



Analisi delle
segnalazioni
reclami
elogi
elargizioni
dei cittadini

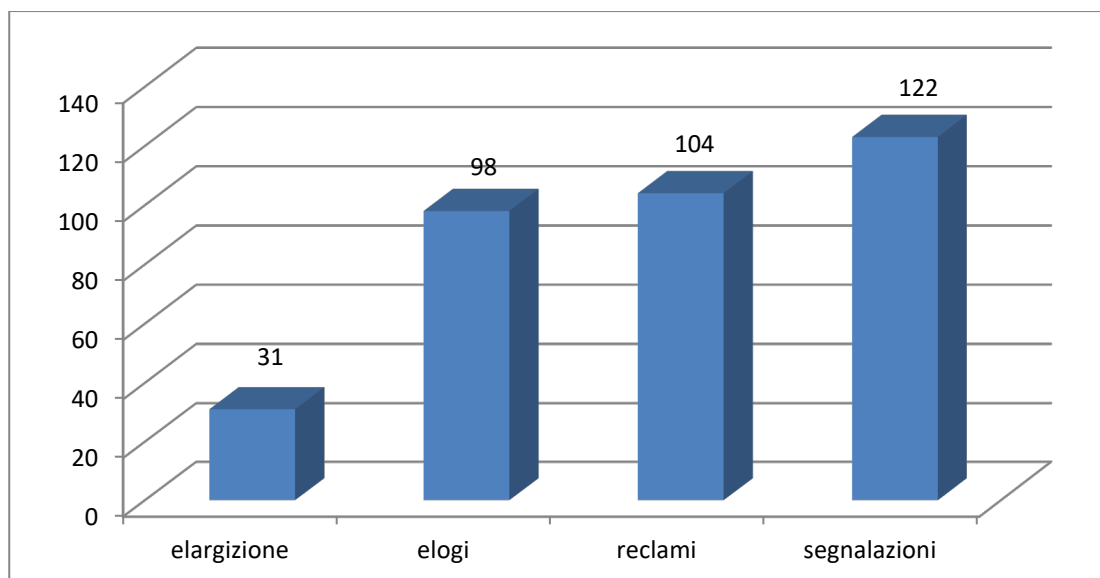
ANNO 2021

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ASUGI Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

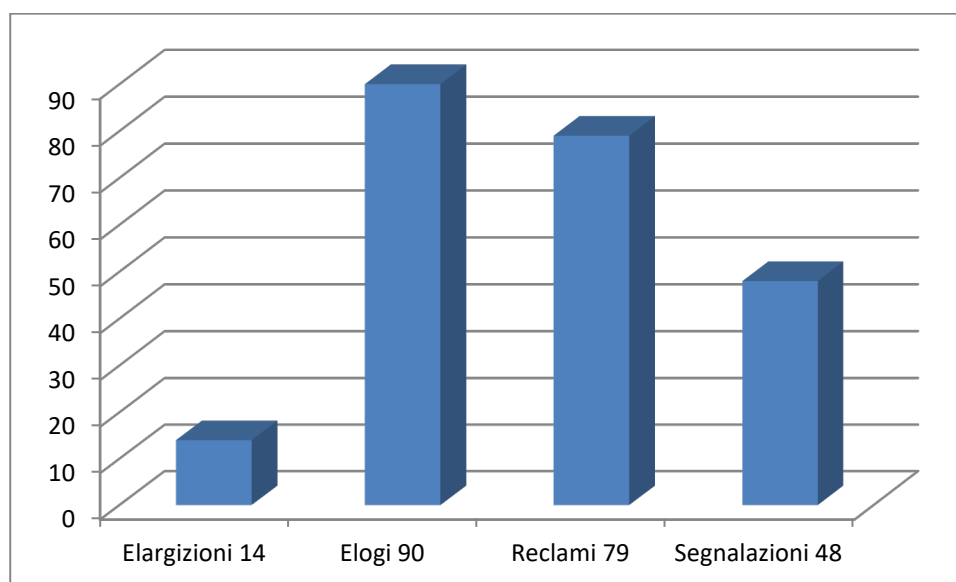
SC Epidemiologia, Risk Management, Qualità e Comunicazione
Ufficio Relazioni con il Pubblico

2021



Per un totale di 355 pratiche evase

2020



Per un totale di 231 pratiche evase

I cittadini/enti che hanno presentato **segnalazioni, reclami, elogi ed elargizioni** nel 2021 sono stati 318. Questo dato non coincide con il totale delle segnalazioni, reclami, elogi ed elargizioni (**totale 355**) registrate presso gli URP, in quanto un cittadino può evidenziare diversi aspetti in diverse strutture con una singola comunicazione.

