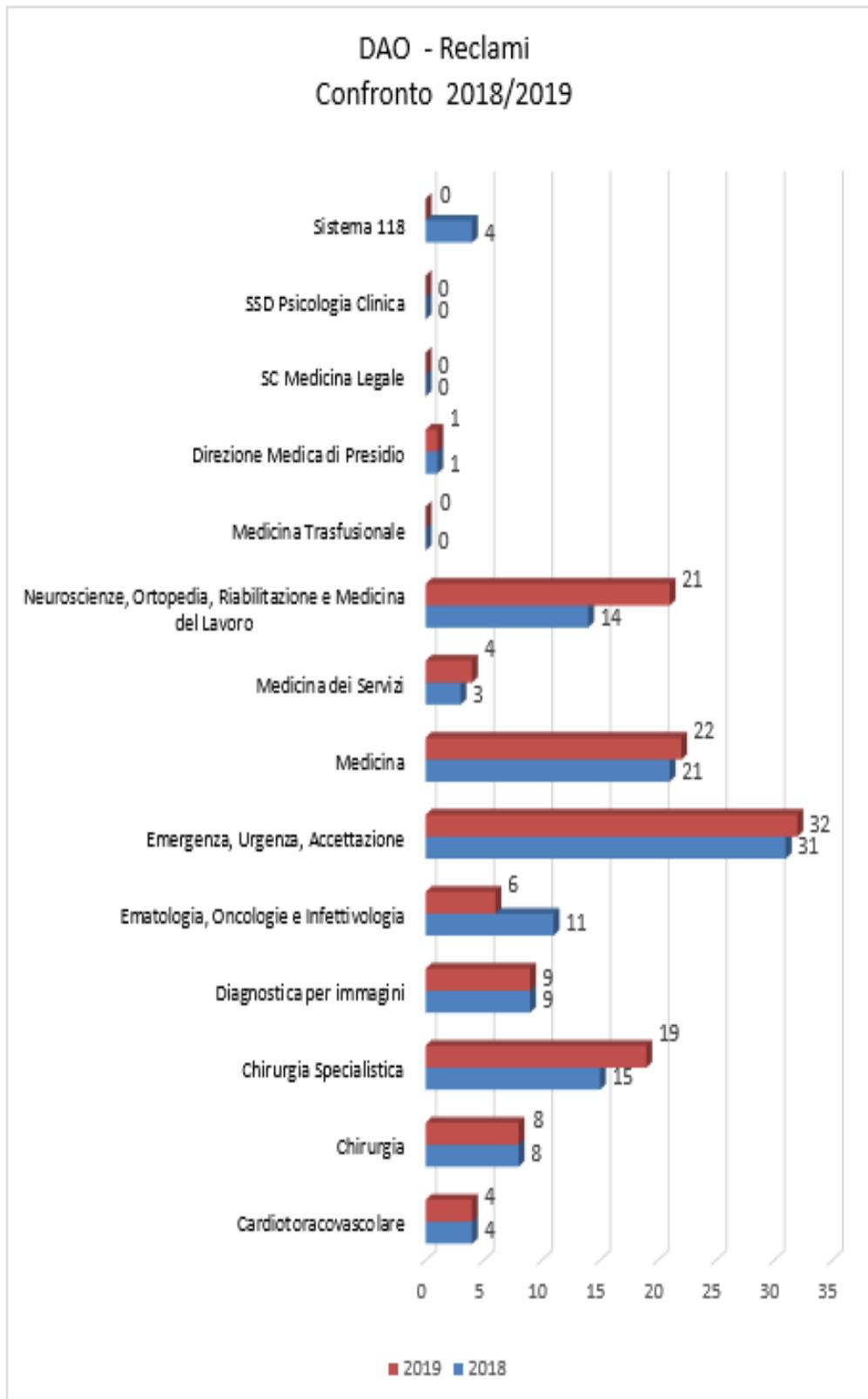
<b>Altro - Elogi</b> <b>Confronto 1° / 2° semestre</b>	<b>1° semestre</b>	<b>2° semestre</b>	<b>TOT anno 2019</b>
Dipartimento Tecnico	0	0	1
CUP	0	1	3
Dipartimento di Prevenzione	0	0	0
Direzione Generale	0	9	0
Direzione Servizi Sociosanitari	0	1	0
Direzione Amministrativa	0	2	0
Direzione Sanitaria	0	2	0

## CONFRONTO DAO E DAT ANNI 2018/2019

DAO - Segnalazioni Confronto 2018/2019	2018	2019
Cardiotoracovascolare	5	3
Chirurgia	5	4
Chirurgia Specialistica	11	9
Diagnostica per immagini	2	3
Ematologia, Oncologie e Infettivologia	4	3
Emergenza, Urgenza, Accettazione	1	11
Medicina	12	10
Medicina dei Servizi	3	2
Neuroscienze, Ortopedia, Riabilitazione e Medicina del Lavoro	2	1
Medicina TrASFusionale	1	0
Direzione Medica di Presidio	11	10
SC Medicina Legale	0	0
SSD Psicologia Clinica	0	0
Sistema 118	3	0

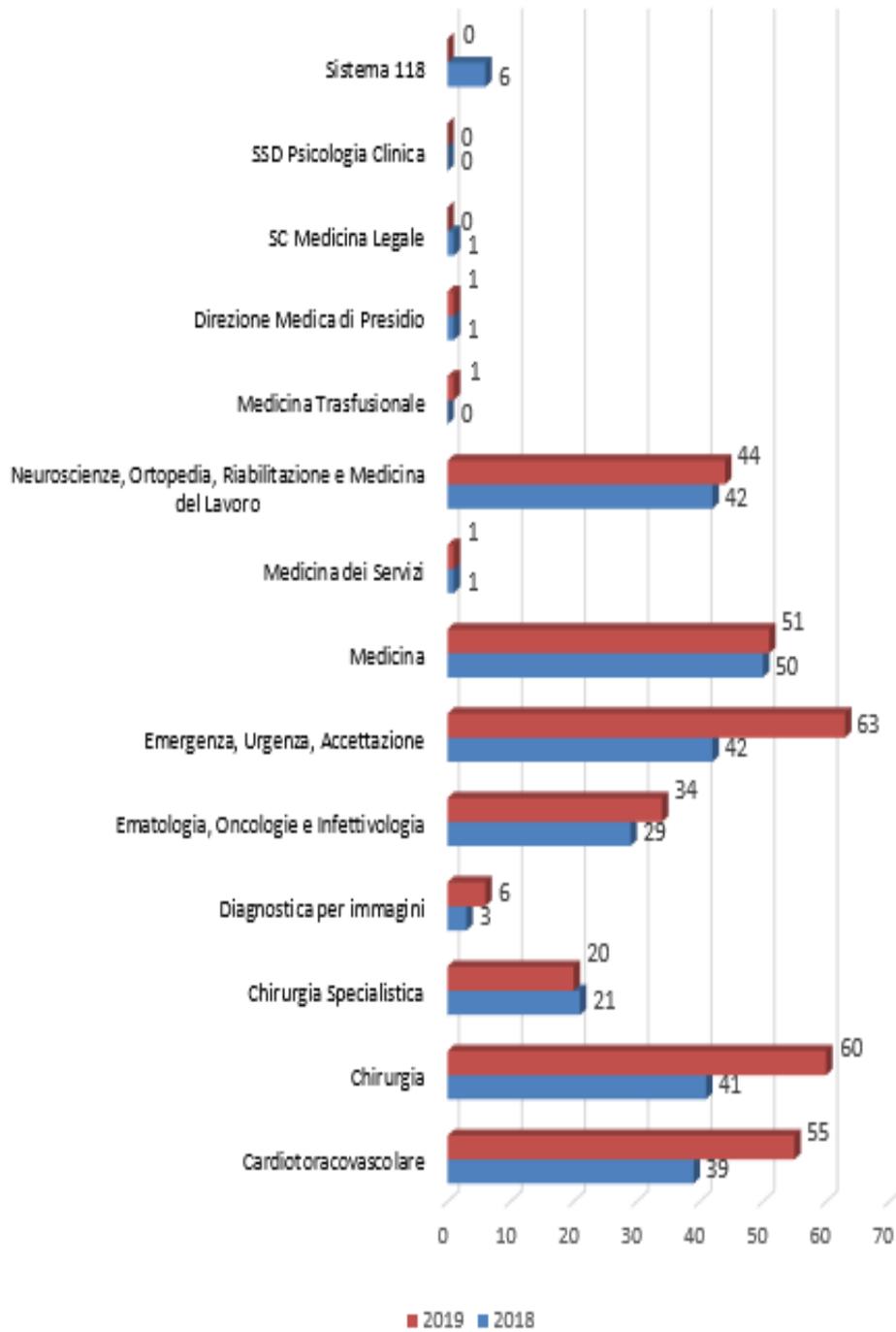


<b>DAO - Reclami Confronto 2018/2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Cardioracovascolare	4	4
Chirurgia	8	8
Chirurgia Specialistica	15	19
Diagnostica per immagini	9	9
Ematologia, Oncologie e Infettivologia	11	6
Emergenza, Urgenza, Accettazione	31	32
Medicina	21	22
Medicina dei Servizi	3	4
Neuroscienze, Ortopedia, Riabilitazione e Medicina del Lavoro	14	21
Medicina Trasfusionale	0	0
Direzione Medica di Presidio	1	1
SC Medicina Legale	0	0
SSD Psicologia Clinica	0	0
Sistema 118	4	0

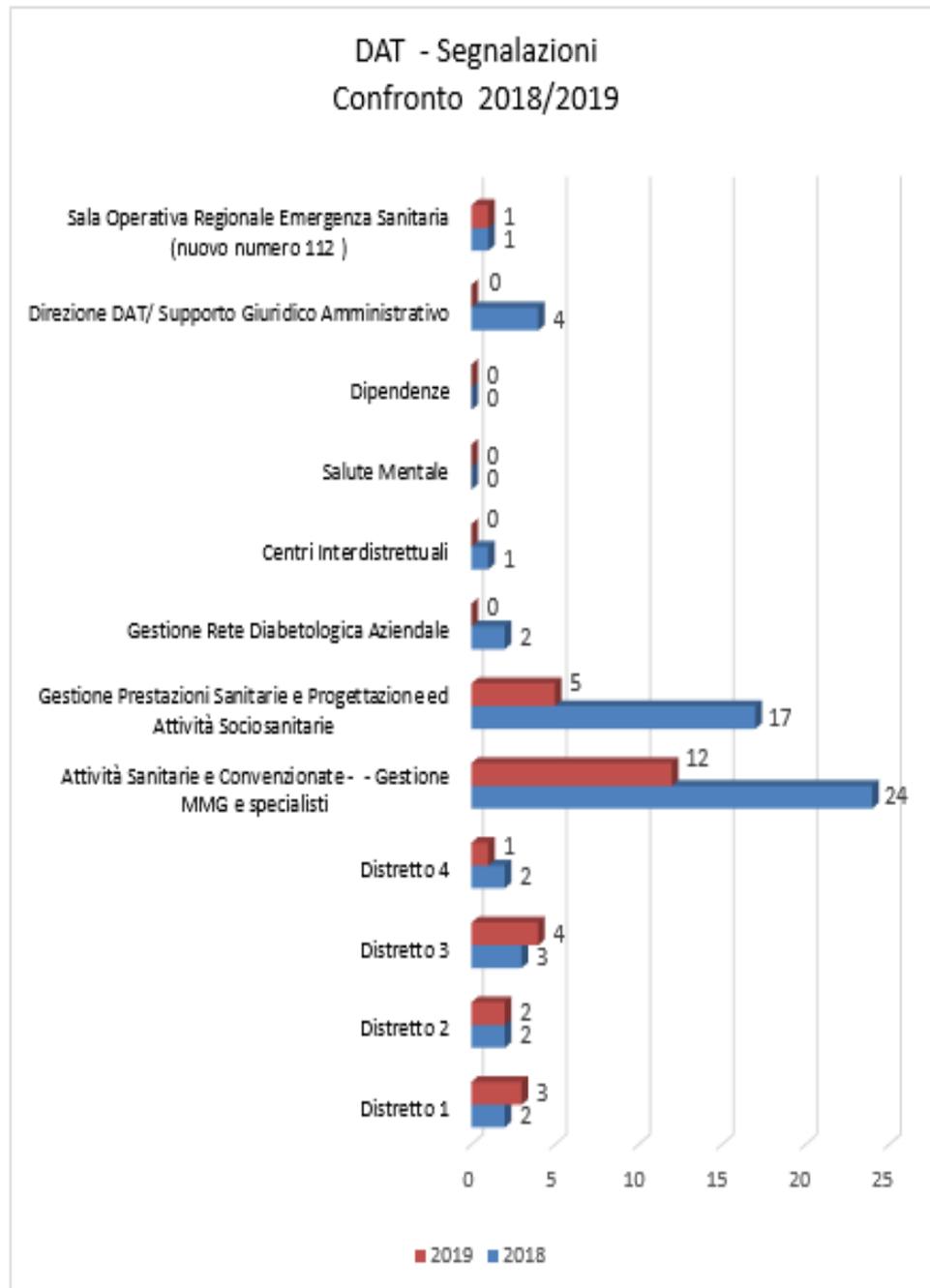


<b>DAO - Elogi Confronto 2018/2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Cardioracovascolare	39	55
Chirurgia	41	60
Chirurgia Specialistica	21	20
Diagnostica per immagini	3	6
Ematologia, Oncologie e Infettivologia	29	34
Emergenza, Urgenza, Accettazione	42	63
Medicina	50	51
Medicina dei Servizi	1	1
Neuroscienze, Ortopedia, Riabilitazione e Medicina del Lavoro	42	44
Medicina Trasfusionale	0	1
Direzione Medica di Presidio	1	1
SC Medicina Legale	1	0
SSD Psicologia Clinica	0	0
Sistema 118	6	0

### DAO - Elogi Confronto 2018/2019

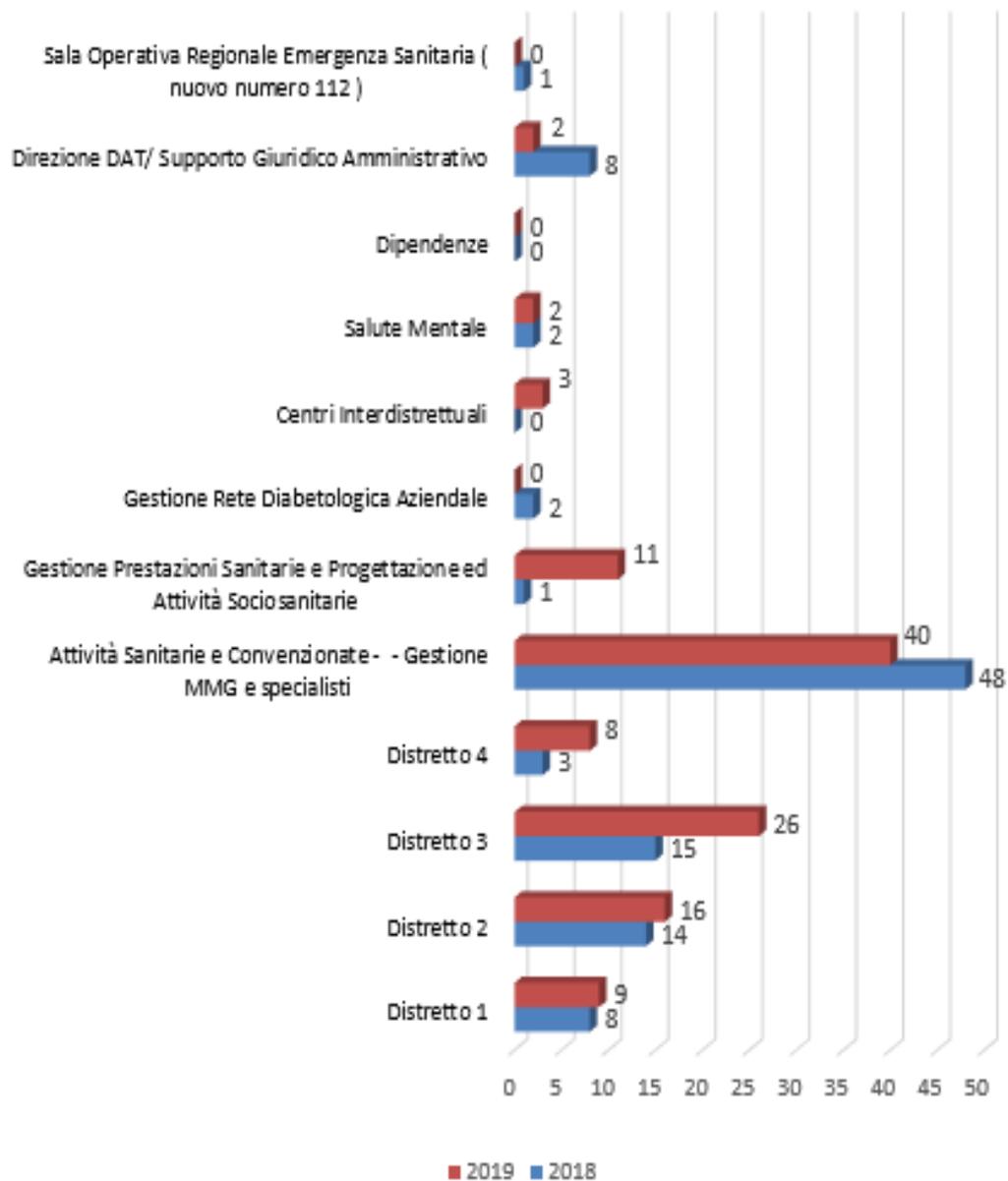


<b>DAT - Segnalazioni Confronto 2018/2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Distretto 1	2	3
Distretto 2	2	2
Distretto 3	3	4
Distretto 4	2	1
Attività Sanitarie e Convenzionate - - Gestione MMG e specialisti	24	12
Gestione Prestazioni Sanitarie e Progettazione ed Attività Sociosanitarie	17	5
Gestione Rete Diabetologica Aziendale	2	0
Centri Interdistrettuali	1	0
Salute Mentale	0	0
Dipendenze	0	0
Direzione DAT/ Supporto Giuridico Amministrativo	4	0
Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria (nuovo numero 112 )	1	1



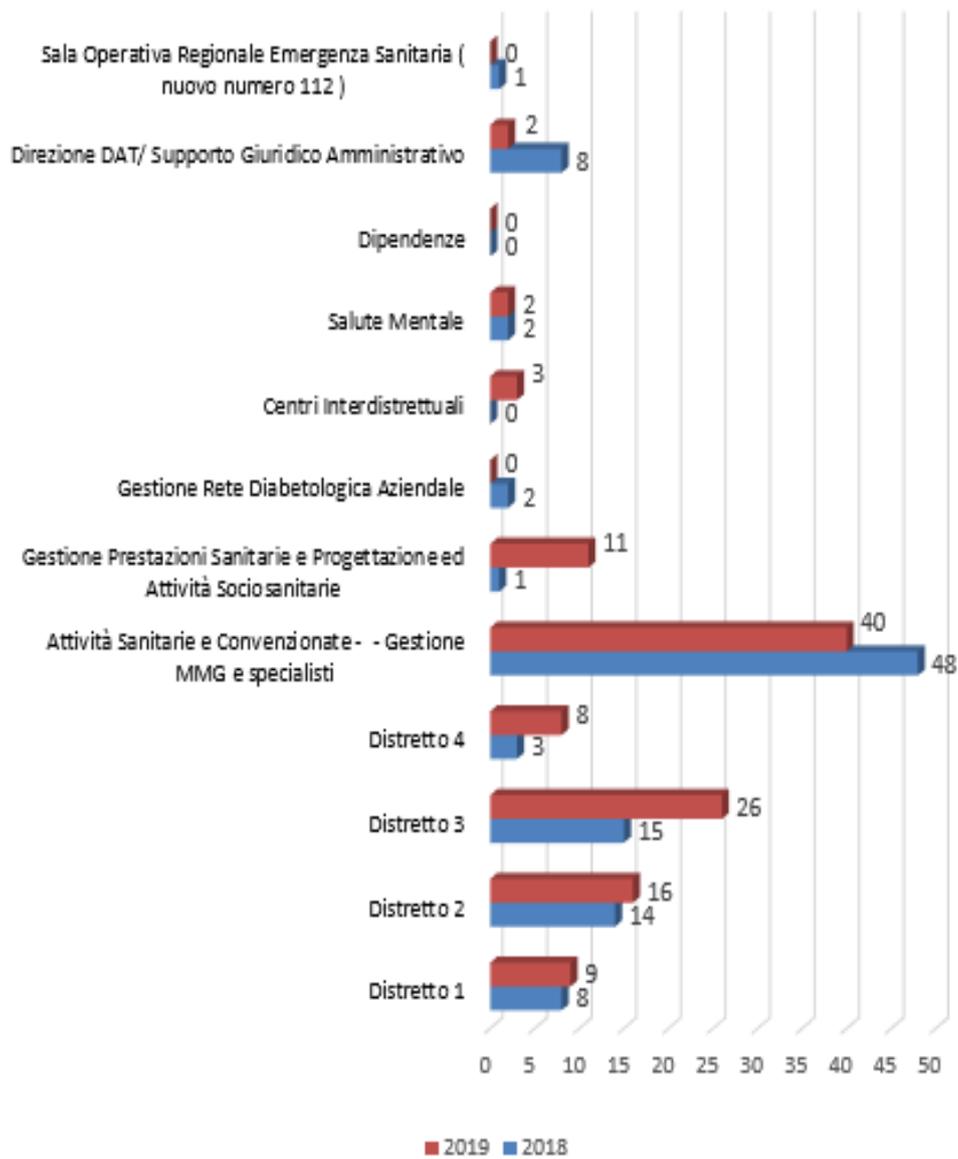
<b>DAT - Reclami Confronto 2018/2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Distretto 1</b>	8	9
<b>Distretto 2</b>	14	16
<b>Distretto 3</b>	15	26
<b>Distretto 4</b>	3	8
<b>Attività Sanitarie e Convenzionate - - Gestione MMG e specialisti</b>	48	40
<b>Gestione Prestazioni Sanitarie e Progettazione ed Attività Sociosanitarie</b>	1	11
<b>Gestione Rete Diabetologica Aziendale</b>	2	0
<b>Centri Interdistrettuali</b>	0	3
<b>Salute Mentale</b>	2	2
<b>Dipendenze</b>	0	0
<b>Direzione DAT/ Supporto Giuridico Amministrativo</b>	8	2
<b>Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria ( nuovo numero 112 )</b>	1	0

### DAT Reclami Confronto 2018/2019



<b>DAT - Elogi Confronto 2018/2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Distretto 1</b>	39	19
<b>Distretto 2</b>	63	68
<b>Distretto 3</b>	18	17
<b>Distretto 4</b>	35	31
<b>Attività Sanitarie e Convenzionate - - Gestione MMG e specialisti</b>	46	19
<b>Gestione Prestazioni Sanitarie e Progettazione ed Attività Sociosanitarie</b>	0	1
<b>Gestione Rete Diabetologica Aziendale</b>	2	0
<b>Centri Interdistrettuali</b>	1	12
<b>Salute Mentale</b>	0	0
<b>Dipendenze</b>	0	1
<b>Direzione DAT/ Supporto Giuridico Amministrativo</b>	1	0
<b>Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria ( nuovo numero 112 )</b>	0	0

### DAT Elogi Confronto 2018/2019



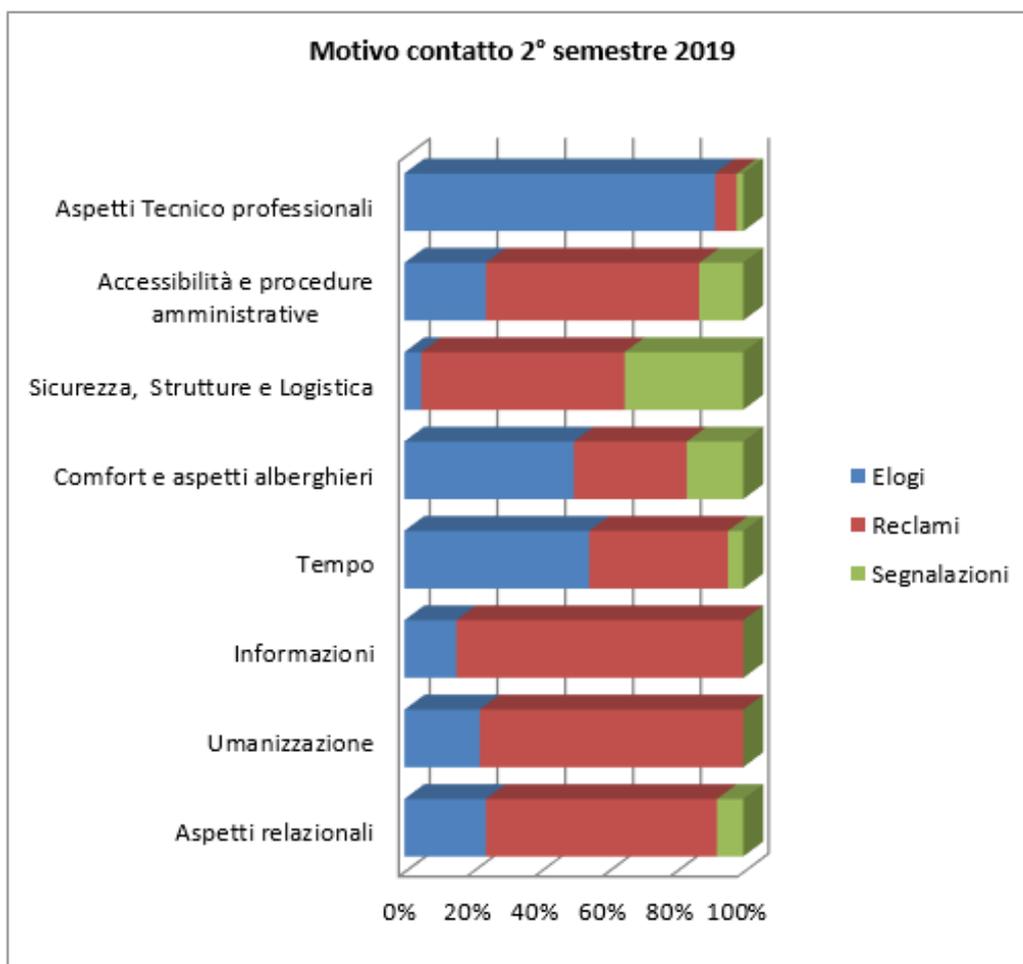
<b>Altro - Segnalazioni Confronto 2018/2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Dipartimento Tecnico	10	1
CUP	0	3
Dipartimento di Prevenzione	0	0
Direzione Generale	1	0
Direzione Servizi Sociosanitari	0	0
Direzione Amministrativa	1	0
Direzione Sanitaria	1	0

<b>Altro - Reclami Confronto 2018/2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Dipartimento Tecnico	5	1
CUP	0	3
Dipartimento di Prevenzione	0	0
Direzione Generale	0	0
Direzione Servizi Sociosanitari	0	0
Direzione Amministrativa	0	0
Direzione Sanitaria	5	0

<b>Altro - Elogi Confronto 2018/2019</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Dipartimento Tecnico	0	1
CUP	0	3
Dipartimento di Prevenzione	0	0
Direzione Generale	9	0
Direzione Servizi Sociosanitari	0	0
Direzione Amministrativa	2	0
Direzione Sanitaria	1	0

## MOTIVAZIONE SEGNALAZIONI / RECLAMI / ELOGI 2° SEMESTRE 2019

Motivo contatto 2° semestre 2019	Elogi	Reclami	Segnalazioni
Aspetti relazionali	31	88	10
Umanizzazione	2	7	0
Informazioni	2	11	0
Tempo	12	9	1
Comfort e aspetti alberghieri	3	2	1
Sicurezza, Strutture e Logistica	1	12	7
Accessibilità e procedure amministrative	13	34	7
Aspetti Tecnico professionali	188	13	4



## CONFRONTO MOTIVAZIONE 1°/2° SEMESTRE e TOTALE ANNO 2019

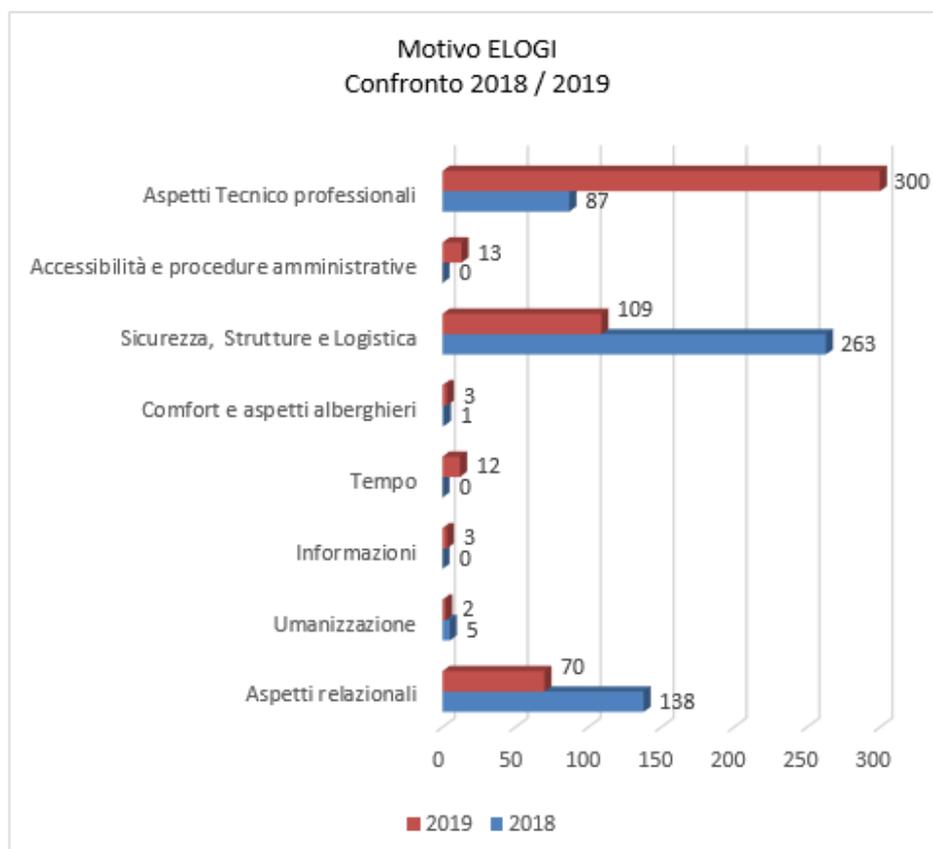
Motivi ELOGI Confronto 1° / 2° semestre 2019	1° semestre	2° semestre	Totale 2019	
	N	N	N	%
Aspetti relazionali	39	31	70	14%
Umanizzazione	0	2	2	0%
Informazioni	1	2	3	1%
Tempo	0	12	12	2%
Comfort e aspetti alberghieri	0	3	3	1%
Sicurezza, Strutture e Logistica	108	1	109	21%
Accessibilità e procedure amministrative	0	13	13	2%
Aspetti Tecnico professionali	112	188	300	59%

Motivi RECLAMI Confronto 1° / 2° semestre 2019	1° semestre	2° semestre	Totale 2019	
	N	N	N	%
Aspetti relazionali	1	88	89	30%
Umanizzazione	3	7	10	3%
Informazioni	3	11	14	5%
Tempo	22	9	31	10%
Comfort e aspetti alberghieri	1	2	3	1%
Sicurezza, Strutture e Logistica	31	12	43	14%
Accessibilità e procedure amministrative	24	34	58	20%
Aspetti Tecnico professionali	37	13	50	17%

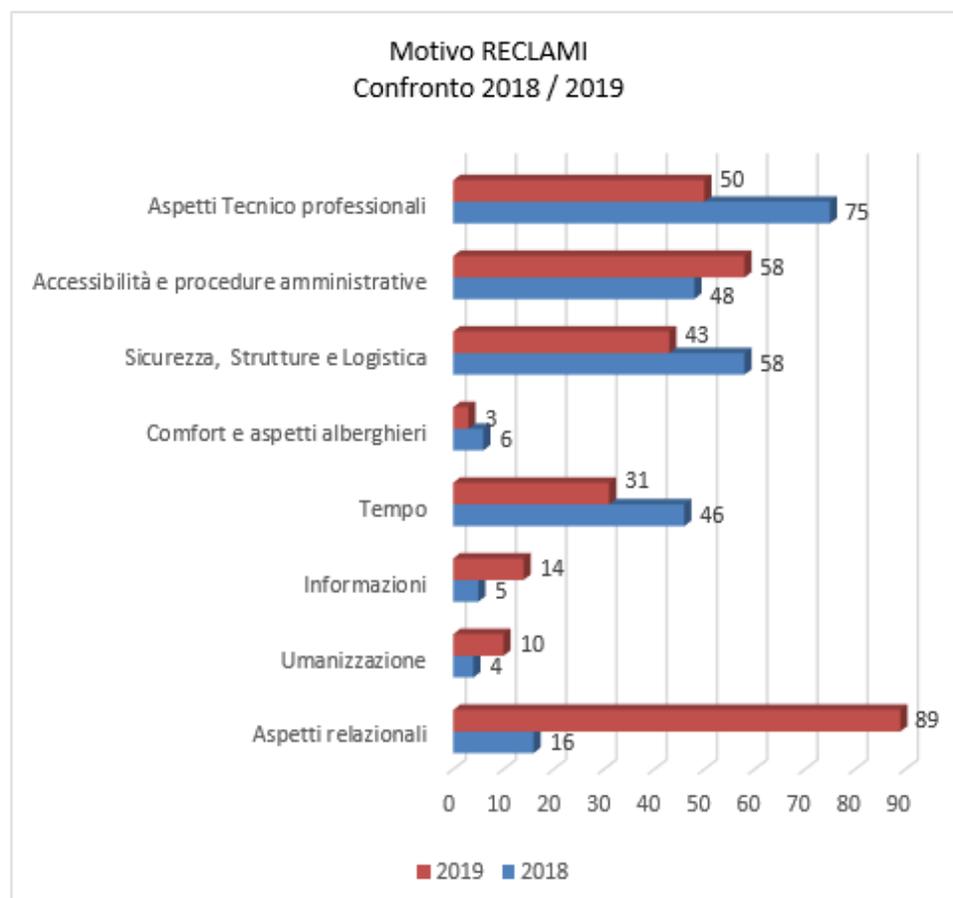
Motivi SEGNALAZIONI Confronto 1° / 2° semestre 2019	1° semestre	2° semestre	Totale 2019	
	N	N	N	%
Aspetti relazionali	0	10	10	13%
Umanizzazione	2	0	2	3%
Informazioni	4	0	4	5%
Tempo	10	1	11	14%
Comfort e aspetti alberghieri	5	1	6	8%
Sicurezza, Strutture e Logistica	13	7	20	26%
Accessibilità e procedure amministrative	12	7	19	25%
Aspetti Tecnico professionali	1	4	5	6%

## CONFRONTO MOTIVAZIONE ANNI 2018/ 2019

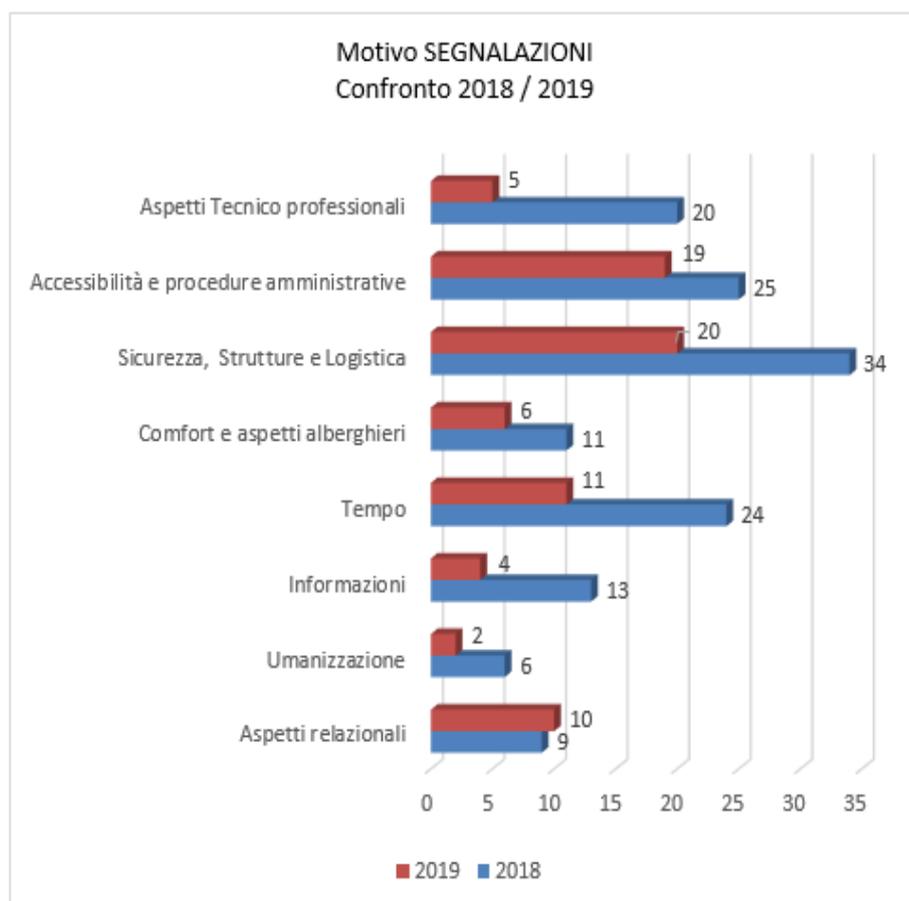
Motivi ELOGI Confronto anno	2018	2019
Aspetti relazionali	138	70
Umanizzazione	5	2
Informazioni	0	3
Tempo	0	12
Comfort e aspetti alberghieri	1	3
Sicurezza, Strutture e Logistica	263	109
Accessibilità e procedure amministrative	0	13
Aspetti Tecnico professionali	87	300



Motivi RECLAMI Confronto anno	2018	2019
Aspetti relazionali	16	89
Umanizzazione	4	10
Informazioni	5	14
Tempo	46	31
Comfort e aspetti alberghieri	6	3
Sicurezza, Strutture e Logistica	58	43
Accessibilità e procedure amministrative	48	58
Aspetti Tecnico professionali	75	50

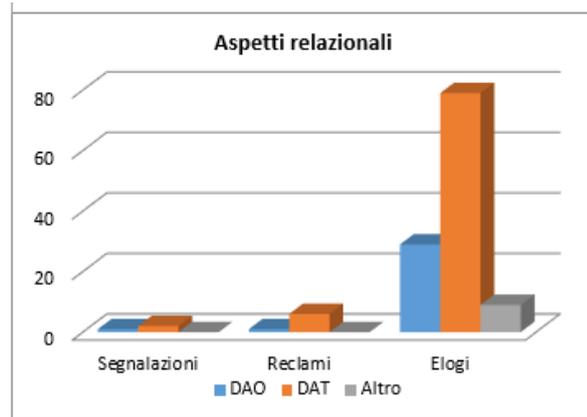


Motivi SEGNALAZIONI Confronto anno	2018	2019
Aspetti relazionali	9	10
Umanizzazione	6	2
Informazioni	13	4
Tempo	24	11
Comfort e aspetti alberghieri	11	6
Sicurezza, Strutture e Logistica	34	20
Accessibilità e procedure amministrative	25	19
Aspetti Tecnico professionali	20	5

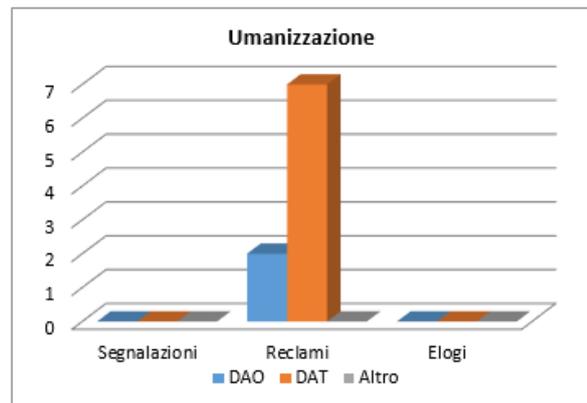


## DETTAGLIO 2° SEMESTRE 2019

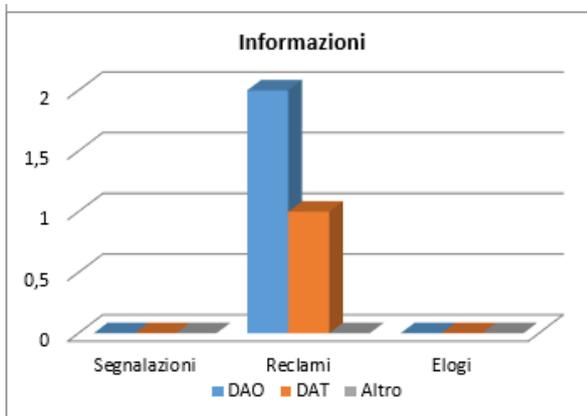
Aspetti relazionali	DAO	DAT	Altro
Segnalazioni	1	2	0
Reclami	1	6	0
Elogi	29	79	9



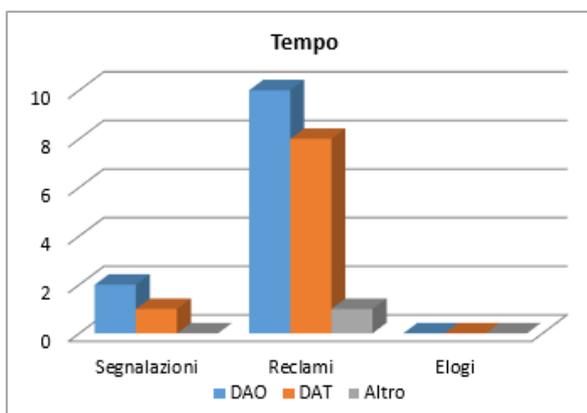
Umanizzazione	DAO	DAT	Altro
Segnalazioni	0	0	0
Reclami	2	7	0
Elogi	0	0	0



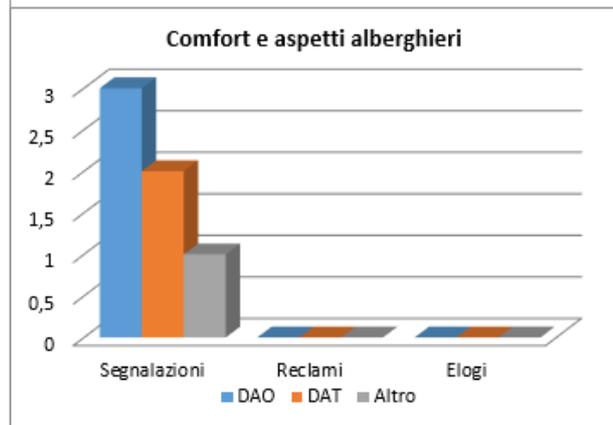
Informazioni	DAO	DAT	Altro
Segnalazioni	0	0	0
Reclami	2	1	0
Elogi	0	0	0



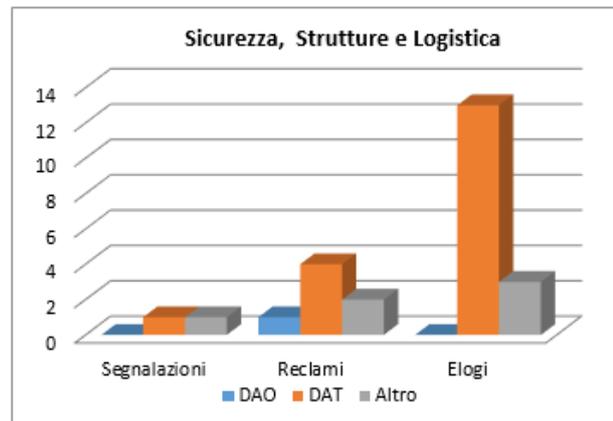
Tempo	DAO	DAT	Altro
Segnalazioni	2	1	0
Reclami	10	8	1
Elogi	0	0	0



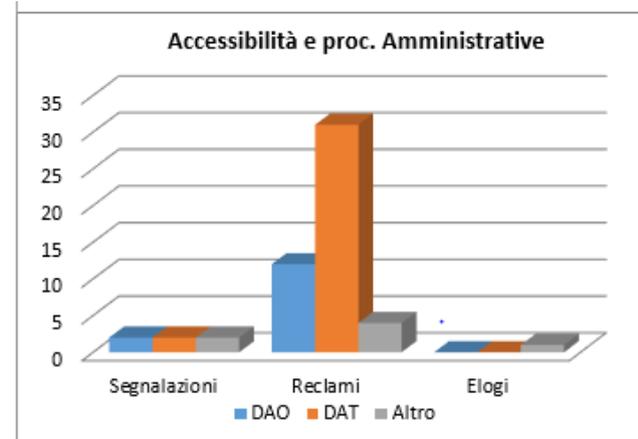
Comfort e aspetti alberghieri	DAO	DAT	Altro
Segnalazioni	3	2	1
Reclami	0	0	0
Elogi	0	0	0



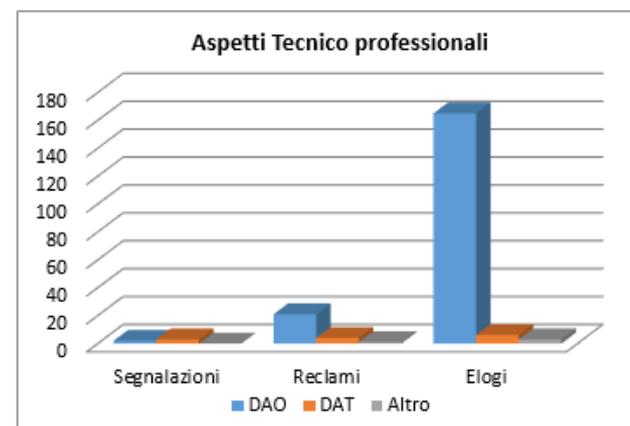
Sicurezza, Strutture e Logistica	DAO	DAT	Altro
Segnalazioni	0	1	1
Reclami	1	4	2
Elogi	0	13	3



Accessibilità e proc. Amministrative	DAO	DAT	Altro
Segnalazioni	2	2	2
Reclami	12	31	4
Elogi	0	0	1

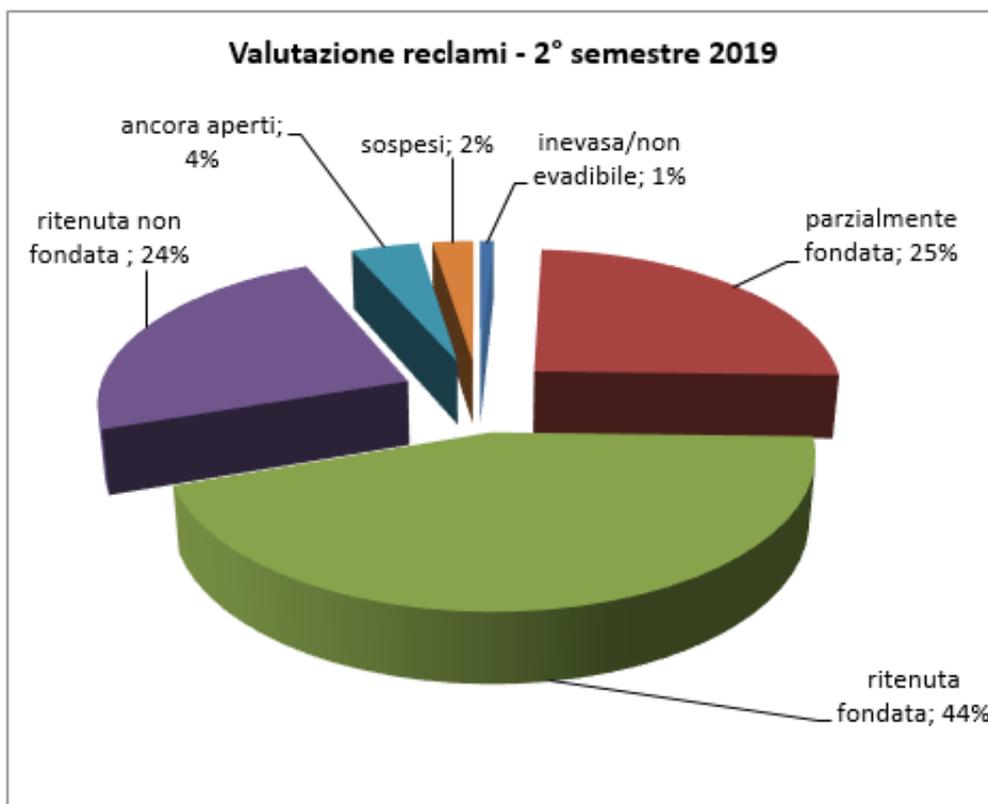


Aspetti Tecnico professionali	DAO	DAT	Altro
Segnalazioni	2	3	0
Reclami	21	4	1
Elogi	165	6	3

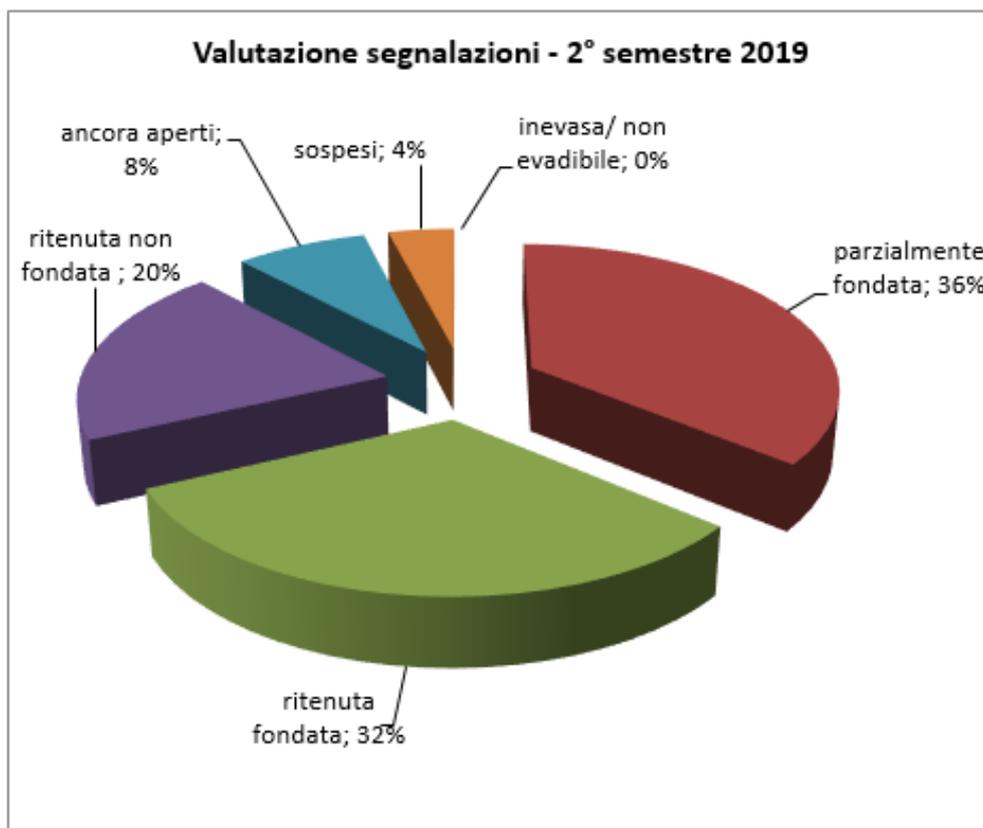


## VALUTAZIONE 2° SEMESTRE RECLAMI / SEGNALAZIONI

Valutazione reclami 2° semestre 2019	N.	%
inevasa/non evadibile	1	1%
parzialmente fondata	30	25%
ritenuta fondata	54	44%
ritenuta non fondata	29	24%
ancora aperti	5	4%
sospesi	3	2%
<b>Totale</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>



<b>Valutazione segnalazioni 2° semestre 2019</b>	<b>N.</b>	<b>%</b>
inevasa/ non evadibile	0	0%
parzialmente fondata	9	36%
ritenuta fondata	8	32%
ritenuta non fondata	5	20%
ancora aperte	2	8%
sospese	1	4%
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



## CONFRONTO VALUTAZIONE RECLAMI / SEGNALAZIONI

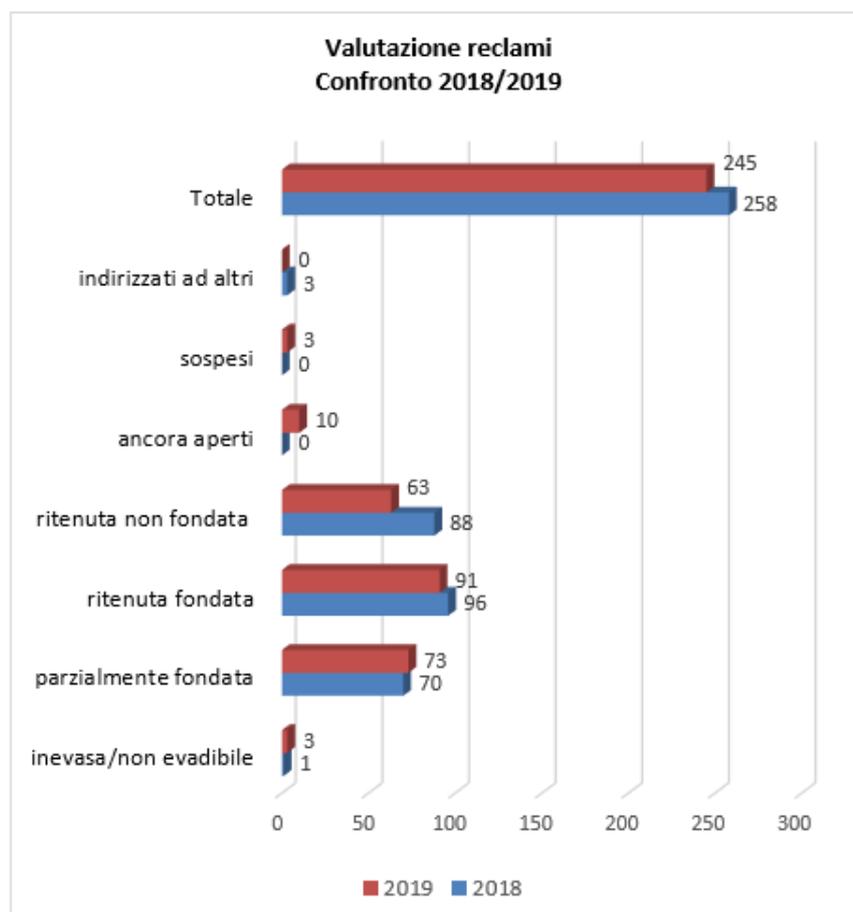
### 1° / 2° SEMESTRE

Valutazione reclami Confronto 1° / 2° semestre 2019	1° semestre	2° semestre	Totale 2019	
	N.	N.	N.	%
inevasa/non evadibile	2	1	3	1%
parzialmente fondata	43	30	73	30%
ritenuta fondata	37	54	91	38%
ritenuta non fondata	34	29	63	26%
ancora aperti	5	5	10	4%
sospesi	0	3	3	1%
<b>Totale</b>	<b>123</b>	<b>122</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