Tipo presentatore	Numero
Anonimo	1
Ente/Associazione	37 di cui 17 da tribunale diritti malato (Udine-Gorizia-Monfalcone)
di persona	317
Totale	355

Modalità di presentazione elogi ed elargizioni	
cassetta	8
di persona	30
e-mail	76
Sito web	4
posta	6
stampa	3
altro	2
Totale complessivo	129

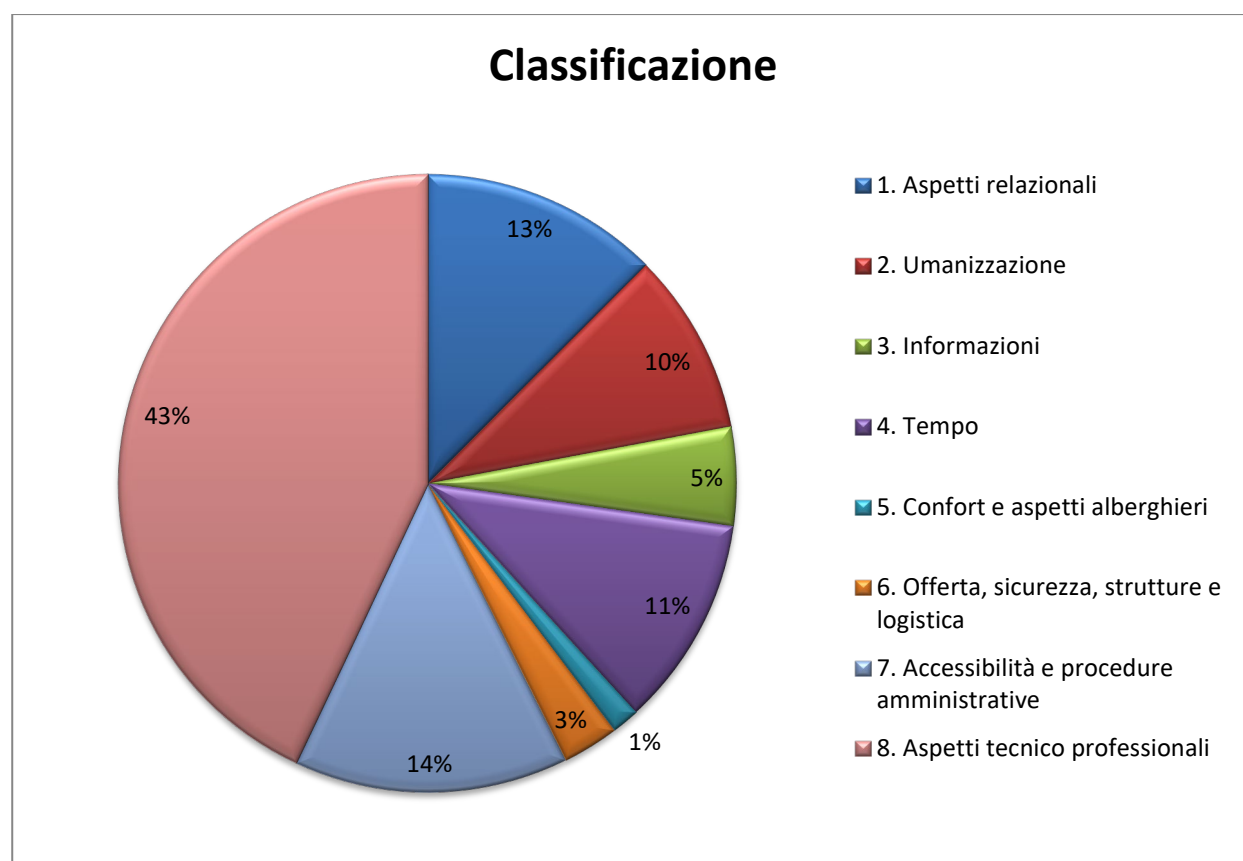
Modalità di presentazione reclami e segnalazioni	
cassetta	6
di persona	62
e-mail	117
Sito web	29
posta	6
telefono	1
fax	1
altro	4
Totale complessivo	226

Tempi di risposta	Numero
Risposta entro le gg previste dal regolamento	350
Risposta con replica	2
Istruttoria	3

Rischio clinico	Numero
Segnalazioni trasmesse al Nucleo Operativo Aziendale Rischio Clinico	6

Segnalazioni e reclami suddivisi in base alla classificazione regionale

SEGNALAZIONI E RECLAMI	TOT	226
Classificazione	Numero	%
1. Aspetti relazionali	34	13%
2. Umanizzazione	26	10%
3. Informazioni	14	5%
4. Tempo	30	11%
5. Confort e aspetti alberghieri	4	1%
6. Offerta, sicurezza, strutture e logistica	8	3%
7. Accessibilità e procedure amministrative	39	14%
8. Aspetti tecnico professionali	117	43%
9. Richieste improprie o non evadibili	-	-
Classificazione totali	272	100%



Le **segnalazioni e reclami** registrati fino al 31/12/2021 sono **226**.