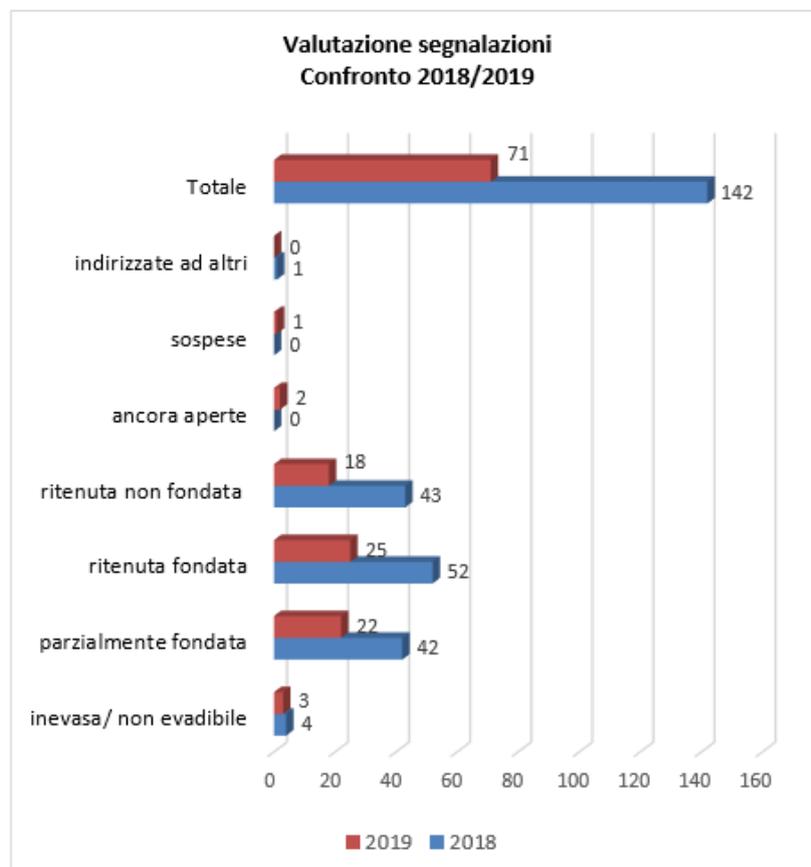
Valutazione segnalazioni Confronto 1° / 2° semestre 2019	1° semestre	2° semestre	Totale 2019	
	N.	N.	N.	%
inevasa/ non evadibile	3	0	3	4%
parzialmente fondata	13	9	22	31%
ritenuta fondata	17	8	25	36%
ritenuta non fondata	13	5	18	25%
ancora aperte	0	2	2	3%
sospese	0	1	1	1%
<b>Totale</b>	<b>46</b>	<b>25</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

## CONFRONTO VALUTAZIONE RECLAMI / SEGNALAZIONI ANNI 2018/2019

Valutazione reclami Confronto anno	2018	2019
inevasa/non evadibile	1	3
parzialmente fondata	70	73
ritenuta fondata	96	91
ritenuta non fondata	88	63
ancora aperti	0	10
sospesi	0	3
indirizzati ad altri	3	0
<b>Totale</b>	<b>258</b>	<b>245</b>

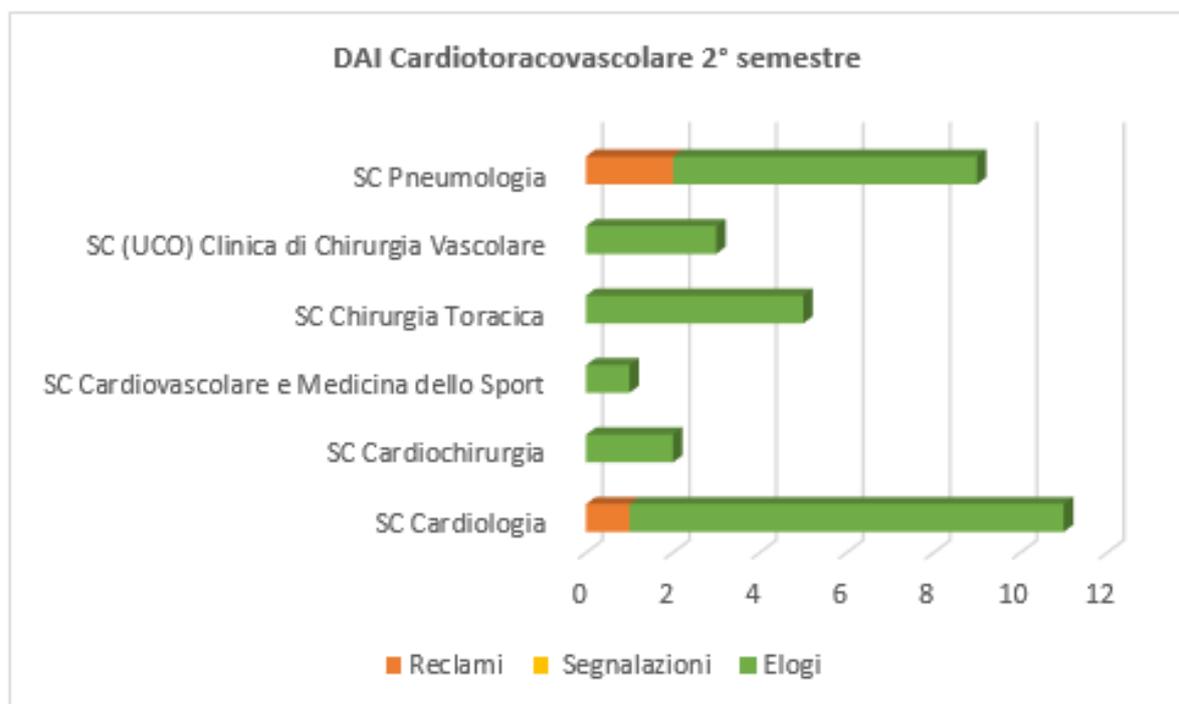


<b>Valutazione segnalazioni Confronto anno</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
inevasa/ non evadibile	4	3
parzialmente fondata	42	22
ritenuta fondata	52	25
ritenuta non fondata	43	18
ancora aperte	0	2
sospese	0	1
indirizzate ad altri	1	0
<b>Totale</b>	<b>142</b>	<b>71</b>

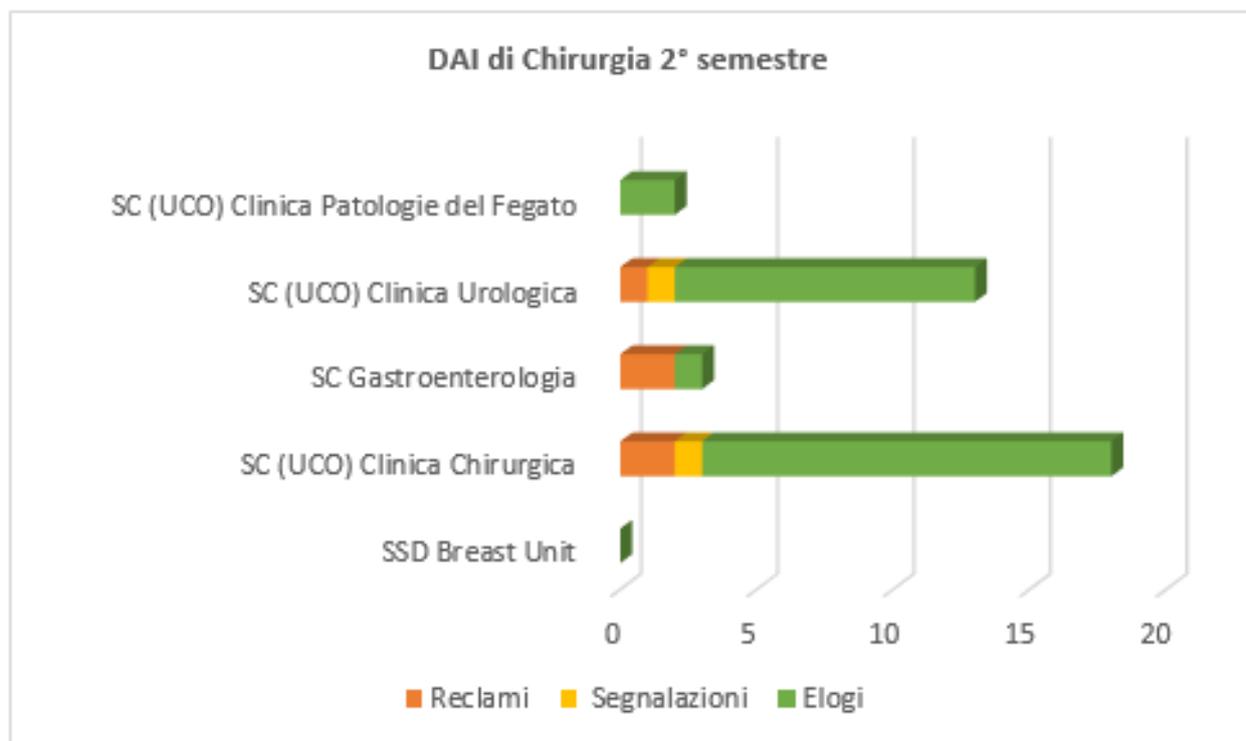


## DETTAGLIO STRUTTURE 2° SEMESTRE 2019

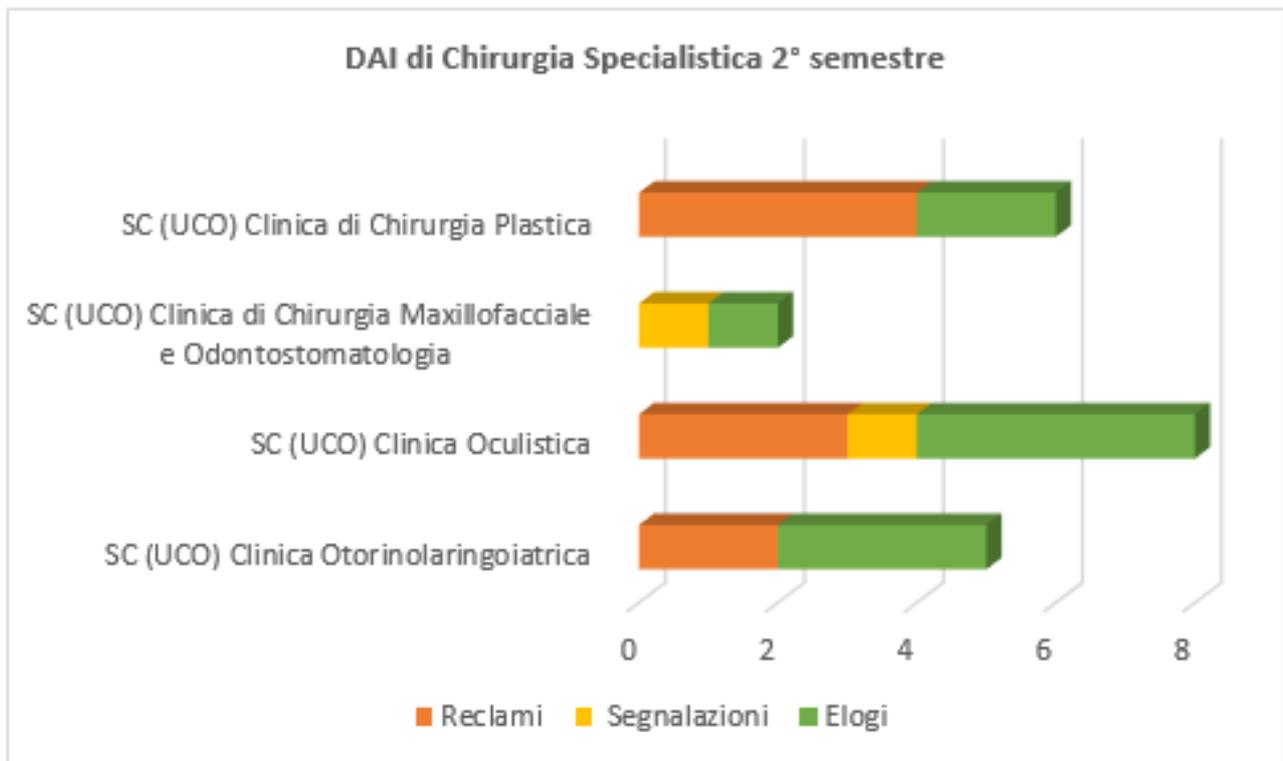
DAI Cardiotoracovascolare 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SC Cardiologia	1	0	10
SC Cardiochirurgia	0	0	2
SC Cardiovascolare e Medicina dello Sport	0	0	1
SC Chirurgia Toracica	0	0	5
SC (UCO) Clinica di Chirurgia Vascolare	0	0	3
SC Pneumologia	2	0	7



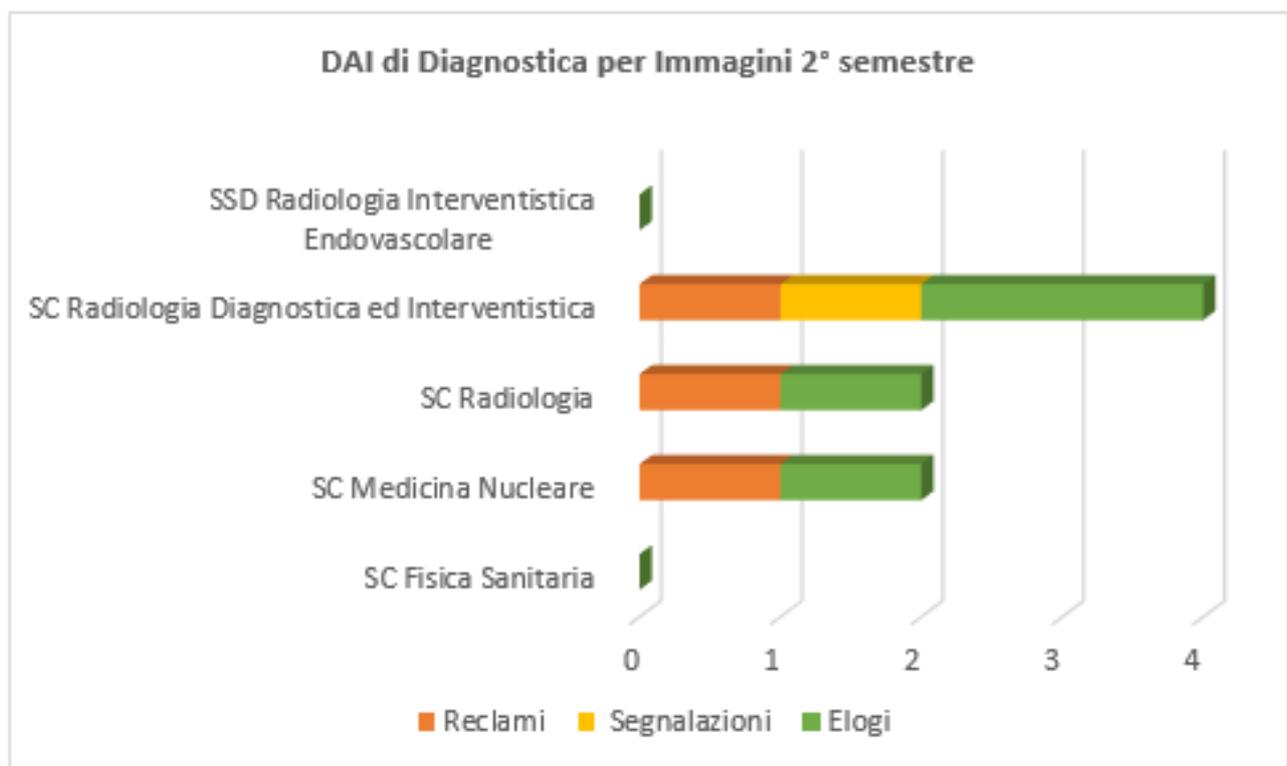
DAI di Chirurgia 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SSD Breast Unit	0	0	0
SC (UCO) Clinica Chirurgica	2	1	15
SC Gastroenterologia	2	0	1
SC (UCO) Clinica Urologica	1	1	11
SC (UCO) Clinica Patologie del Fegato	0	0	2



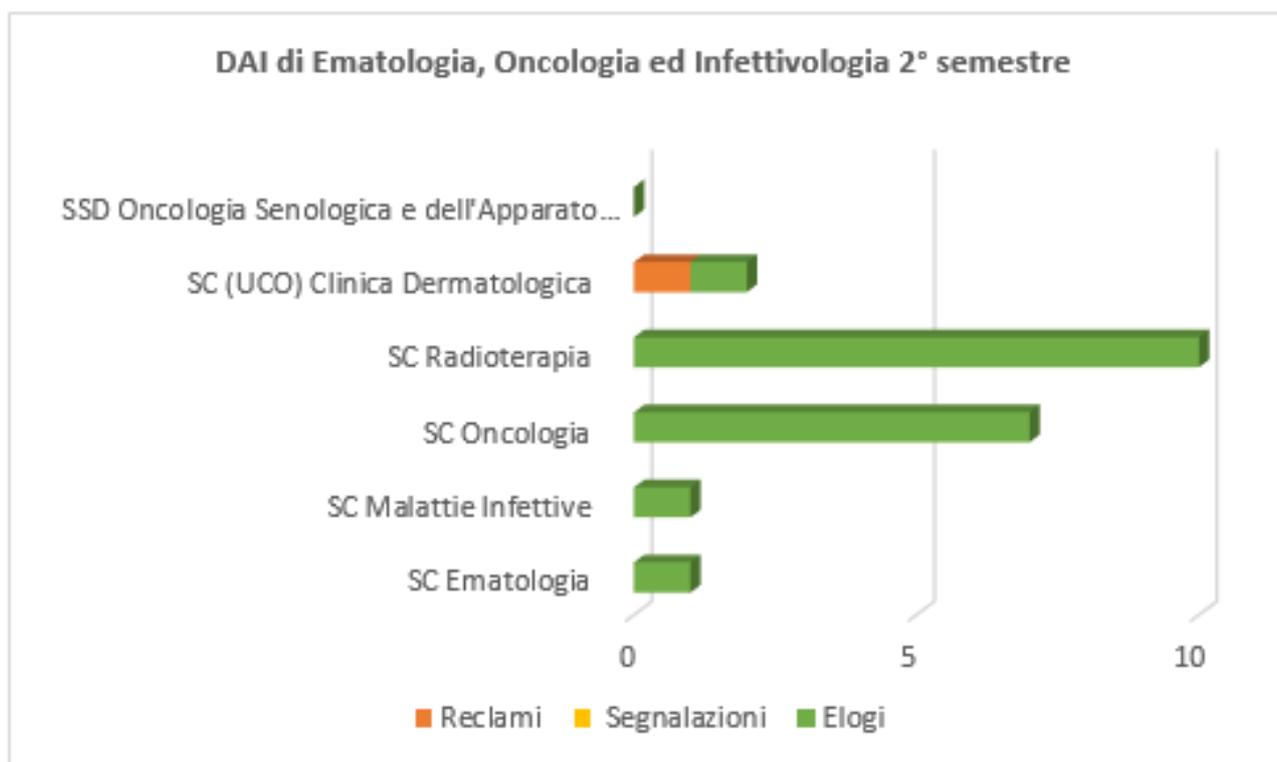
DAI di Chirurgia Specialistica 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SC (UCO) Clinica Otorinolaringoiatrica	2	0	3
SC (UCO) Clinica Oculistica	3	1	4
SC (UCO) Clinica di Chirurgia Maxillofacciale e Odontostomatologia	0	1	1
SC (UCO) Clinica di Chirurgia Plastica	4	0	2



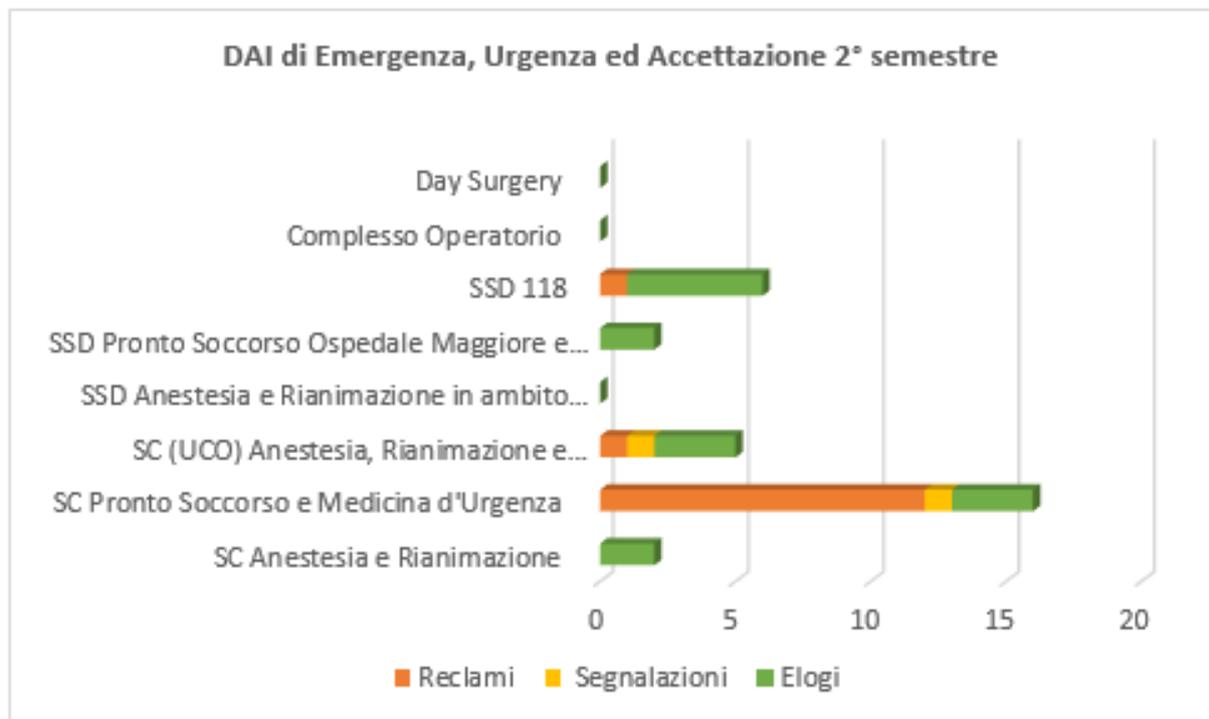
DAI di Diagnostica per Immagini 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SC Fisica Sanitaria	0	0	0
SC Medicina Nucleare	1	0	1
SC Radiologia	1	0	1
SC Radiologia Diagnostica ed Interventistica	1	1	2
SSD Radiologia Interventistica Endovascolare	0	0	0



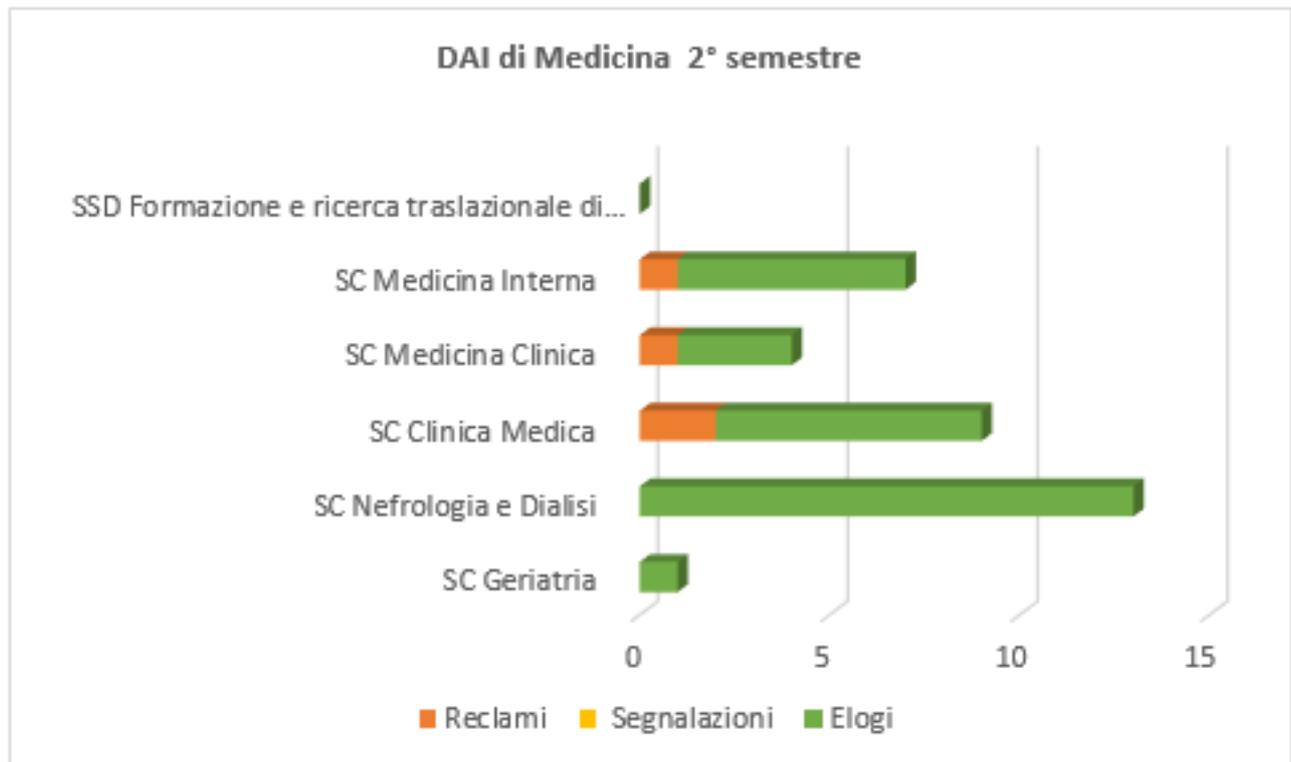
DAI di Ematologia, Oncologia ed Infettivologia 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SC Ematologia	0	0	1
SC Malattie Infettive	0	0	1
SC Oncologia	0	0	7
SC Radioterapia	0	0	10
SC (UCO) Clinica Dermatologica	1	0	1
SSD Oncologia Senologica e dell'Apparato Riproduttivo Femminile	0	0	0



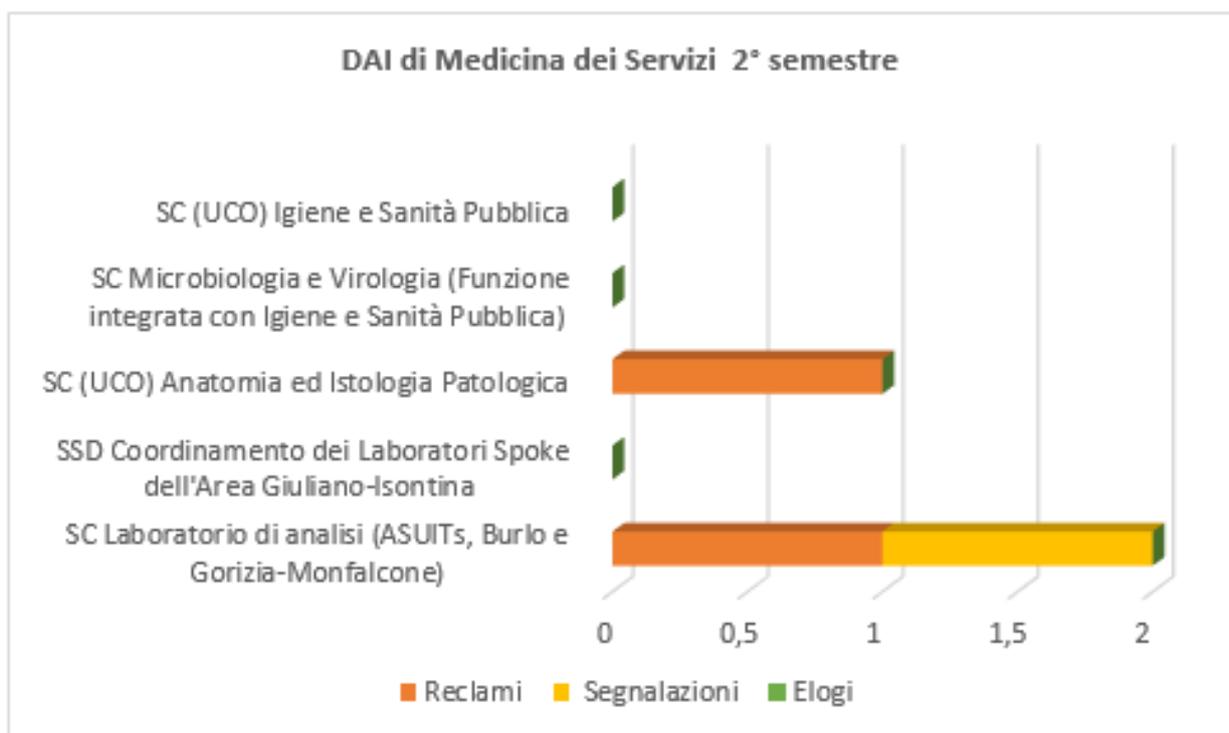
DAI di Emergenza, Urgenza ed Accettazione 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SC Anestesia e Rianimazione	0	0	2
SC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza	12	1	3
SC (UCO) Anestesia, Rianimazione e Terapia Antalgica	1	1	3
SSD Anestesia e Rianimazione in ambito Cardiovascolare	0	0	0
SSD Pronto Soccorso Ospedale Maggiore e Gestione Urgenze Territoriali	0	0	2
SSD 118	1	0	5
Complesso Operatorio	0	0	0
Day Surgery	0	0	0



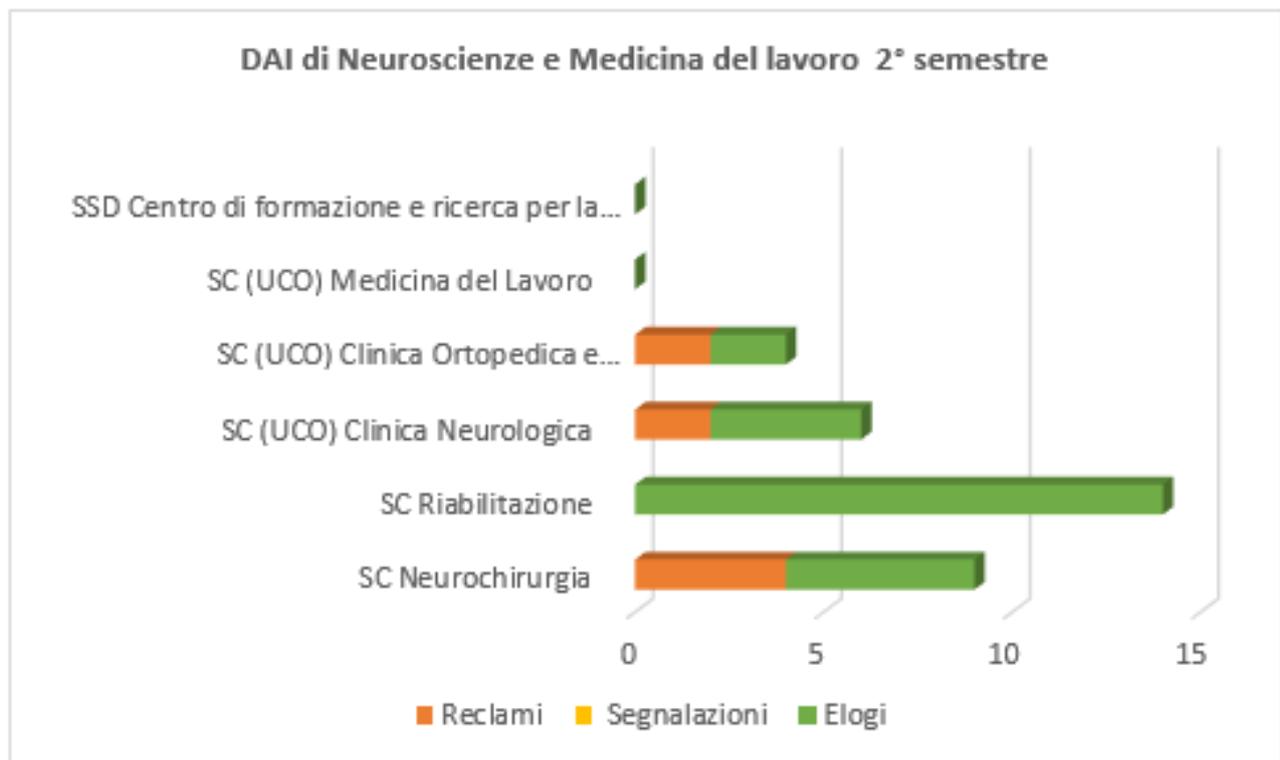
DAI di Medicina 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SC Geriatria	0	0	1
SC Nefrologia e Dialisi	0	0	13
SC Clinica Medica	2	0	7
SC Medicina Clinica	1	0	3
SC Medicina Interna	1	0	6
SSD Formazione e ricerca traslazionale di ultrasonografia vascolare e angiologia	0	0	0



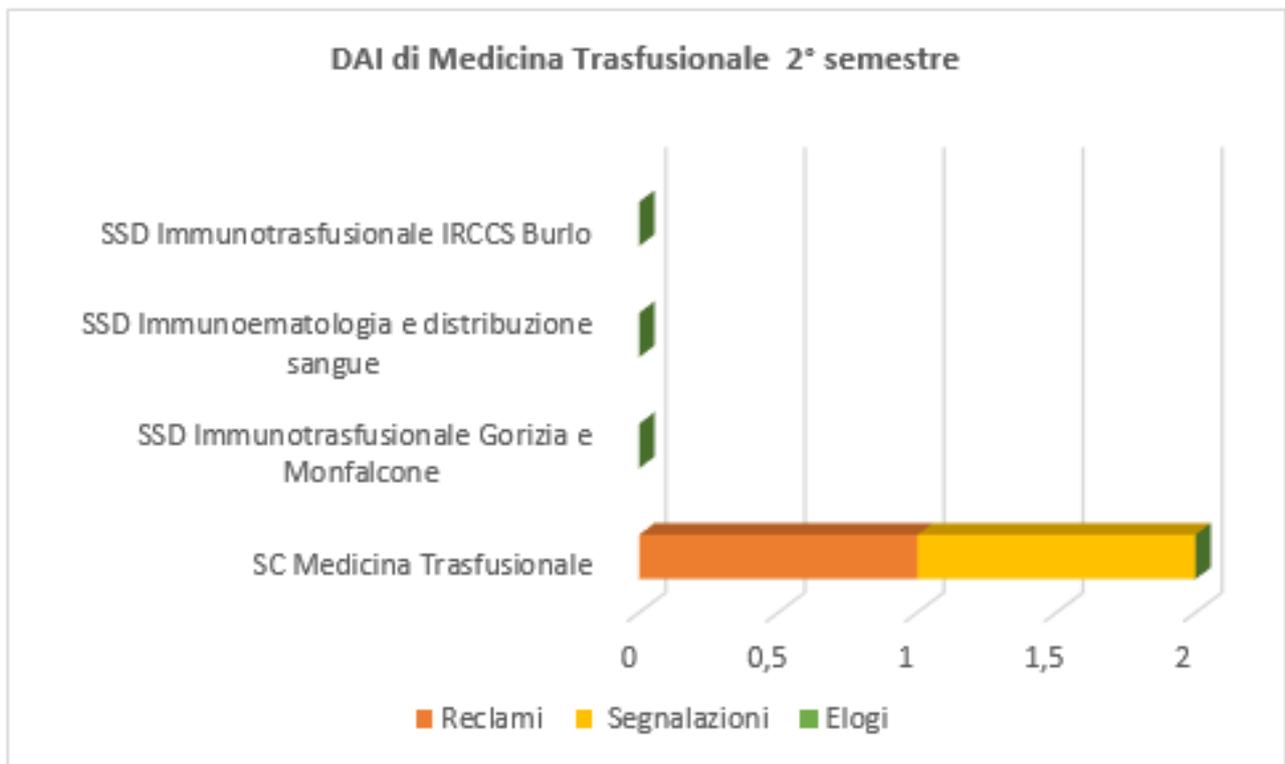
DAI di Medicina dei Servizi 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SC Laboratorio di analisi (ASUITs, Burlo e Gorizia-Monfalcone)	1	1	0
SSD Coordinamento dei Laboratori Spoke dell'Area Giuliano-Isontina	0	0	0
SC (UCO) Anatomia ed Istologia Patologica	1	0	0
SC Microbiologia e Virologia (Funzione integrata con Igiene e Sanità Pubblica)	0	0	0
SC (UCO) Igiene e Sanità Pubblica	0	0	0



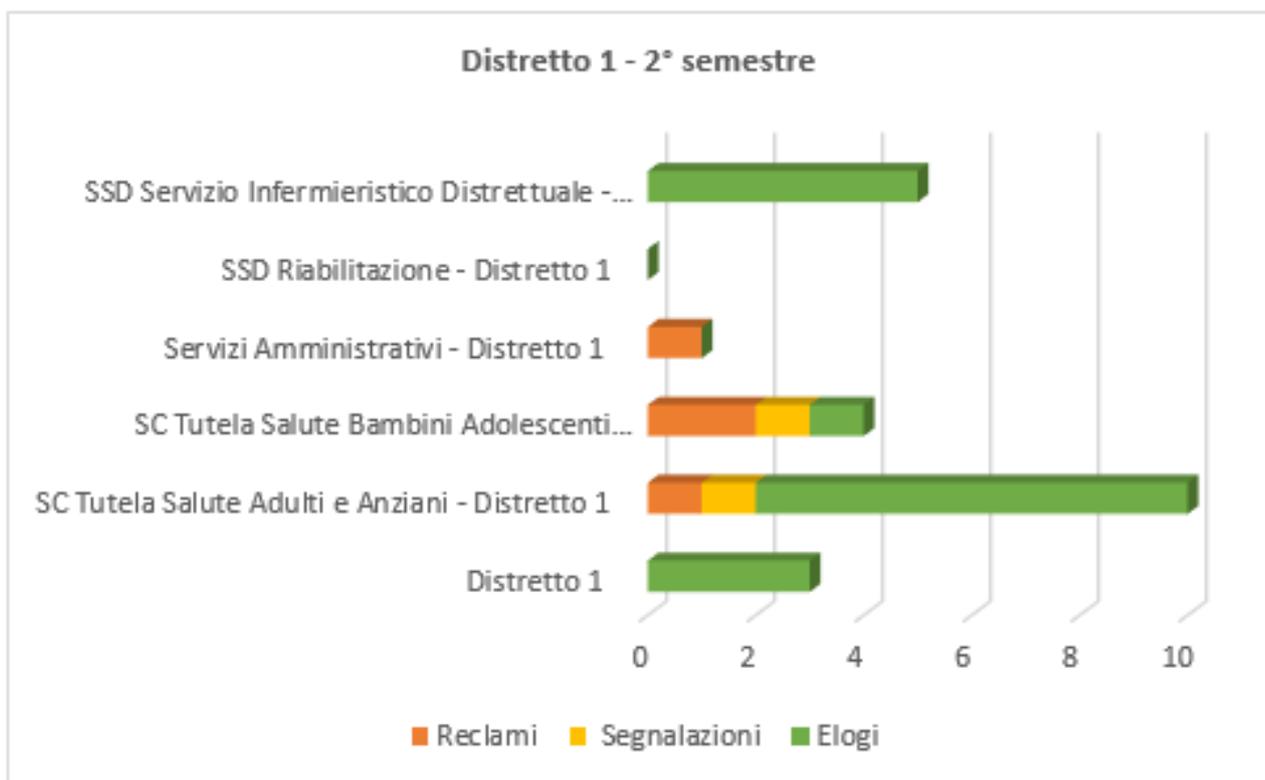
DAI di Neuroscienze e Medicina del lavoro 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SC Neurochirurgia	4	0	5
SC Riabilitazione	0	0	14
SC (UCO) Clinica Neurologica	2	0	4
SC (UCO) Clinica Ortopedica e Traumatologica	2	0	2
SC (UCO) Medicina del Lavoro	0	0	0
SSD Centro di formazione e ricerca per la prevenzione negli operatori del SSD	0	0	0



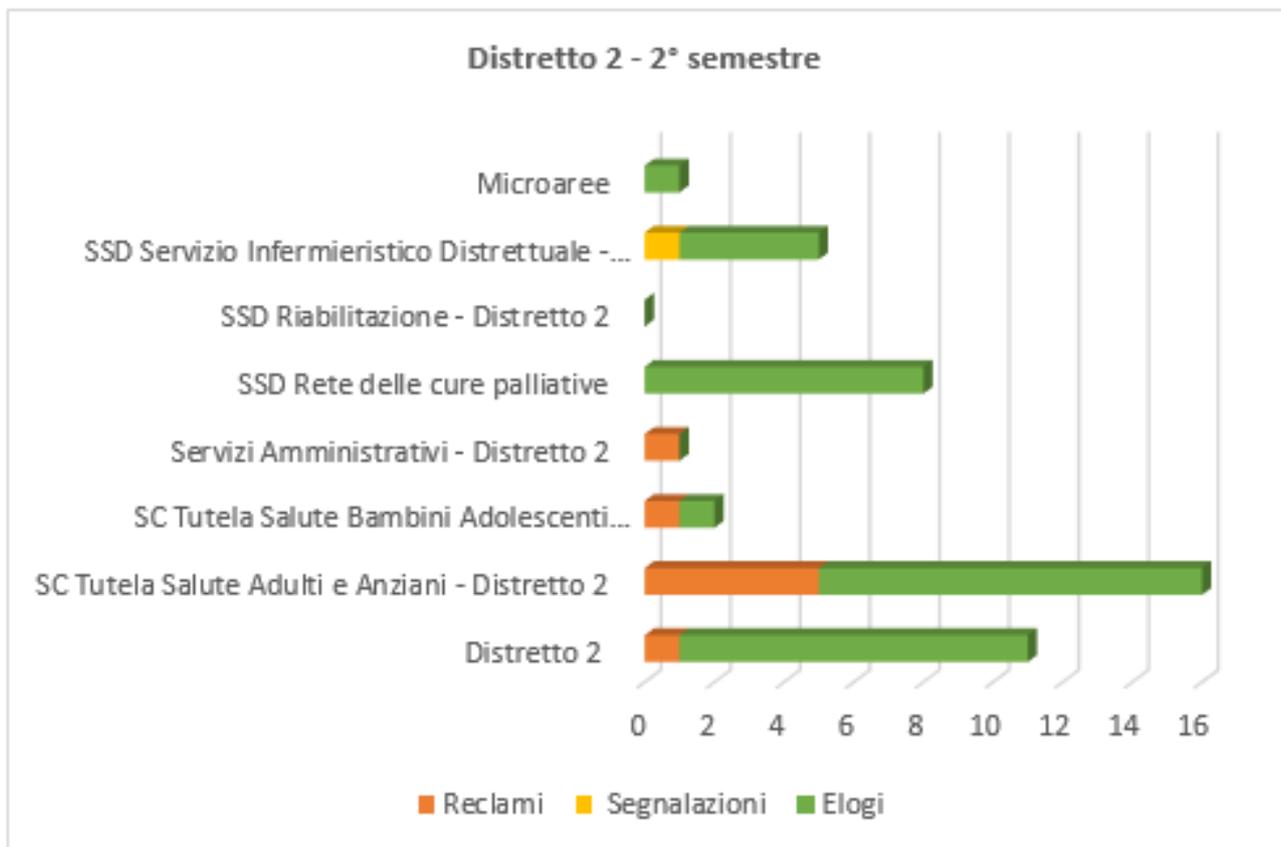
DAI di Medicina Trasfusionale 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
SC Medicina Trasfusionale	1	1	0
SSD Immunotrasfusionale Gorizia e Monfalcone	0	0	0
SSD Immunoematologia e distribuzione sangue	0	0	0
SSD Immunotrasfusionale IRCCS Burlo	0	0	0



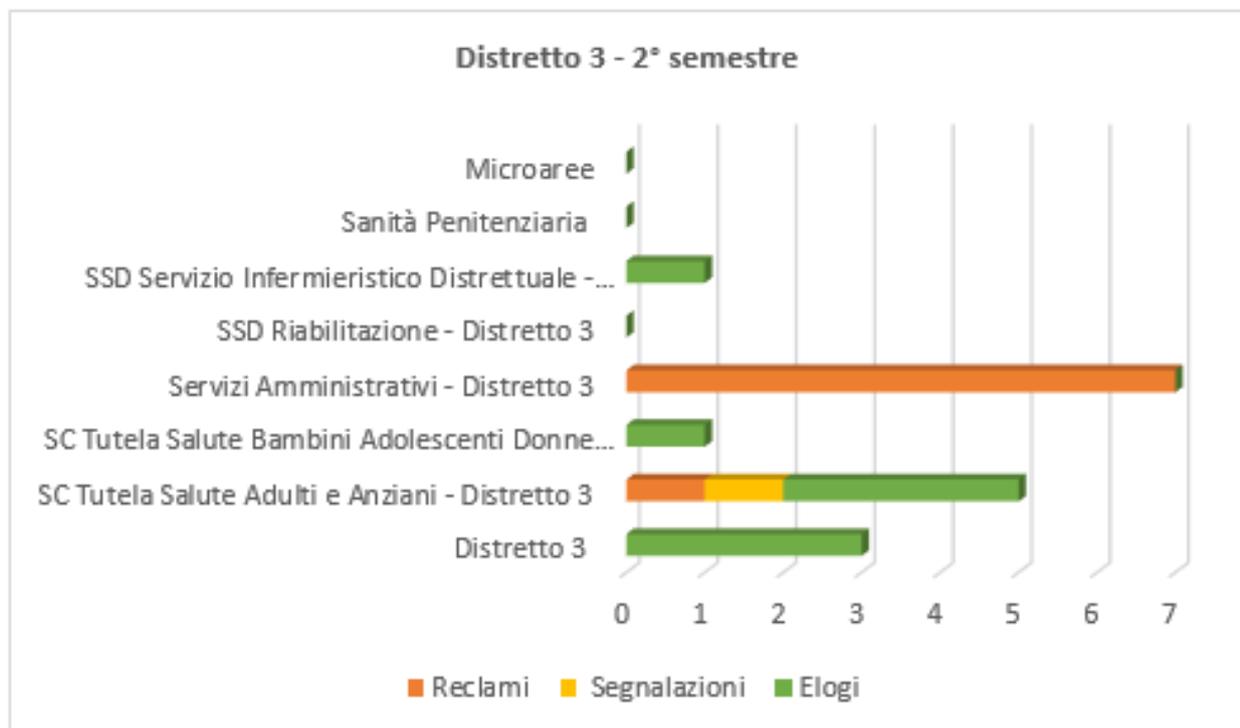
Distretto 1 - 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
Distretto 1	0	0	3
SC Tutela Salute Adulti e Anziani - Distretto 1	1	1	8
SC Tutela Salute Bambini Adolescenti Donne e Famiglie - Distretto 1	2	1	1
Servizi Amministrativi - Distretto 1	1	0	0
SSD Riabilitazione - Distretto 1	0	0	0
SSD Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 1	0	0	5
Microaree	0	0	0



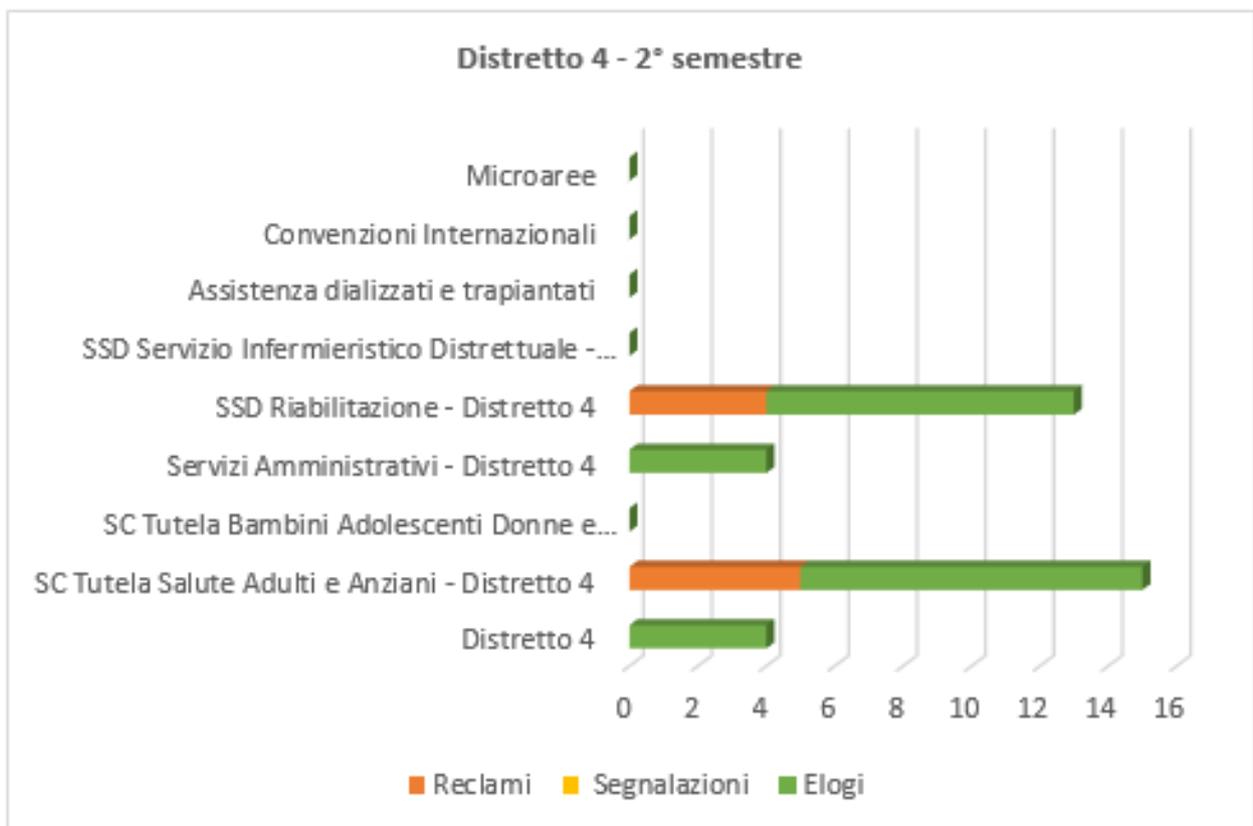
Distretto 2 - 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
Distretto 2	1	0	10
SC Tutela Salute Adulti e Anziani - Distretto 2	5	0	11
SC Tutela Salute Bambini Adolescenti Donne e Famiglie - Distretto 2	1	0	1
Servizi Amministrativi - Distretto 2	1	0	0
SSD Rete delle cure palliative	0	0	8
SSD Riabilitazione - Distretto 2	0	0	0
SSD Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 2	0	1	4
Microaree	0	0	1



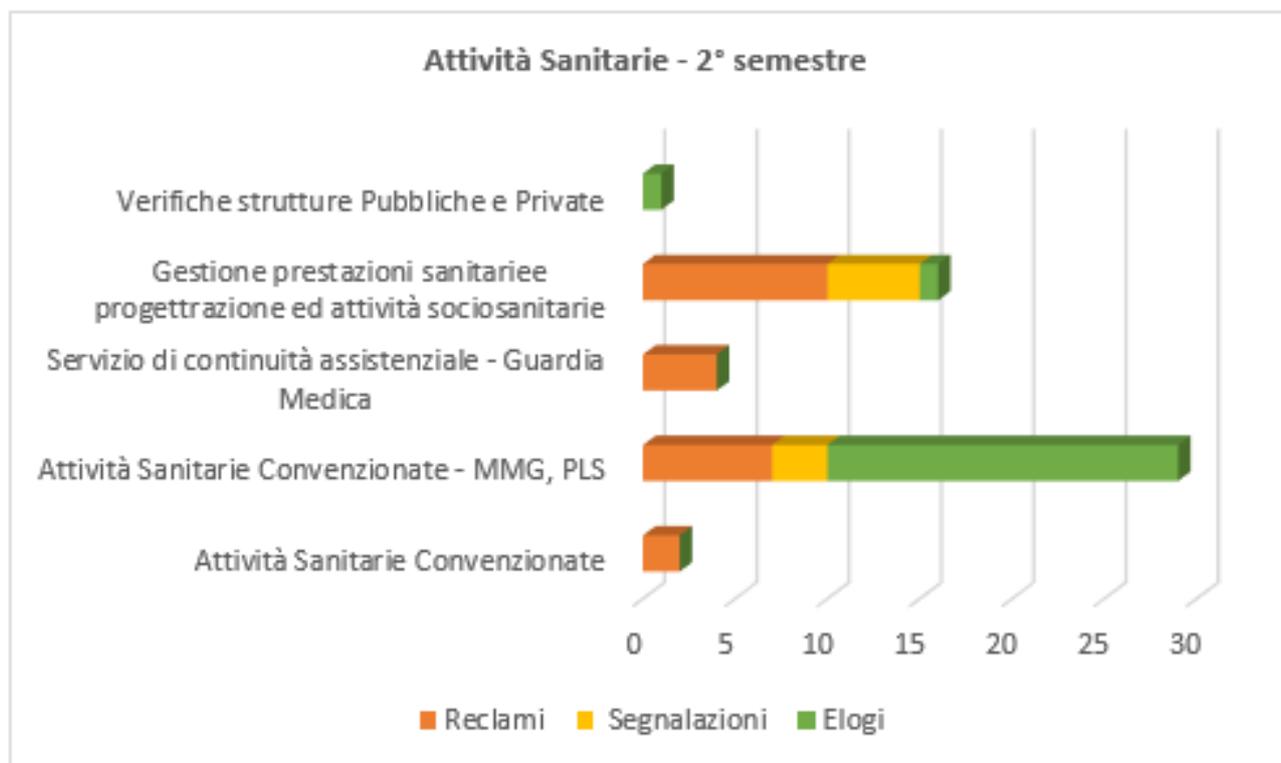
Distretto 3 - 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
Distretto 3	0	0	3
SC Tutela Salute Adulti e Anziani - Distretto 3	1	1	3
SC Tutela Salute Bambini Adolescenti Donne e Famiglie - Distretto 3	0	0	1
Servizi Amministrativi - Distretto 3	7	0	0
SSD Riabilitazione - Distretto 3	0	0	0
SSD Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 2	0	0	1
Sanità Penitenziaria	0	0	0
Microaree	0	0	0



Distretto 4 - 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
Distretto 4	0	0	4
SC Tutela Salute Adulti e Anziani - Distretto 4	5	0	10
SC Tutela Bambini Adolescenti Donne e Famiglia - Distretto 4	0	0	0
Servizi Amministrativi - Distretto 4	0	0	4
SSD Riabilitazione - Distretto 4	4	0	9
SSD Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 4	0	0	0
Assistenza dializzati e trapiantati	0	0	0
Convenzioni Internazionali	0	0	0
Microaree	0	0	0



Attività Sanitarie 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
Attività Sanitarie Convenzionate	2	0	0
Attività Sanitarie Convenzionate - MMG, PLS	7	3	19
Servizio di continuità assistenziale - Guardia Medica	4	0	0
Gestione prestazioni sanitariee progettazione ed attività sociosanitarie	10	5	1
Verifiche strutture Pubbliche e Private	0	0	1



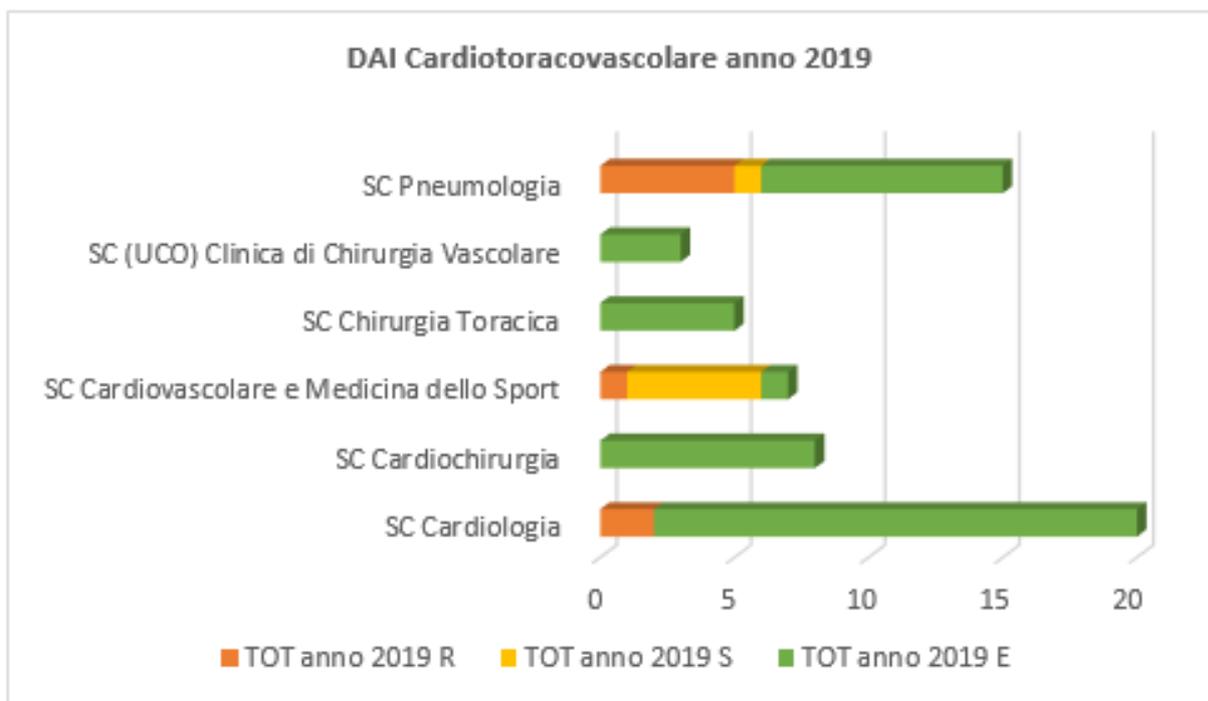
Dipartimento di Salute Mentale 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
Dipartimento di Salute Mentale	0	0	0
SC Centro Salute Mentale Distretto 1 (CSM 1)	0	0	0
SC Centro di Salute Mentale - Distretto 2 (CSM 2)	0	0	0
SC Centro di Salute Mentale - Distretto 3 (CSM 3)	0	0	0
SC (UCO) Centro Salute Mentale Distretto 4 (CSM 4) – Clinica Psichiatrica	0	0	0
SC Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura	0	0	0
SSD Servizio Abilitazione, Residenzialità e Rems	0	0	0
Disturbi del Comportamento Alimentare	0	0	0
Centro Collaboratore OMS per ricerca e formaz. in salute mentale (CC OMS)	0	0	0
Servizio di Salute Mentale per i Giovani	0	0	0

Dipartimento delle Dipendenze 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
Dipartimento delle Dipendenze	0	0	1
SC Dipendenze comportamentali e da sostanze legali	0	0	0
SC Dipendenze da sostanze illegali	0	0	0
Servizio Infermieristico di Dipartimento	0	0	0
SSD Consumi e dipendenze giovanili (Spazio Giovani)	0	0	0

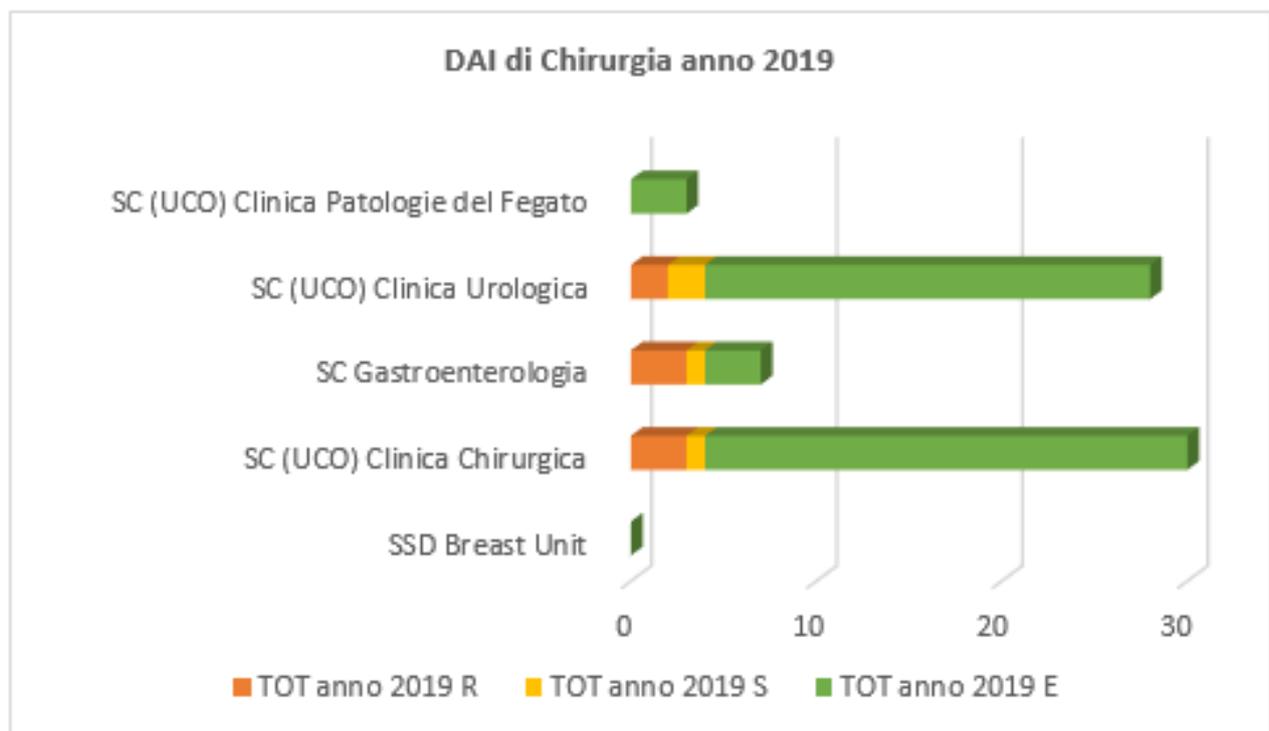
Dipartimento di Prevenzione 2° semestre	Reclami	Segnalazioni	Elogi
Dipartimento di Prevenzione	2	0	0
Gestione attività amministrative (Dipartimento di Prevenzione)	0	0	0
Accertamenti clinici e legali per le finalità pubbliche	1	0	0
SC Igiene degli alimenti e della nutrizione	0	0	0
SC Igiene e Sanità Pubblica	1	0	0
SC Sanità Animale	0	0	0
SC Prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro	0	0	0
Servizio delle profess. Infer., sanit. e tecniche della prevenzione	0	0	0
SSD Laboratorio di tossicologia forense	0	0	0
SSD Medicina del Lavoro	0	0	0
SSD Sicurezza impiantistica	0	0	0

## CONFRONTO 1°/2° SEMESTRE E TOTALE ANNO 2019 DETTAGLIO

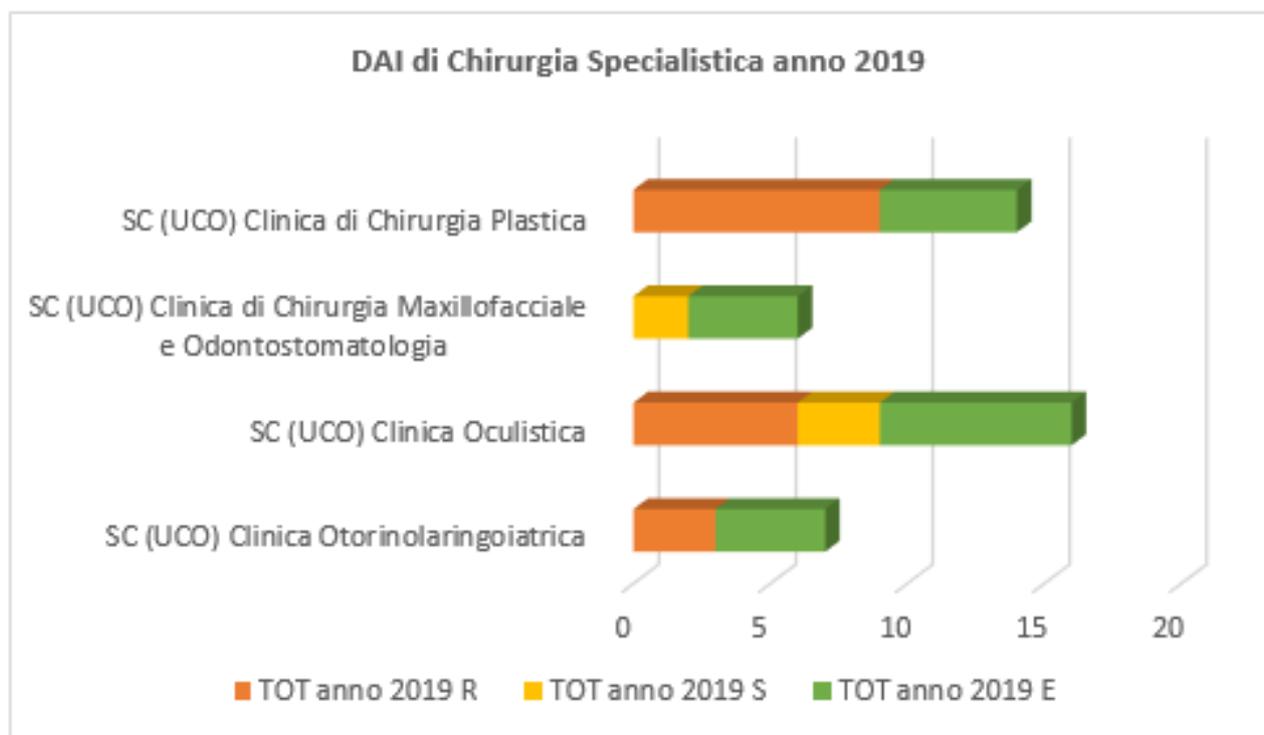
DAI Cardiotoracovascolare anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SC Cardiologia	1	0	8	1	0	10	2	0	18
SC Cardiochirurgia	0	0	6	0	0	2	0	0	8
SC Cardiovascolare e Medicina dello Sport	1	5	0	0	0	1	1	5	1
SC Chirurgia Toracica	0	0	0	0	0	5	0	0	5
SC (UCO) Clinica di Chirurgia Vascolare	0	0	0	0	0	3	0	0	3
SC Pneumologia	3	1	2	2	0	7	5	1	9



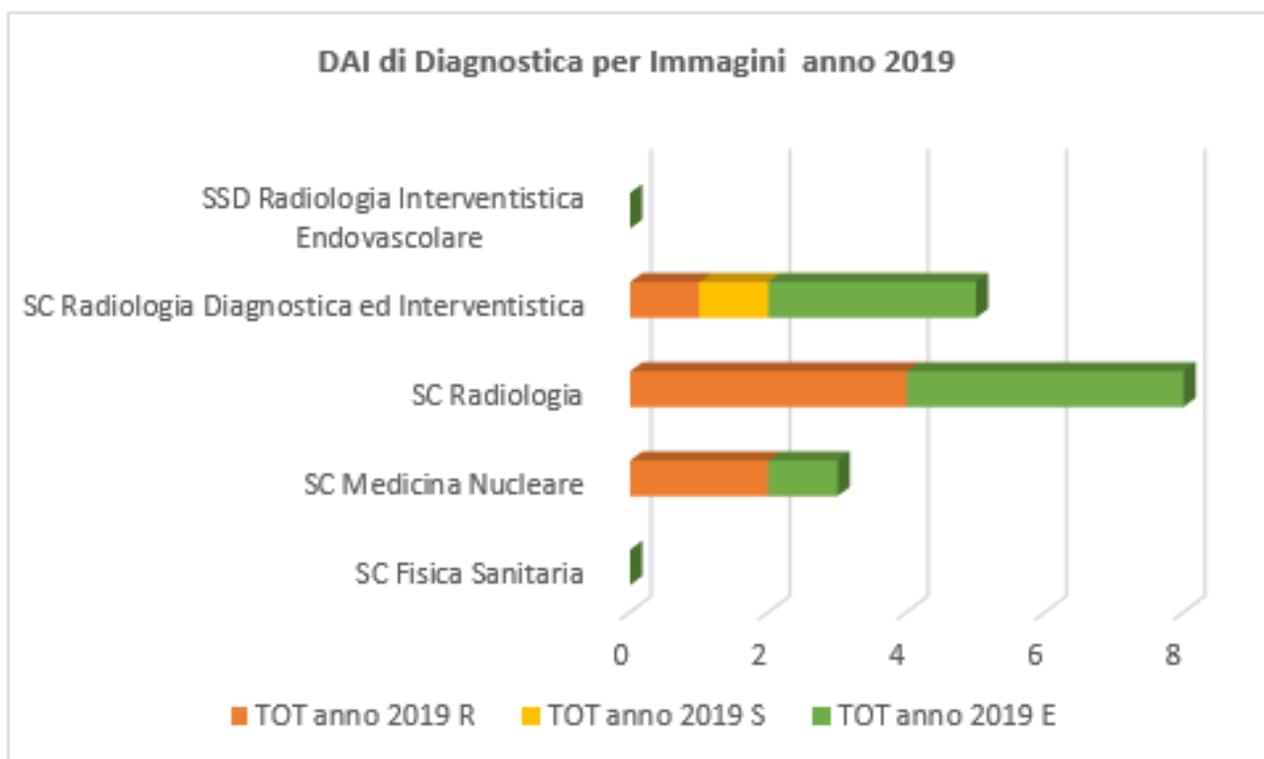
DAI di Chirurgia anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SSD Breast Unit	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SC (UCO) Clinica Chirurgica	1	0	11	2	1	15	3	1	26
SC Gastroenterologia	1	1	2	2	0	1	3	1	3
SC (UCO) Clinica Urologica	1	1	13	1	1	11	2	2	24
SC (UCO) Clinica Patologie del Fegato	0	0	1	0	0	2	0	0	3



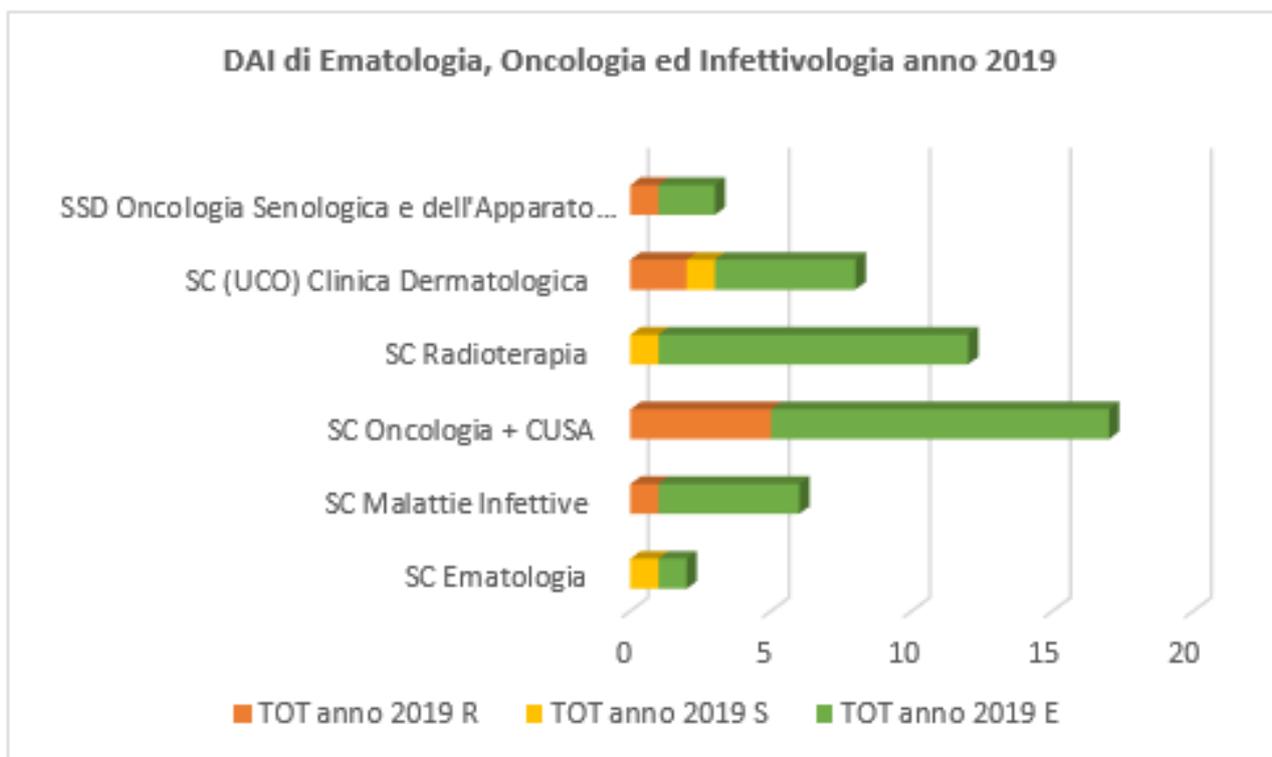
DAI di Chirurgia Specialistica anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SC (UCO) Clinica Otorinolaringoiatrica	1	0	1	2	0	3	3	0	4
SC (UCO) Clinica Oculistica	3	2	3	3	1	4	6	3	7
SC (UCO) Clinica di Chirurgia Maxillofaciale e Odontostomatologia	0	1	3	0	1	1	0	2	4
SC (UCO) Clinica di Chirurgia Plastica	5	0	3	4	0	2	9	0	5



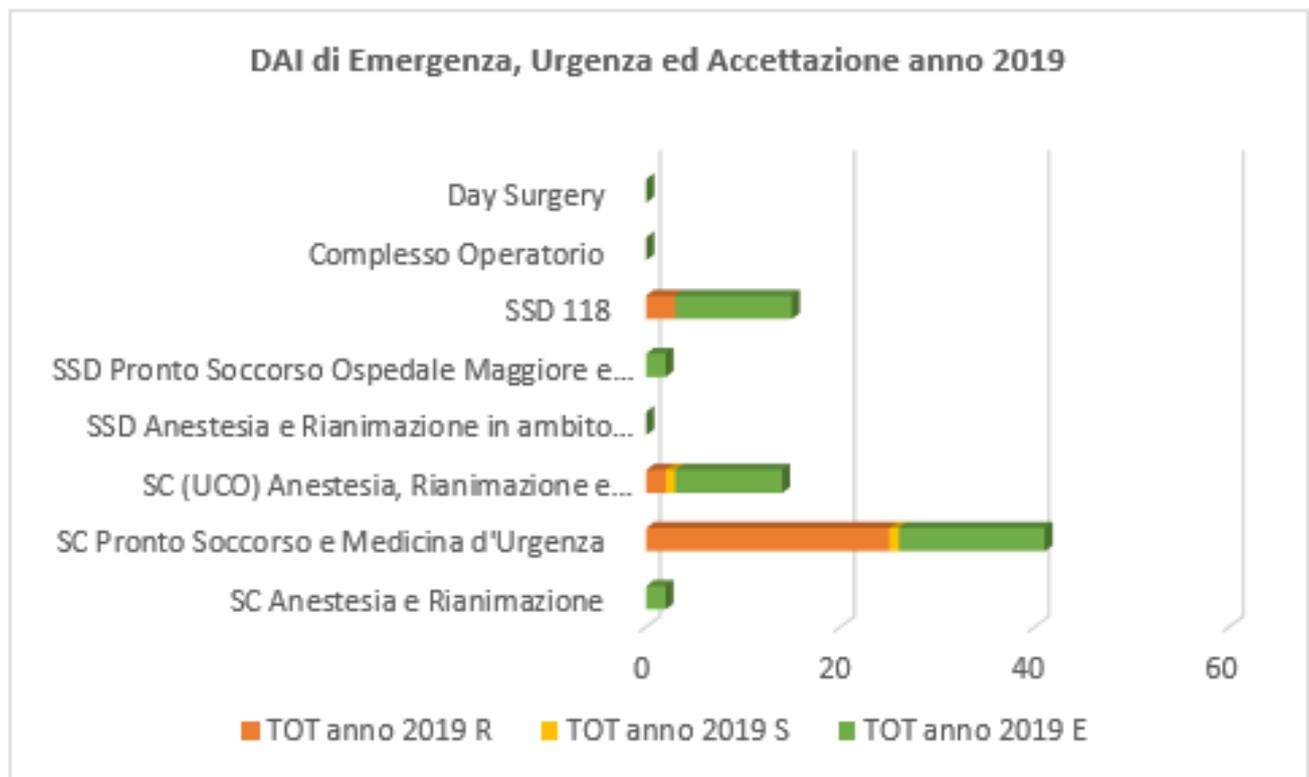
DAI di Diagnostica per Immagini anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SC Fisica Sanitaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SC Medicina Nucleare	1	0	0	1	0	1	2	0	1
SC Radiologia	3	0	3	1	0	1	4	0	4
SC Radiologia Diagnostica ed Interventistica	0	0	1	1	1	2	1	1	3
SSD Radiologia Interventistica Endovascolare	0	0	0	0	0	0	0	0	0



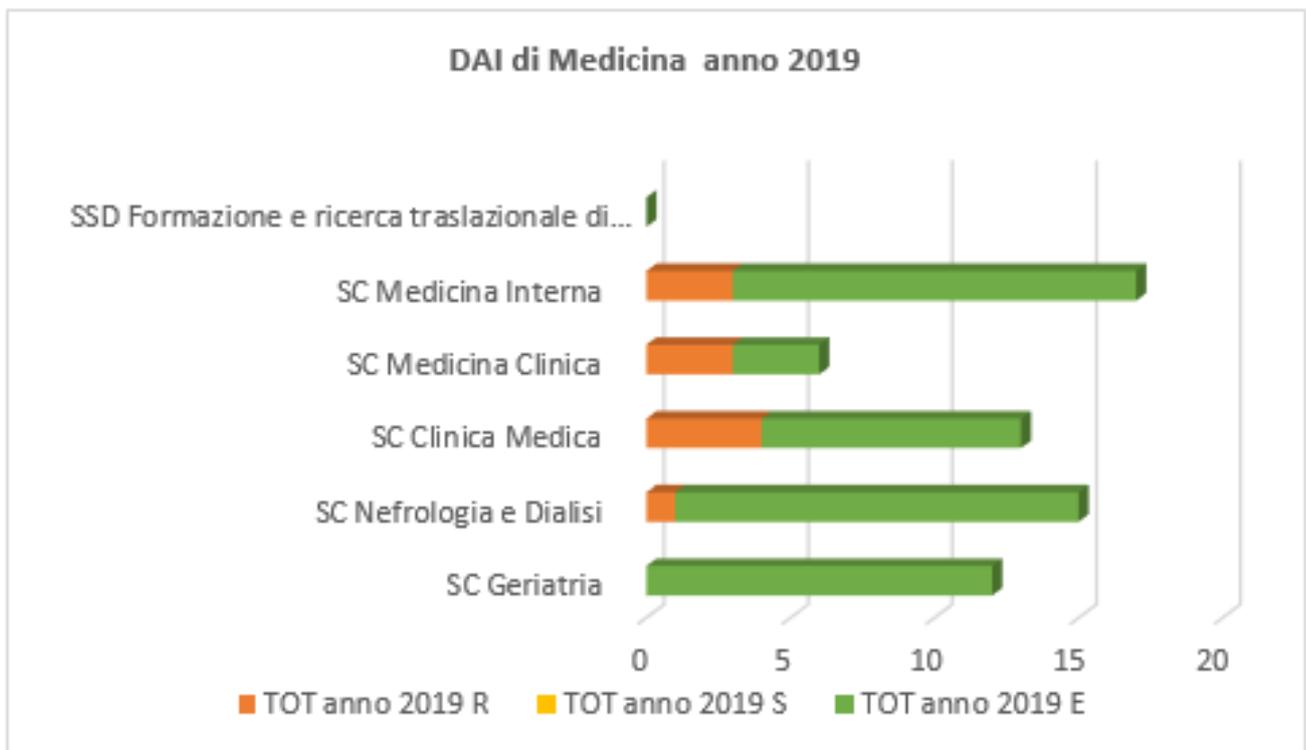
DAI di Ematologia, Oncologia ed Infettivologia anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SC Ematologia	0	1	0	0	0	1	0	1	1
SC Malattie Infettive	1	0	4	0	0	1	1	0	5
SC Oncologia + CUSA	5	0	5	0	0	7	5	0	12
SC Radioterapia	0	1	1	0	0	10	0	1	11
SC (UCO) Clinica Dermatologica	1	1	4	1	0	1	2	1	5
SSD Oncologia Senologica e dell'Apparato Riproduttivo Femminile	1	0	2	0	0	0	1	0	2



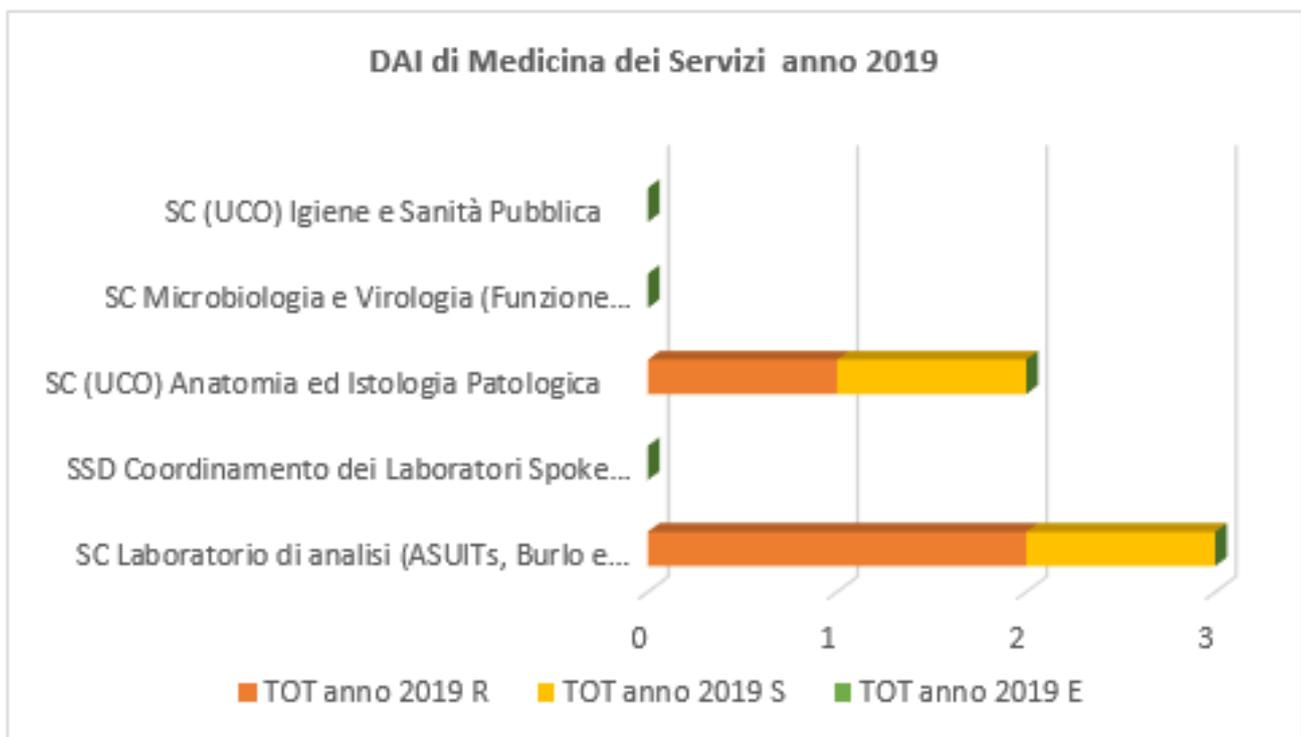
DAI di Emergenza, Urgenza ed Accettazione anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SC Anestesia e Rianimazione	0	0	0	0	0	2	0	0	2
SC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza	13	0	12	12	1	3	25	1	15
SC (UCO) Anestesia, Rianimazione e Terapia Antalgica	1	0	8	1	1	3	2	1	11
SSD Anestesia e Rianimazione in ambito Cardiovascolare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSD Pronto Soccorso Ospedale Maggiore e Gestione Urgenze Territoriali	0	0	0	0	0	2	0	0	2
SSD 118	2	0	7	1	0	5	3	0	12
Complesso Operatorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Day Surgery	0	0	0	0	0	0	0	0	0



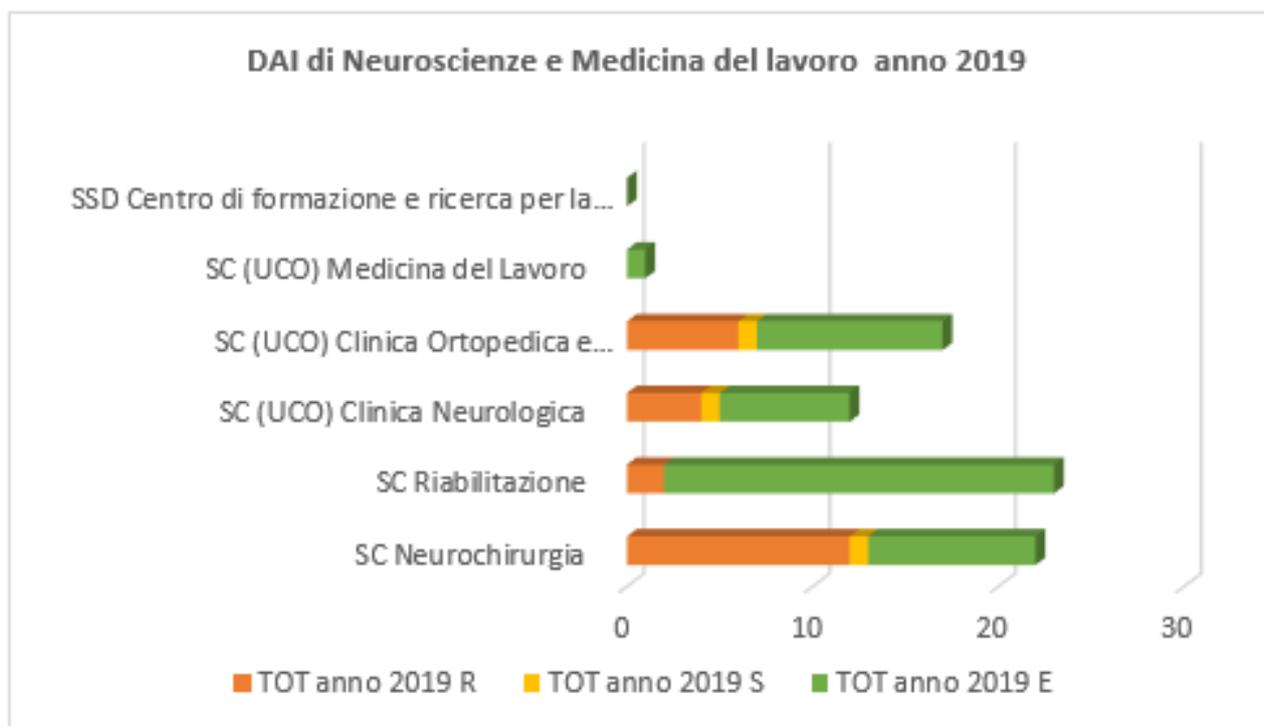
DAI di Medicina anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SC Geriatria	0	0	11	0	0	1	0	0	12
SC Nefrologia e Dialisi	1	0	1	0	0	13	1	0	14
SC Clinica Medica	2	0	2	2	0	7	4	0	9
SC Medicina Clinica	2	0	0	1	0	3	3	0	3
SC Medicina Interna	2	0	8	1	0	6	3	0	14
SSD Formazione e ricerca traslazionale di ultrasonografia vascolare e angiologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0



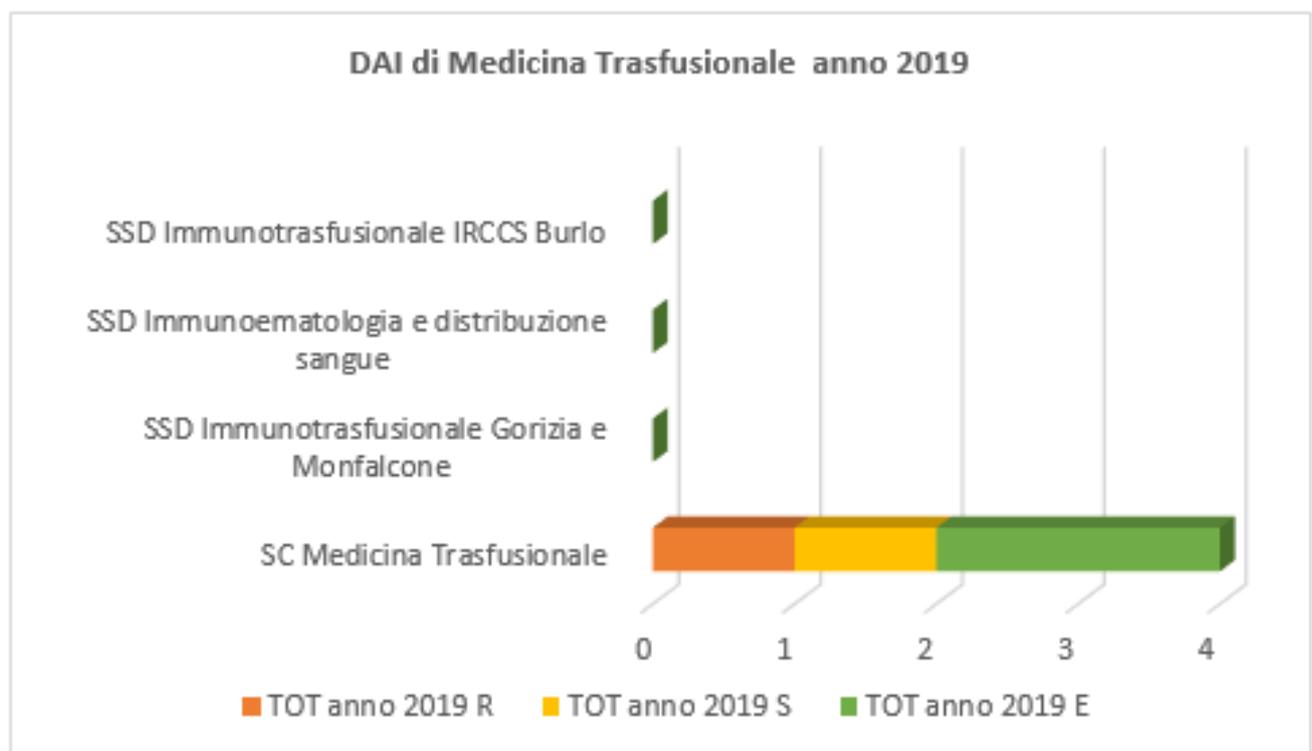
DAI di Medicina dei Servizi anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SC Laboratorio di analisi (ASUITs, Burlo e Gorizia-Monfalcone)	1	0	0	1	1	0	2	1	0
SSD Coordinamento dei Laboratori Spoke dell'Area Giuliano-Isontina	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SC (UCO) Anatomia ed Istologia Patologica	0	1	0	1	0	0	1	1	0
SC Microbiologia e Virologia (Funzione integrata con Igiene e Sanità Pubblica)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SC (UCO) Igiene e Sanità Pubblica	0	0	0	0	0	0	0	0	0



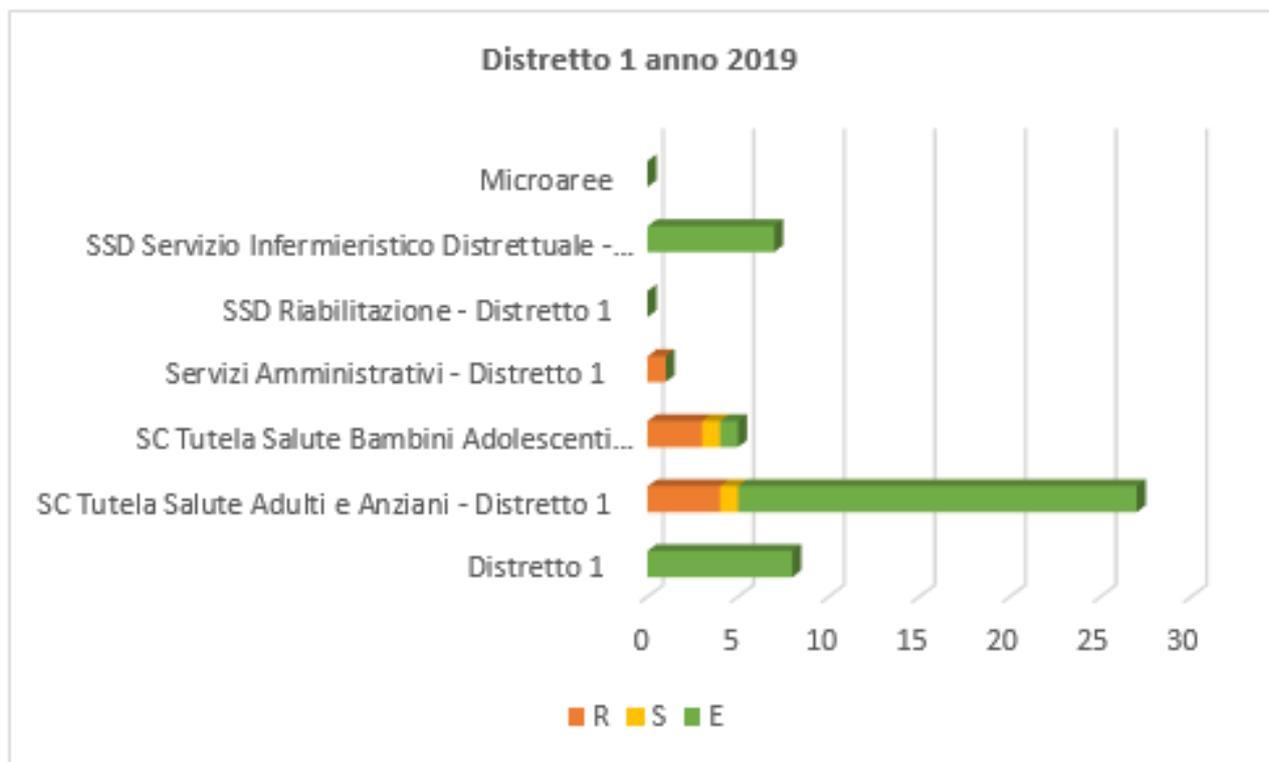
DAI di Neuroscienze e Medicina del lavoro anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SC Neurochirurgia	8	1	4	4	0	5	12	1	9
SC Riabilitazione	2	0	7	0	0	14	2	0	21
SC (UCO) Clinica Neurologica	2	1	3	2	0	4	4	1	7
SC (UCO) Clinica Ortopedica e Traumatologica	4	1	8	2	0	2	6	1	10
SC (UCO) Medicina del Lavoro	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SSD Centro di formazione e ricerca per la prevenzione negli operatori del SSD	0	0	0	0	0	0	0	0	0



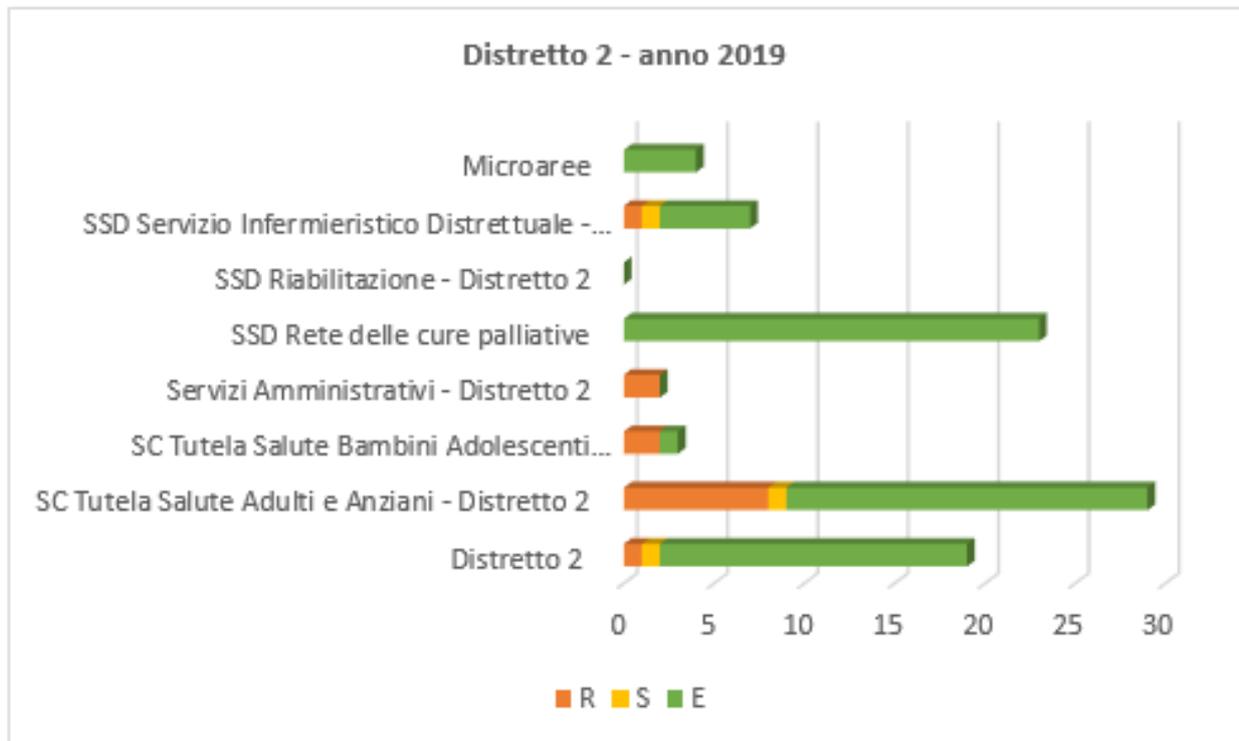
DAI di Medicina Trasfusionale anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
SC Medicina Trasfusionale	0	0	2	1	1	0	1	1	2
SSD Immunotrasfusionale Gorizia e Monfalcone	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSD Immunoematologia e distribuzione sangue	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSD Immunotrasfusionale IRCCS Burlo	0	0	0	0	0	0	0	0	0



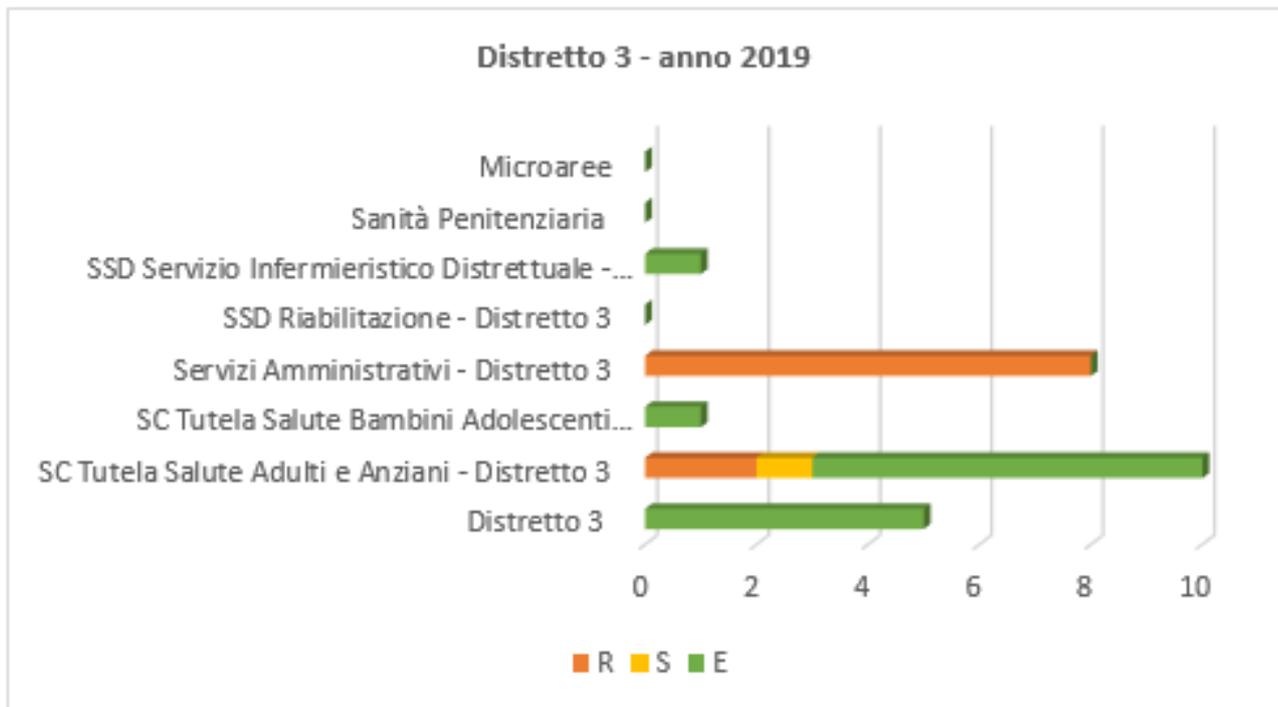
Distretto 1 anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
Distretto 1	0	0	5	0	0	3	0	0	8
SC Tutela Salute Adulti e Anziani - Distretto 1	3	0	14	1	1	8	4	1	22
SC Tutela Salute Bambini Adolescenti Donne e Famiglie - Distretto 1	1	0	0	2	1	1	3	1	1
Servizi Amministrativi - Distretto 1	0	0	0	1	0	0	1	0	0
SSD Riabilitazione - Distretto 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSD Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 1	0	0	2	0	0	5	0	0	7
Microaree	0	0	0	0	0	0	0	0	0



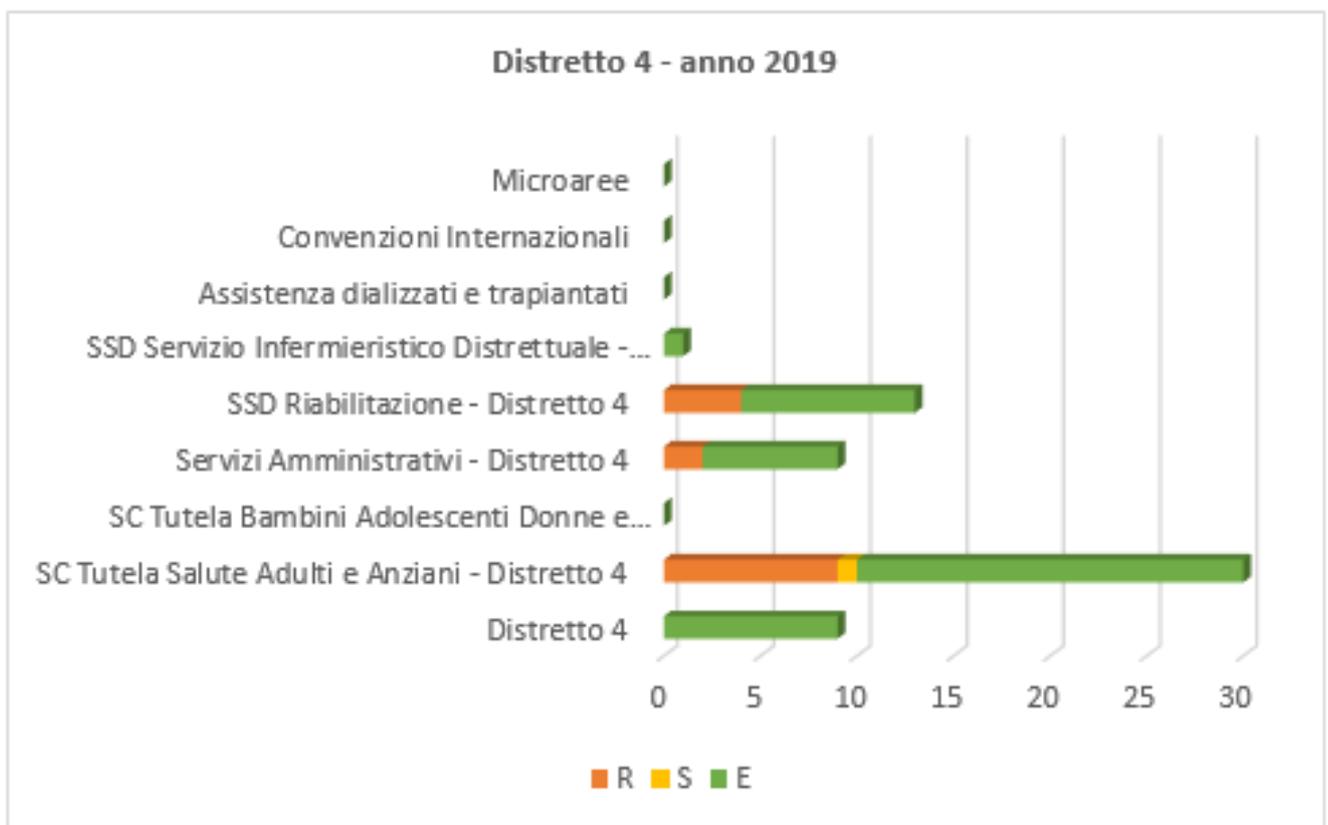
Distretto 2 anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
Distretto 2	0	1	7	1	0	10	1	1	17
SC Tutela Salute Adulti e Anziani - Distretto 2	3	1	9	5	0	11	8	1	20
SC Tutela Salute Bambini Adolescenti Donne e Famiglie - Distretto 2	1	0	0	1	0	1	2	0	1
Servizi Amministrativi - Distretto 2	1	0	0	1	0	0	2	0	0
SSD Rete delle cure palliative	0	0	15	0	0	8	0	0	23
SSD Riabilitazione - Distretto 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSD Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 2	1	0	1	0	1	4	1	1	5
Microaree	0	0	3	0	0	1	0	0	4



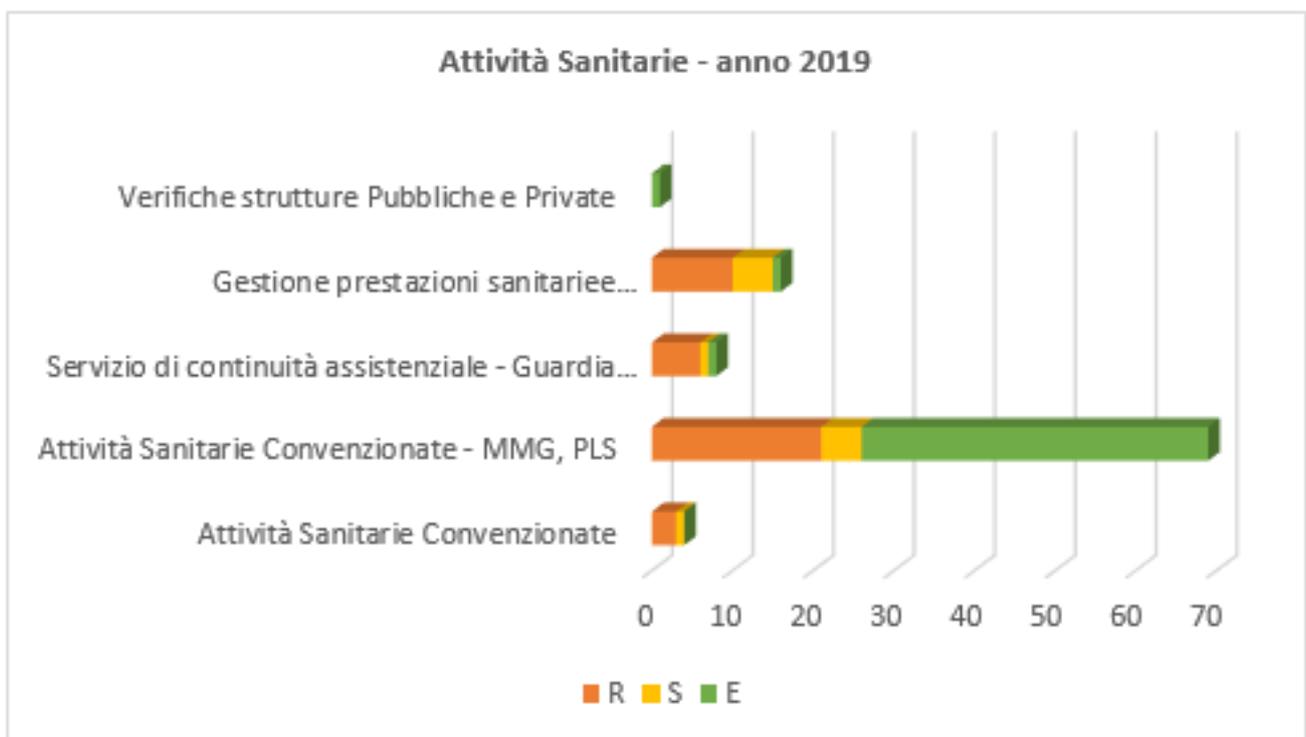
Distretto 3 anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
Distretto 3	0	0	2	0	0	3	0	0	5
SC Tutela Salute Adulti e Anziani - Distretto 3	1	0	4	1	1	3	2	1	7
SC Tutela Salute Bambini Adolescenti Donne e Famiglie - Distretto 3	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Servizi Amministrativi - Distretto 3	1	0	0	7	0	0	8	0	0
SSD Riabilitazione - Distretto 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SSD Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 2	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Sanità Penitenziaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Microaree	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Distretto 4 anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
Distretto 4	0	0	5	0	0	4	0	0	9
SC Tutela Salute Adulti e Anziani - Distretto 4	4	1	10	5	0	10	9	1	20
SC Tutela Bambini Adolescenti Donne e Famiglia - Distretto 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servizi Amministrativi - Distretto 4	2	0	3	0	0	4	2	0	7
SSD Riabilitazione - Distretto 4	0	0	0	4	0	9	4	0	9
SSD Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 4	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Assistenza dializzati e trapiantati	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Convenzioni Internazionali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Microaree	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Attività Sanitarie anno 2019	1° semestre			2° semestre			TOT anno 2019		
	R	S	E	R	S	E	R	S	E
Attività Sanitarie Convenzionate	1	1	0	2	0	0	3	1	0
Attività Sanitarie Convenzionate - MMG, PLS	14	2	24	7	3	19	21	5	43
Servizio di continuità assistenziale - Guardia Medica	2	1	1	4	0	0	6	1	1
Gestione prestazioni sanitariee progettazione ed attività sociosanitarie	0	0	0	10	5	1	10	5	1
Verifiche strutture Pubbliche e Private	0	0	0	0	0	1	0	0	1





**COMUNICAZIONE, RELAZIONI ESTERNE  
AZIENDALI, UFFICIO STMAPA**

# **RELAZIONE ANNUALE 2019**

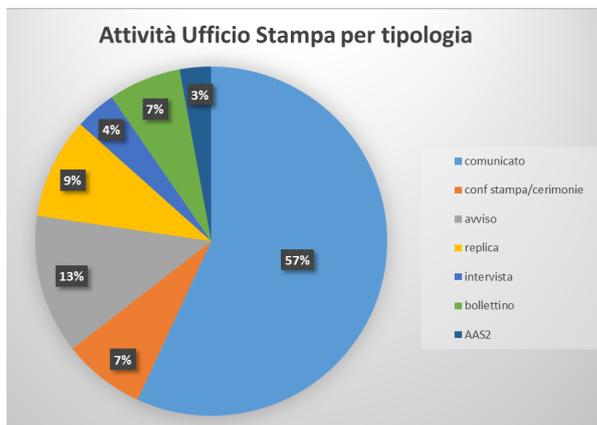
**Attività Ufficio Stampa ASUITs**

# 1. Attività complessiva

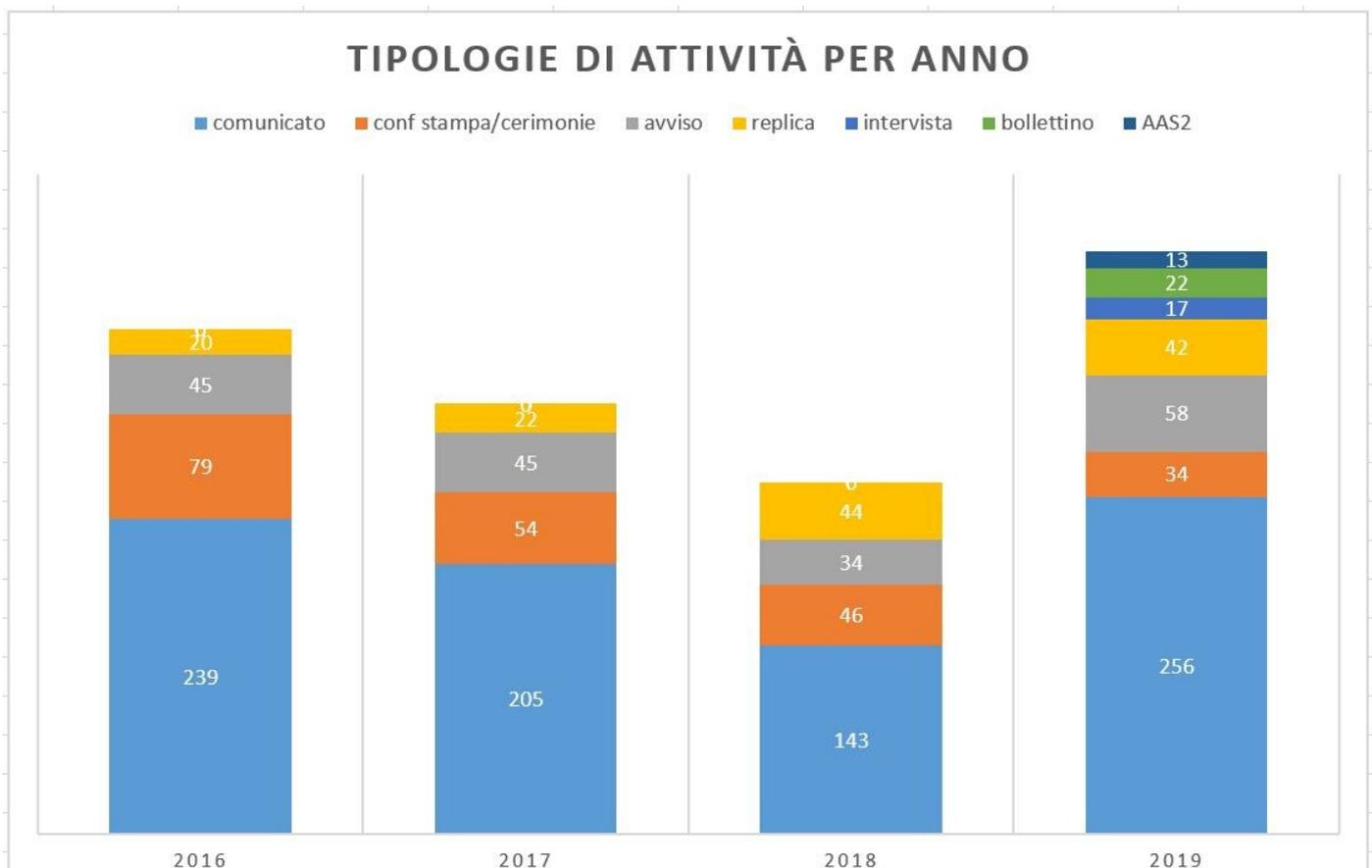
Nel 2019 sono stati diffusi **256 comunicati** stampa, 113 in più rispetto al 2018, pari ad un **incremento del 79%**. Gli avvisi sono  **aumentati del 70,6%** a cui si aggiungono crescenti richieste da parte dei media di interviste (**17**) repliche (**42**) e bollettini (**30**).

Sommando il numero di comunicati stampa, avvisi, repliche, bollettini inviati e interviste ed eventi organizzati e gestiti si ottiene una indicazione approssimativa del volume di attività; il confronto tra il primo semestre 2018 e 2019 registra un **aumento del 35,5%, e del 60%** nel secondo semestre.

**\*** *Le repliche del secondo semestre e i comunicati per AAS2 sono stati interamente predisposti dalla dott.ssa Sanson in accordo con la DCS e vengono qui conteggiati solo per quanto attiene all'invio tramite mailing list e alla pubblicazione sui canali aziendali. Tutti i comunicati stampa e le richieste di interviste sono stati inviati alla dott.ssa Sanson per approvazione.*



Tipologie di attività 2019	primo semestre	secondo semestre	totale
<b>comunicato</b>	124	132	<b>256</b>
<b>conf stampa/cerimonie</b>	15	19	<b>34</b>
<b>avviso</b>	29	29	<b>58</b>
<b>replica</b>	16	26 *	<b>42</b>
<b>intervista</b>	6	11	<b>17</b>
<b>bollettino</b>	6	24	<b>30</b>
<b>AAS2</b>	6	7 *	<b>13</b>
<b>TOTALE</b>	<b>202</b>	<b>225</b>	<b>427</b>



## 2. Gli italiani sempre più online e su smartphone: l'ultimo report Audiweb

Nel giorno medio a novembre erano online 30,3 milioni di utenti da smartphone per 4 ore e 41 minuti in media a persona.

### LA TOTAL DIGITAL AUDIENCE NEL MESE DI NOVEMBRE 2019

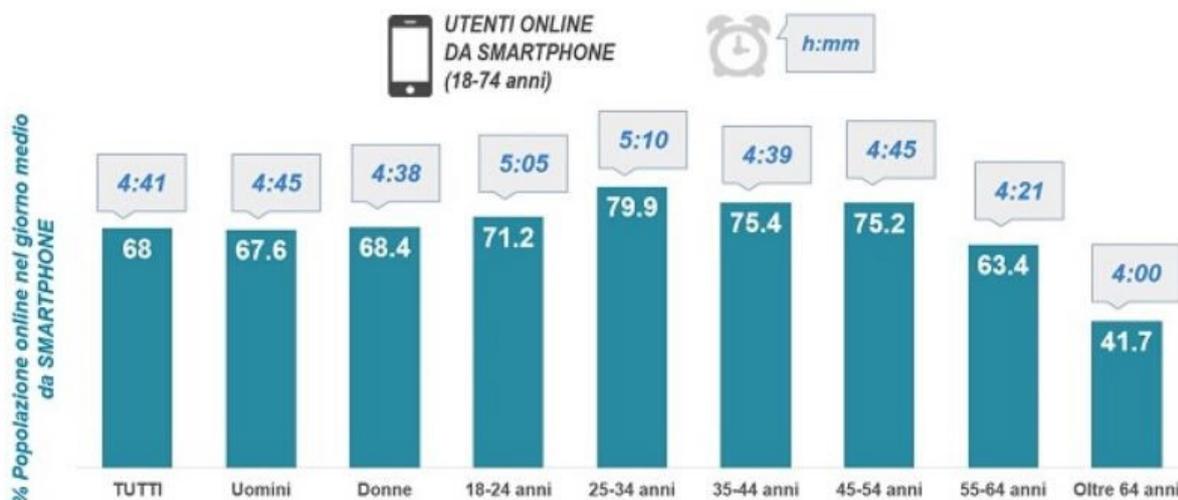
	TOTAL DIGITAL AUDIENCE (2+ anni)	COMPUTER (2+ anni)	TABLET (18 - 74 anni)	SMARTPHONE (18 - 74 anni)
UTENTI UNICI - GIORNO MEDIO (MILIONI)	34	10,1	4,9	30,3
% POPOLAZIONE - GIORNO MEDIO (%)	57%	16,9%	11%	68%
TEMPO PER PERSONA - GIORNO MEDIO (HH:MM)	4:49	1:16	1:50	4:41
UTENTI UNICI - MESE (MILIONI)	41,6	25,8	7,7	36,7
% POPOLAZIONE - MESE (%)	69,6%	43,3%	17,2%	82,3%
TEMPO PER PERSONA - MESE (HH:MM)	118:20	14:48	35:23	116:19

Fonte: Audiweb Database, NOVEMBRE 2019 - Audiweb powered by Nielsen  
 Total digital audience e PC = Individui dai 2 anni in su che hanno navigato almeno una volta nel periodo di rilevazione  
 Smartphone e Tablet audience = Individui di 18-74 anni che hanno navigato almeno una volta da smartphone e/o tablet



Nel mese di novembre i Social Network hanno avuto 37,7 milioni di utenti, che raggiungono il 90% degli utenti. L'interesse verso differenti contenuti online viene confermato anche per i portali generalisti: i siti di news online ad esempio hanno totalizzato 36,1 milioni di utenti.

### LA POPOLAZIONE ONLINE DA SMARTPHONE NEL GIORNO MEDIO



Fonte: Audiweb Database, NOVEMBRE 2019 - Audiweb powered by Nielsen  
 Smartphone audience = Italiani di 18-74 anni che hanno navigato almeno una volta da smartphone e/o tablet



### 3. I social di ASUITs sono sempre più seguiti



Numero totale di follower della Pagina

Nel 2019 i follower della pagina Facebook sono cresciuti di 1429 unità, passando da 2399 a **3428 (+42,9%)**



L'aumento è in gran parte frutto di un continuo lavoro di monitoraggio della pagina e invito manuale ad ogni utente che interagisce con i post.

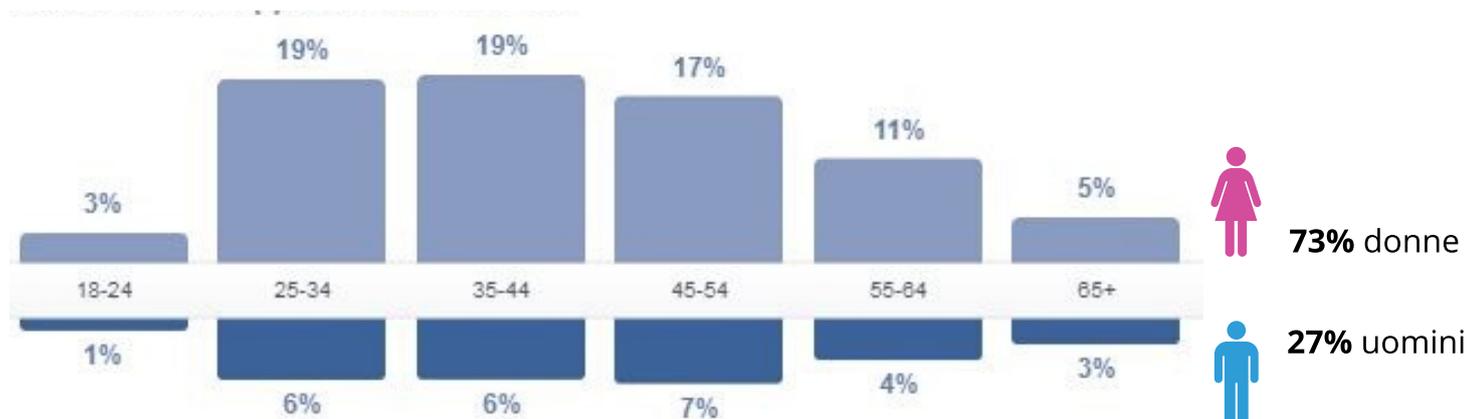
#### Quante persone raggiunge la pagina?

Mostra tutti i post ▾

Copertura Clic sul post Interazioni ⓘ

Tipo	Copertura media	Coinvolgimento medio
Video	1094	75 24
Foto	1000	82 23
Stato	667	16 5
Link	437	6 2

#### Chi segue la pagina?



La diffusione dei contenuti sui social può essere molto ampia: il post con la maggiore copertura del 2019 ha raggiunto **25.150 persone** e ottenuto **4.961 clic** sul post. Vengono premiati i contenuti originali e meno istituzionali, l'attualità dell'argomento, le foto/testimonianze di professionisti reali, oltre alla velocità e puntualità di risposta alle domande poste via messenger (**43 chat**) o in forma di commento ai post.

**Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina**  
 Pubblicato da Gabriella Padovan [?] · 26 settembre 2019 · 🌐

#tetrishallenge 118 Trieste

Ecco le foto di una nostra #ambulanza e #automedica, per rendervi partecipi sulle dotazioni e professionalità messe in campo dal nostro sistema di #emergenzasanitaria territoriale.

Impressionante, vero?... Altro...



👍 Ottieni più "Mi piace", commenti e condivisioni  
 Metti in evidenza questo post con 4 € per raggiungere fino a 3000 persone.

**25.150** Persone raggiunte      **6017** Interazioni      [Metti in evidenza il post](#)

👍❤️😮 Ornella Balbi, Francesco Miorin e altri 289      Commenti: 20      Condivisioni: 108

**25.150** persone raggiunte

**1056** Reazioni, commenti e condivisioni ⓘ

<b>772</b> 👍 Mi piace	<b>257</b> Sul post	<b>515</b> Sulle condivisioni
<b>56</b> ❤️ Love	<b>22</b> Sul post	<b>34</b> Sulle condivisioni
<b>12</b> 😮 Ahah	<b>5</b> Sul post	<b>7</b> Sulle condivisioni
<b>39</b> 😮 Wow	<b>15</b> Sul post	<b>24</b> Sulle condivisioni
<b>70</b> Commenti	<b>24</b> Sul post	<b>46</b> Sulle condivisioni
<b>108</b> Condivisioni	<b>108</b> Sul post	<b>0</b> Sulle condivisioni

**4961** Clic sul post

<b>2032</b> Visualizzazioni di foto	<b>0</b> Clic sul link ⓘ	<b>2929</b> Altri clic ⓘ
--	-----------------------------	-----------------------------

**Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina**  
 Pubblicato da Rajko Dolhar [?] · 8 ottobre 2019 · 🌐

CONGRATULAZIONI a Stella Bernardi, medico ricercatore del Dipartimento di Scienze mediche dell' Università degli studi di Trieste e dell'ASUITs. Per i suoi studi sulla tiroide le è stato conferito a Roma il prestigioso Premio Attard.



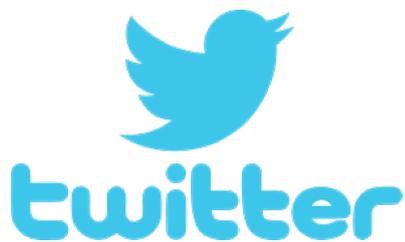
**4785** persone raggiunte

**317** Reazioni, commenti e condivisioni ⓘ

<b>252</b> 👍 Mi piace	<b>171</b> Sul post	<b>81</b> Sulle condivisioni
<b>13</b> ❤️ Love	<b>9</b> Sul post	<b>4</b> Sulle condivisioni
<b>1</b> 😮 Ahah	<b>0</b> Sul post	<b>1</b> Sulle condivisioni
<b>10</b> 😮 Wow	<b>7</b> Sul post	<b>3</b> Sulle condivisioni
<b>27</b> Commenti	<b>25</b> Sul post	<b>2</b> Sulle condivisioni
<b>14</b> Condivisioni	<b>12</b> Sul post	<b>2</b> Sulle condivisioni

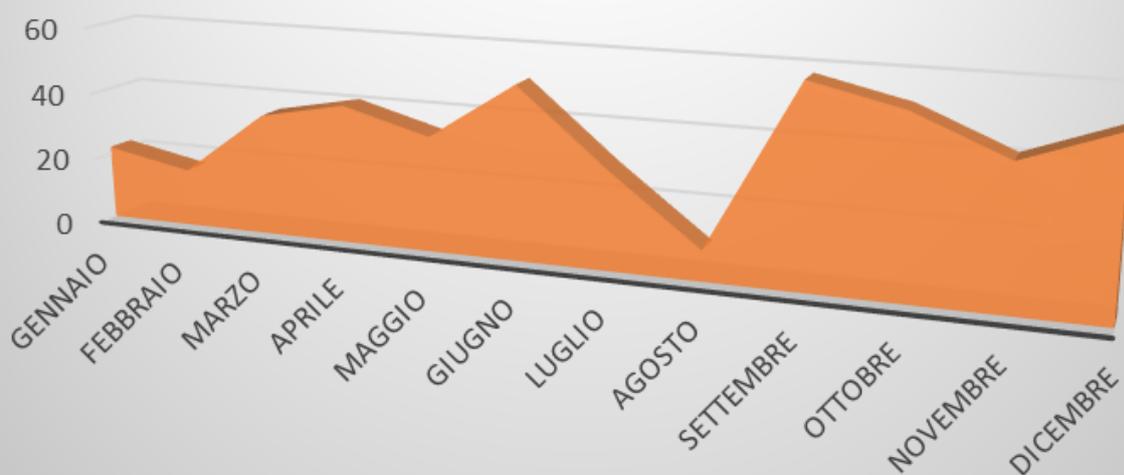
**718** Clic sul post

<b>135</b> Visualizzazioni di foto	<b>0</b> Clic sul link ⓘ	<b>583</b> Altri clic ⓘ
---------------------------------------	-----------------------------	----------------------------

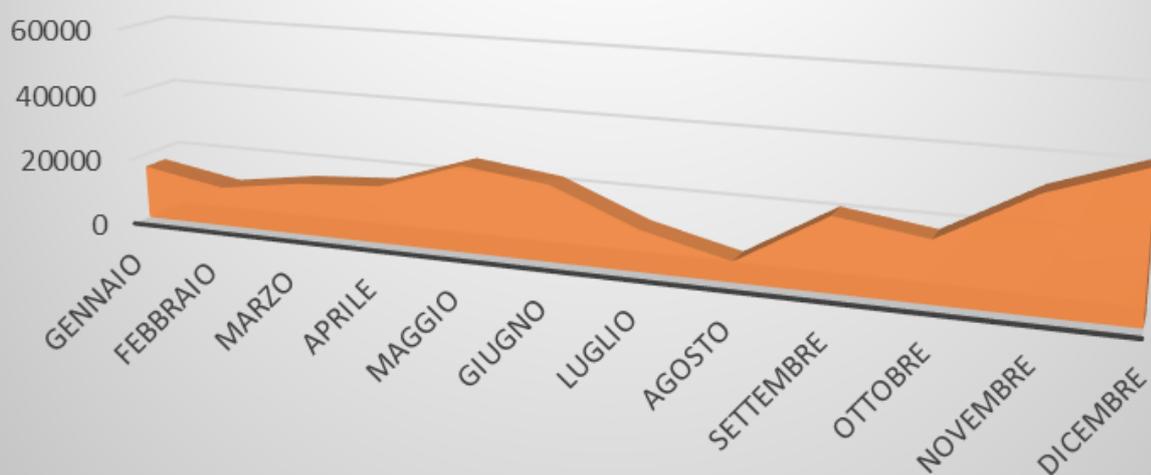


Twitter si conferma un canale utilizzato principalmente da istituzioni e giornalisti. L'account registra un moderato aumento di attività: nel 2019 ci sono stati **112 nuovi follower** (115 nel 2018) e sono stati postati **441 tweet** (335 nel 2018) con una **media di 20.184 visualizzazioni** (16.037 nel 2018).

## Numero di tweet



## Numero di visualizzazioni dei tweet

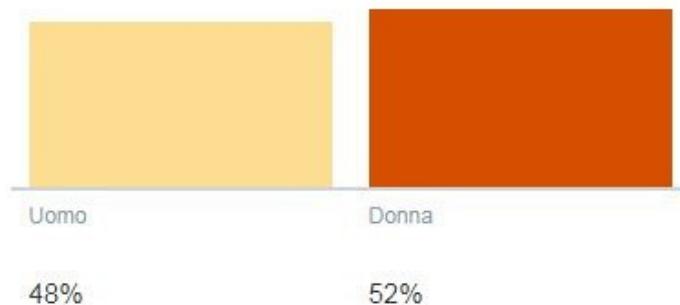


Follower

1.672 ↑ 11



Genere



### I 3 Tweet più visualizzati nel 2019



**Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina** @AsugiFVG

Attenti al **#caldo**.

L'anticiclone nord-africano si protende sulla nostra regione, l'ondata di calore avrà il suo apice tra mercoledì e venerdì.

Dati **#Osmer** FVG.

Prestate attenzione ai bambini, anziani e agli animali, tutti soggetti a rischio di disidratazione e colpi di calore. [pic.twitter.com/slhm54fyXd](https://pic.twitter.com/slhm54fyXd)

Visualizzazioni	3.563
Interazioni totali	41
Interazioni con i contenuti multimediali	20
Mi piace	8
Retweet	4
Espansioni dettagli	4
Clic sul link	2
Clic sul profilo	2
Risposte	1



**Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina** @AsugiFVG

A **#Trieste** le prime laureate in logopedia della nostra regione: due di loro raccontano la loro esperienza sul blog "una mela al giorno" de **@il\_piccolo** <http://una-mela-al-giorno-ilpiccolo.blogautore.repubblica.it/2019/11/22/a-trieste-le-prime-laureate-in-logopedia-della-nostra-regione/> ...

[pic.twitter.com/jwIHUNUpVv](https://pic.twitter.com/jwIHUNUpVv)

Visualizzazioni	2.590
Interazioni totali	90
Interazioni con i contenuti multimediali	49
Clic sul link	12
Mi piace	11
Clic sul profilo	7
Espansioni dettagli	6
Retweet	5



**Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina** @AsugiFVG

Overnight **#Unplastic**: divertimento responsabile, rispetto per l'ambiente e **#Barcolana** vista dall'elicottero. Sul blog Una mela al giorno <https://bit.ly/2ks4qnL> Iscriviti sabato 14 presso il camper di Overnight per partecipare all'evento del 21/9 e vincere un'esperienza unica  [pic.twitter.com/hZh3m17Idi](https://pic.twitter.com/hZh3m17Idi)

Visualizzazioni	1.942
Interazioni totali	31
Interazioni con i contenuti multimediali	12
Espansioni dettagli	12
Retweet	3
Mi piace	3
Clic sul link	1

## 4. Rete per la lingua slovena nella P.A. del FVG

Il servizio di traduzione è attivo da metà maggio. E' stato attivato l'indirizzo e-mail **sportello.slo.okence@asuits.sanita.fvg.it** ed è stata completata la formazione richiesta dalla Regione. Si resta in attesa dell'installazione del programma Trados per la traduzione assistita.

Da maggio a dicembre sono stati tradotti 3 reclami/segnalazioni e 3 schede informative. Sono stati inoltre realizzati **25** post bilingui su Twitter e **82** su Facebook.

## 5. Canali di informazione al cittadino



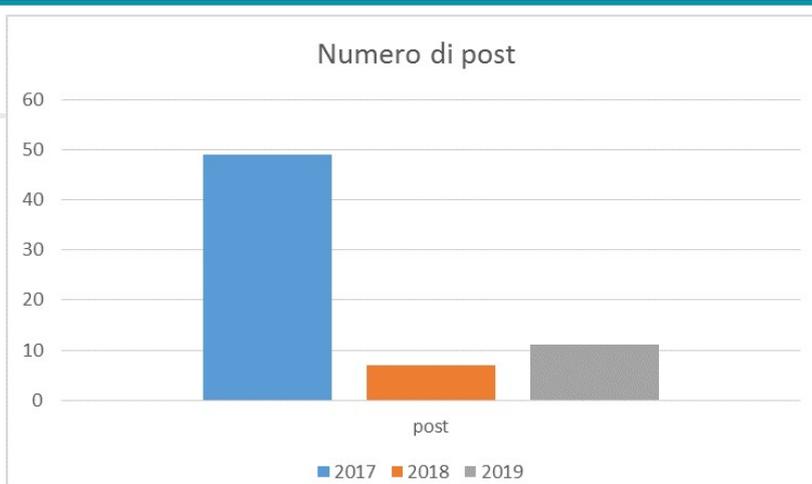
Due pagine al mese per **10 uscite su Il Piccolo** il venerdì (giorno in cui il giornale ha una diffusione media di 23.870 copie)

### IL PICCOLO BLOG D'AUTORE

#### Una mela al giorno

a cura dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste

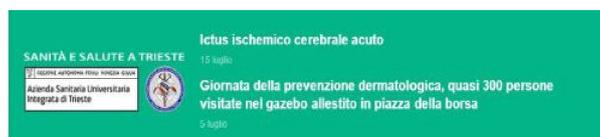
Il blog presente sulla homepage de il Piccolo online nella sezione "blog d'autore" mantiene ampia visibilità grazie alla condivisione dei post sui social network.



## TRIESTEPRIMA

### Canale AsuitsInforma

**12.893 persone al giorno** hanno visto il banner di ASUITs sulla pagina di TriestePrima.



Cliccando sul titolo della notizia si può leggere il comunicato stampa che carichiamo sulla pagina dedicata di TriestePrima.

### Pagina Facebook di TriestePrima

Ha **101.588** mi piace e condivide i nostri comunicati stampa tramite post sponsorizzati



data 21/12/2019  
utenti raggiunti **23.199**  
reazioni, commenti, condivisioni **512**  
click sul post **826**



Sul canale Youtube vengono caricate le puntate di **Star Bene in TV**, programma che ogni venerdì ospita in diretta su **Telequattro** un nostro professionista. La trasmissione dura 20 minuti; **il tempo medio di visualizzazione dei video su Youtube è di 3:58 minuti.**



Visualizzazioni

14.923

Tempo di visualizzazione (ore)

987,5

Iscritti

+50

## Tipi di sorgente di traffico

Visualizzazioni · 01 gen – 31 dic 2019



Esterne	40,6%
Ricerca su YouTube	25,6%
Video consigliati	15,6%
Funzioni di navigazione	5,8%
Pagine canale	5,4%

## Sorgente di traffico: esterna

Visualizzazioni · 01 gen – 31 dic 2019

Proporzione del traffico totale:

40,6%

Google Search

39,8%

Facebook

9,1%

## I tuoi video principali in questo periodo

Video	Durata di visualizzazione media	Visualizzazioni
1  Scabbia, dubbi e curiosità 20 feb 2019	7:16 (35,5%)	1.582
2  Esercizi per gli occhi 5 lug 2017	1:55 (45,2%)	1.002
3  Dal manicomio alla salute dei territori 27 giu 2012	5:24 (32,3%)	672
4  Segui il consiglio di Lino, vai a donare il sangue! 3 ago 2018	0:56 (64,3%)	648
5  Zecche e Morbo di Lyme: la conoscenza fa la differen... 24 giu 2019	4:21 (19,7%)	626

Comunicazione, relazioni esterne aziendali, ufficio stampa

# Redazione Web

Report 2019

Dott. Cristiano Dimatteo

## Sito internet [www.asuits.sanita.fvg.it](http://www.asuits.sanita.fvg.it)

Il 15 maggio è stato pubblicato on line il nuovo sito internet. Il portale è il risultato di un processo di riprogettazione dei siti internet delle aziende sanitarie del Friuli Venezia Giulia, che hanno lavorato insieme al fornitore di servizi INSIEL per raggiungere l'obiettivo di fornire ai cittadini un modello di informazione web più dinamico ed attuale nella sua fruibilità.



ASUITS/ COMUNICAZIONE, RELAZIONI ESTERNE AZIENDALI, UFFICIO STAMPA

## ***www.asuits.sanita.fvg.it il sito internet di ASUITs si rinnova*** ***Una nuova veste grafica e visualizzazione ottimizzata per dispositivi mobili***

Figura 1 - Pagina "Sanità a Trieste"

Il sito presenta una **veste grafica completamente rinnovata**, con un coordinato di immagine comune ai siti delle altre aziende sanitarie della regione Friuli Venezia Giulia. L'interfaccia *responsive* consente di consultare il sito dal proprio smartphone o da un tablet, adattando la visualizzazione dei contenuti al dispositivo con cui ci si connette.

Il motore di ricerca interno è stato migliorato rispetto al precedente, per permettergli di restituire i risultati di ricerca mettendo ai primi posti le pagine che più probabilmente servono le esigenze dell'utente.

Secondo le tendenze più recenti, le informazioni più cercate sui siti internet istituzionali sono quelle inerenti le **tipologie di servizi offerti**: chi consulta il sito, in altre parole, è maggiormente interessato ad avere informazioni su orari, luoghi e modalità di accesso. Per questo anche le pagine del sito sono state ripensate in modo da proporre le informazioni principali di ogni struttura, in un'unica pagina, con la possibilità di approfondire altri contenuti mediante l'apertura di link.

I contenuti più importanti sono stati "taggati" utilizzando dei termini di comune utilizzo, e attraverso dei menu a tendina, è possibile creare delle pagine che aggregeranno i link corrispondenti ad un certo argomento, tutti in una sola pagina, suddividendoli per classi di contenuti.

Un'altra novità del sito sono le **schede servizio**: si tratta di pagine con un layout progettato per presentare tutte le informazioni necessarie per fruire di determinati servizi: descrizione della prestazione, modalità di accesso, costi, orari, modulistica necessaria scaricabile in formato pdf, ecc.

Anche in questo caso si è pensato agli aspetti pratici, mettendo al centro le esigenze del cittadino, per consentirgli di avere tutte le informazioni sotto mano e risparmiare tempo prezioso.

Anche la sezione **News** si presenta in veste rinnovata: in questa parte del sito si possono trovare tutte le notizie riguardanti le attività dell'azienda e tutti i comunicati stampa. Le news più rilevanti sono visibili direttamente in homepage e accanto alla sezione news, sempre nella pagina principale, sono stati inseriti gli **avvisi di servizio**. La sezione degli avvisi riporta tutte le eventuali variazioni di orario o chiusure temporanee dei servizi di ASUITs. Gli stessi avvisi, inoltre, saranno presenti anche sulle pagine delle strutture di volta in volta interessate dalle variazioni.

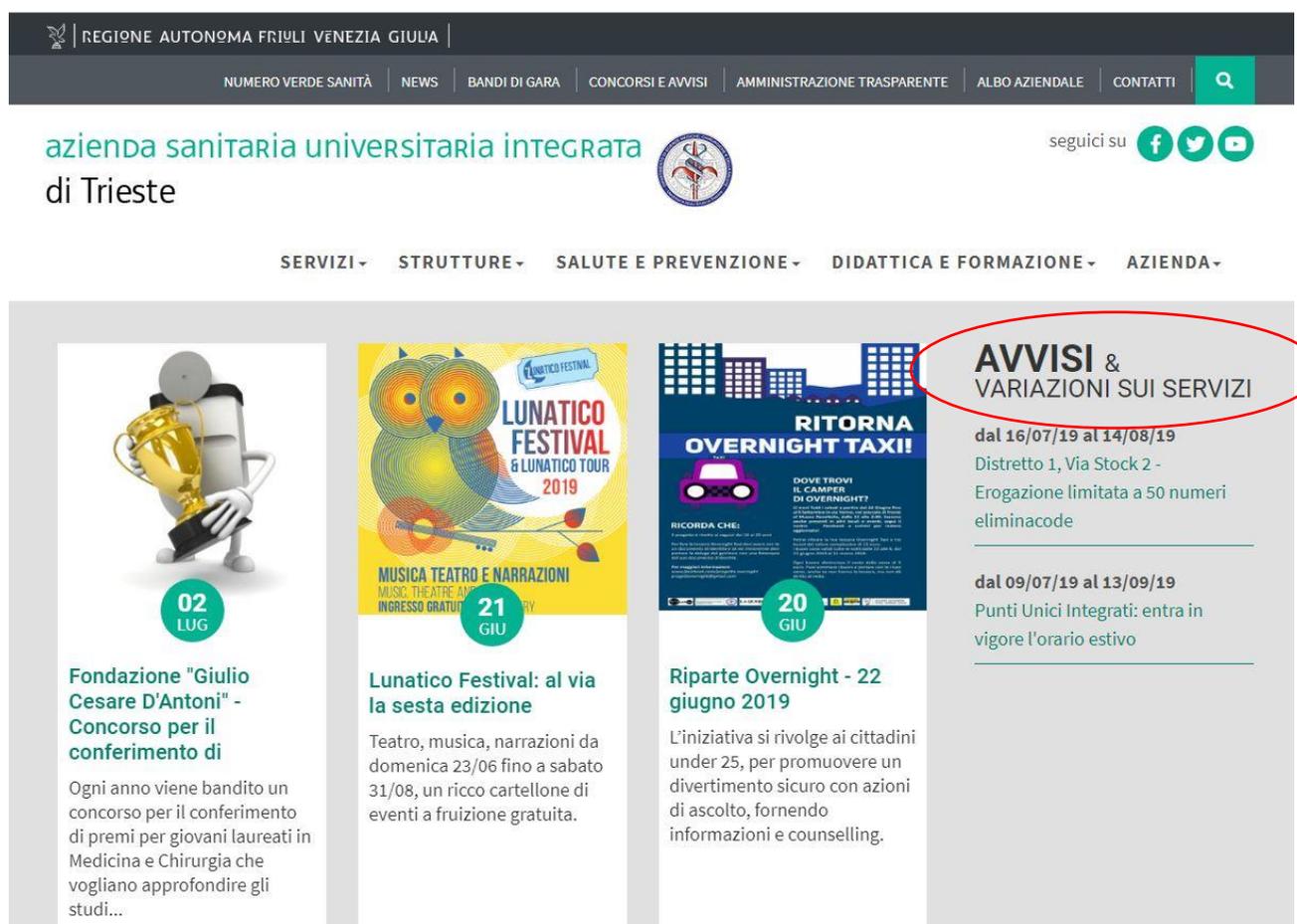


Figura 2 - Sezione News e Avvisi della homepage del sito ASUITs

Il dialogo e l'interazione coi cittadini sono da sempre un elemento fondamentale per ASUITs. Per questo motivo, nel nuovo sito, si è deciso di offrire un'ulteriore possibilità di comunicazione ai cittadini che vogliono far sentire la propria voce esprimendo segnalazioni, reclami o elogi. Nel nuovo sito è sufficiente riempire i campi della pagina **"segnalazioni"** e lasciare un proprio recapito, per usufruire

del servizio. I contenuti arrivano direttamente all'Ufficio per le Relazioni col Pubblico e vengono gestiti secondo le consuete modalità e tempistiche.

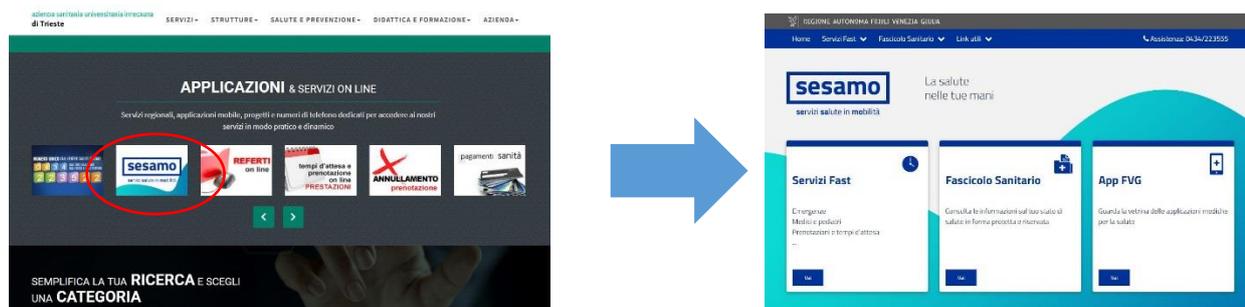
I **canali social di @ASUITrieste** sono visibili al fondo della pagina principale: due riquadri mostrano in tempo reale i post su Facebook e i tweet; cliccando sul canale desiderato sarà possibile aprire il social network corrispondente e interagire con i rispettivi spazi, commentando o condividendo i contenuti proposti.



Figura 3 - Pulsanti di condivisione sui social

L'ASUITs ha sempre intrattenuto ottimi rapporti col **mondo dell'associazionismo e terzo settore**; anche nel nuovo sito, quindi, è stato riservato uno spazio apposito riguardante questo importante settore della società. Nelle pagine riservate alle associazioni sono presenti le presentazioni e i recapiti delle singole associazioni; inoltre, come di consueto, le attività che vedono la partnership o il patrocinio di ASUITs vengono sempre pubblicizzate tra gli eventi e le news del sito.

In un'ottica di integrazione dei servizi e di garanzia della maggior fruibilità da parte dei cittadini, nel sito è presente il banner con il link alla piattaforma **SESAMO**.



Il sito è stato progettato e implementato in accordo con i **requisiti di accessibilità** stabiliti per i siti delle pubbliche amministrazioni, dalla normativa vigente in materia.

Il sito aziendale è un elemento in continua crescita e costituisce per la nostra Azienda un importante mezzo per diffondere l'informazione sulla salute. In continuità con quanto fatto precedentemente, è stato messo a disposizione dei cittadini l'indirizzo di posta elettronica [comunicazione@asuits.sanita.fvg.it](mailto:comunicazione@asuits.sanita.fvg.it) per proporre opportunità di miglioramento o

segnalare eventuali difficoltà di consultazione delle pagine web. Nello spirito di cogliere tutte le opportunità di miglioramento, inoltre, ASUITs ha deciso di aprirsi ai suggerimenti da parte delle associazioni, attraverso una consultazione pubblica, così da poter valutare le azioni di miglioramento utili a dare un servizio sempre più accessibile e vicino ai cittadini. Il termine fissato per l'invio delle proposte era il 15 giugno 2019. Non sono pervenute proposte da parte delle associazioni.

Sono pervenute alcune segnalazioni relativamente alla difficoltà di reperire le informazioni relative ai servizi di ASUITs mediante l'utilizzo del motore di ricerca Google. La problematica è stata immediatamente segnalata al fornitore di servizio INSIEL, che ha attribuito il fenomeno a difetti di indicizzazione delle pagine da parte del motore di ricerca stesso, garantendo che avrebbe fatto il possibile per risolvere il problema in tempi brevi.

Sul versante interno, il sito è stato presentato alla Direzione Strategica e ai Direttori di Dipartimento in occasione della riunione del Collegio di Direzione del 13 maggio; contestualmente è stata ribadita ai presenti l'importanza dei flussi di comunicazione interna, e la rilevanza del controllo sulla correttezza dei contenuti da pubblicare. In data 22 maggio è stata inviata una circolare aziendale ai Direttori di Struttura, con la richiesta di individuazione di referenti aziendali per il sito internet. Al momento in cui si scrive circa un terzo degli interessati ha inviato alla redazione web i nominativi dei referenti.

### **Metriche del sito (Adobe Insights)**

Durante tutto il secondo semestre del 2019 sono proseguiti gli aggiornamenti dei contenuti su richiesta delle varie strutture e di pubblicazione di news e comunicati stampa. Dal 01/06 al 31/12/2019 il sito ha totalizzato 172.702 visitatori unici, con un trend in salita, come risulta dal grafico in Fig. 4

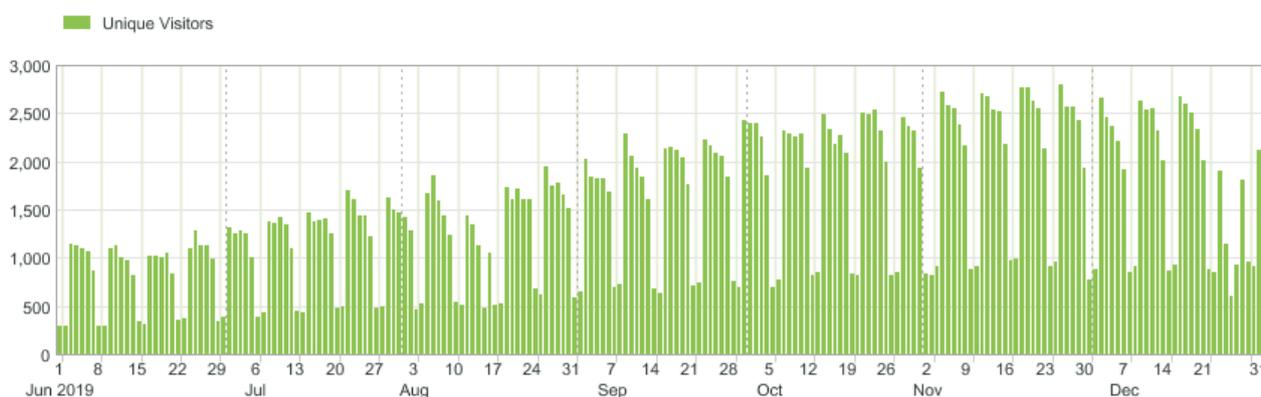


Figura 4 - Numero di visitatori unici nell'arco del secondo semestre 2019

Il tempo di permanenza dei visitatori sulle pagine è stato, nel 30,01% dei casi, fra 1 e 5 minuti (Fig. 5), seguito da un 24,6% di casi in cui il tempo si è attestato su valori più elevati.

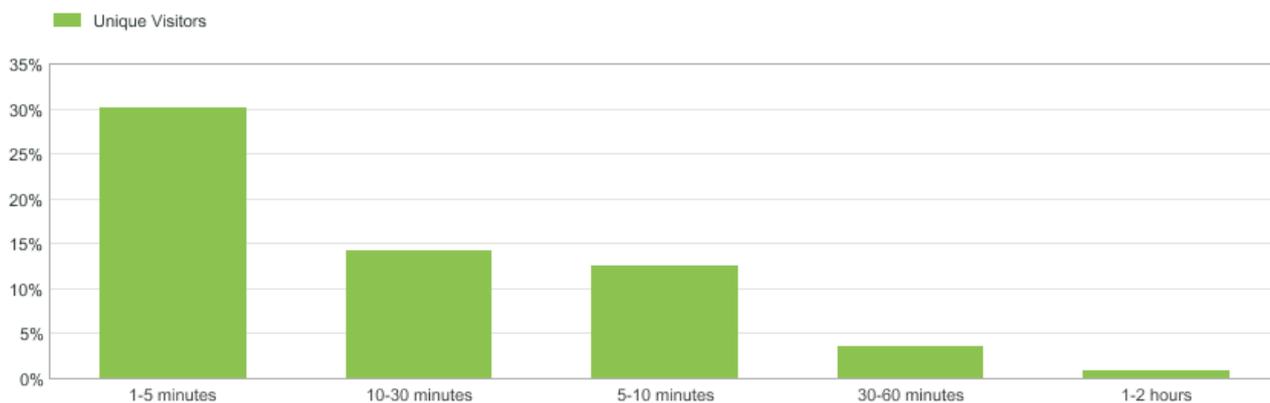


Figura 5 - Tempo di permanenza sulle pagine del sito ASUITS

In Fig. 6 è possibile vedere la classifica delle prime 20 pagine più visitate:

Page
1. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/medici/dettaglio/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/medici/dettaglio/</a>
2. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/</a>
3. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/medici/ricerca/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/medici/ricerca/</a>
4. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/concorsi/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/concorsi/</a>
5. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/ricerca/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/ricerca/</a>
6. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/medici/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/medici/</a>
7. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/index.html">https://asuits.sanita.fvg.it/it/index.html</a>
8. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/presidi-ospedalieri/ospedale-cattinara/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/presidi-ospedalieri/ospedale-cattinara/</a>
9. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/menu_azienza/albo.html">https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/menu_azienza/albo.html</a>
10. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/servizi/sportelli_cup.html">https://asuits.sanita.fvg.it/it/servizi/sportelli_cup.html</a>
11. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/menu_azienza/azienda_informa/contatti_principali.html">https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/menu_azienza/azienda_informa/contatti_principali.html</a>
12. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/menu_strutture/dat_distretti_sanitari.html">https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/menu_strutture/dat_distretti_sanitari.html</a>
13. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/bandi-gara/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/bandi-gara/</a>
14. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/presidi-ospedalieri/ospedale-maggiore/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/presidi-ospedalieri/ospedale-maggiore/</a>
15. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/amministrazione_trasparente/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/amministrazione_trasparente/</a>
16. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/strutture/direz_sanitaria/dao/dai_neurosc_ort_riab_medlav/sc_uco_di">https://asuits.sanita.fvg.it/it/strutture/direz_sanitaria/dao/dai_neurosc_ort_riab_medlav/sc_uco_di</a>
17. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/distretti_ospedali/mio-distretto.html">https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/distretti_ospedali/mio-distretto.html</a>
18. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/il_mio_medico.html">https://asuits.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/il_mio_medico.html</a>
19. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/servizi/dist_amm_scelta_revoca_mmg_pls.html">https://asuits.sanita.fvg.it/it/servizi/dist_amm_scelta_revoca_mmg_pls.html</a>
20. <a href="https://asuits.sanita.fvg.it/it/servizi/">https://asuits.sanita.fvg.it/it/servizi/</a>

Figura 6 - Le prime 20 pagine più visualizzate del sito ASUITS

Per quanto riguarda i devices di visualizzazione, nel 45,2% dei casi il sito viene visualizzato da computer, mentre il rimanente 54,8% dei casi il sito viene visto da mobile, con in testa iPhone e iPad, seguiti da Huawei P8.

Prospettive future: il sito di ASUGI

Nel mese di settembre 2019 sono iniziati i lavori di preparazione per la creazione di un sito unico ASUGI. Secondo le stime il completamento del sito potrà avvenire a circa 2 mesi dalla disponibilità del nuovo atto aziendale.

## Intranet

L'intranet costituisce un importante strumento di comunicazione interna: grazie alla pubblicazione, gestione e aggiornamento dei contenuti, permette di diffondere informative e documenti tra i dipendenti in maniera semplice e immediata. L'intranet offre inoltre supporto all'acquisizione e alla gestione dei documenti aziendali, con funzioni di archiviazione, indicizzazione e ricerca.



Nel corso del primo semestre 2019 l'intranet è stato unificato, con accesso unico dall'intranet ex AOUPS. Il portale è stato aggiornato e ristrutturato con una razionalizzazione dei punti di accesso alle informazioni ed è stata realizzata l'unificazione della rubrica telefonica aziendale ed è stata implementata la sezione «Gestione del personale» con l'Organigramma «navigabile» con accesso alle sottosezioni

News ASUTs:

**Personalità aziendale**  
 Bacheca  
 Gestione del personale  
 Formazione ASUTs  
 Comitato Unico Garanzia  
 Servizio ispettivo  
 CSOORAST  
 Convegni ed eventi  
 Amministrazione Trasparente - Back Office  
 Istruzioni operative  
 Trasparenza/Anticorruzione  
 Privacy

**Assistenza Farmaceutica**  
 Allattamento  
 Accreditamento UNICEF  
 Ufficio Studi Clinici ed Epidemiologici (CEUR)  
 Qualità e rischio Clinico  
 Protocolli e procedure sanitarie  
 Medico competente

**Info e Documenti:**  
 Riqualificazione Ospedale Cattinara  
 Delibere e determine ASUTs  
 Delibere e determine antecedenti il 31/05/2006 ex ASS1  
 Delibere e determine a partire dal 31/05/2006 ex ASS1  
 Circolari ASUTs dal 02/01/2019  
 Archivio circolari exASS1  
 Regolamenti aziendali  
 Moduli Interni  
 Programmazione  
 Tariffari  
 Vaccinazioni  
 Documenti regionali

**Affari Giuridici e Attività Supporto Direzionale**  
 Attività giuridico-legali  
 Servizio Prevenzione e Protezione Aziendale ASUTs  
 Ambiente  
 Ufficio Certificazione e Accreditamento  
 S.C. Direzione Infermieristica e Ostetrica

**Gestione Servizi Generali**  
 Consegna merci (MSV)  
 Ricevimento merci presso subcentri - cosa fare  
 Global Service

**Strumenti di consultazione:**  
 Rassegna stampa  
 Epicentro  
 Biblioteca Centrale di Medicina  
 Riviste full text in abbonamento  
 Riviste full text gratuite  
 Banche dati  
 Rassegna giuridica

versione solo testo  
 versione grafica  
 guida all'accessibilità

**Rubrica telefonica**  
 struttura da contattare  
 indirizzo  
 nominativo  
 cerca  
 Intranet ex-ASUTs  
 (R. Tel. comunità infermieristica)

prezzo: 0m/000000  
 prezzo: 000



Home page | Sito internet | Link utili | Contatti

**News**  
**AVVISO INTERNO di MOBILITÀ VOLONTARIA PER INFERMIERI - Per le sale operatore di Chirurgia Generale - Cat...**  
**Rubrica aziendale - modalità di ricerca - A tutto il personale ASUTs**  
**Sanità Penitenziaria una nuova competenza del S.S.R - AUDIT 19 marzo 2019**  
**Trieste in Movimento Marzo 2019 - Un progetto per promuovere stili di vita sani e la...**  
**Giornata mondiale per la consapevolezza sull'autismo - 2 aprile 2019 ore 17.00**  
 Trieste Stazione Ferro...

**Strumenti di lavoro**

- A quale distretto appartieni ?
- Circolari
- Decreti e determine
- Direttive regionali AFIR
- Nomenclatore tariffario e prestazioni ambulatoriali
- Prontuario farmaceutico aziendale
- Protocolli e procedure
- SDO Documentazioni aggiornate
- SDO Ministero della Salute
- Turni di accoglimento

**Dalla Direzione**

- Riqualificazione Ospedale di Cattinara
- Qualità e Accreditamento
- Alto Aziendale
- Budget e monitoraggio
- Ufficio Studi Clinici ed Epidemiologici (CEUR)
- Privacy
- Richieste piani d'acquisto
- Comitato Infezioni Ospedaliere
- Comitato Unico Garanzia

**Personale aziendale**

- Convegni ed eventi
- CSOORAST
- Formazione
- Informatica e telecomunicazioni
- Ingegneria clinica
- Modulistica
- Gestione del personale
- Servizio di prevenzione e protezione aziendale
- Menu personale

**Ufficio stampa**

- Biblioteca Centrale di Medicina
- Banche dati
- Rassegna stampa
- Docomo di noi
- Riviste Full Text
- Riviste Full Text Gratuite

**Rubrica telefonica**  
 Sede  
 Reparto  
 Sezione  
 Nominativo  
 Cerca

**Login**  
 Username  
 Password  
 Entra

- Intranet ex-ASST
- Sito internet
- Posta elettronica ASUTs
- Richiesta reset password

Eventi del 2019/2020  
 Edizione:  
 - - - - -

Tutte le sezioni sono costantemente aggiornate su richiesta delle Strutture; in particolare vengono aggiornate puntualmente le sezioni News e Circolari e Rassegna Stampa.