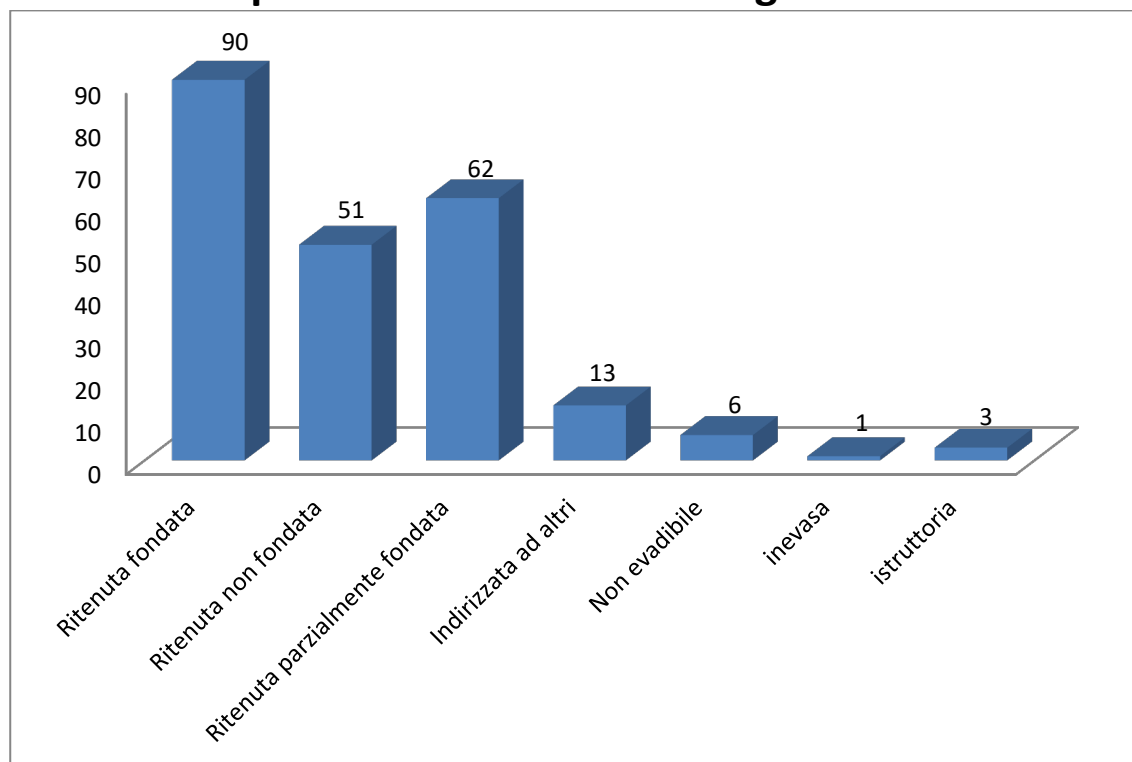
Questo dato non coincide con il numero delle segnalazioni e reclami suddivisi in base alla classificazione (**272**) in quanto con una segnalazione il cittadino può evidenziare diversi aspetti.

Valutazione delle segnalazioni e reclami

Valutazione finale delle SEGNALAZIONI	
Ritenuta fondata	51
Ritenuta non fondata	28
Ritenuta parzialmente fondata	34
Indirizzata ad altri	3
Non evadibile	3
Inevasa	1
Istruttoria	2
Totale complessivo	122

Valutazione finale dei RECLAMI	
Ritenuta fondata	39
Ritenuta non fondata	23
Ritenuta parzialmente fondata	28
Indirizzata ad altri	10
Non evadibile	3
Istruttoria	1
Totale complessivo	104

Grafico complessivo di valutazione segnalazione e reclami



Indirizzate ad altri: risarcimenti

Delle 13 tra segnalazioni e reclami “indirizzate ad altri”, 10 sono le richieste di risarcimenti poi inoltrate al nostro Ufficio Legale per il seguito di competenza. Per la maggior parte si tratta di smarrimenti di protesi dentarie, occhiali, apparecchi acustici.

Azioni di miglioramento

Ogni segnalazione e/o reclamo dovrebbe essere considerato come uno strumento che permette a chi ha responsabilità ai vari livelli dell’organizzazione di monitorare la situazione ed attivarsi per apportare delle azioni di miglioramento, in base alle diverse classificazioni. Attualmente non abbiamo un sistema di registrazione sulle azioni di miglioramento ma si riportano alcuni esempi delle azioni intraprese nel 2021.

Alcuni esempi di azioni di miglioramento

- Un utente segnala difficoltà a raggiungere l’ambulatorio otorinolaringoiatrico perché mal segnalato: aggiunte indicazioni sito ambulatorio sui fogli di promemoria – segnalato anche a cartellonistica aziendale.
- Riferito smarrimento documento in portineria (poi ritrovato): eliminata prassi richiesta documento identità per prestito carrozzine.
- Richiesta modifica refertazione per errore di inserimento: attuata procedura del manuale interno per l'utilizzo della firma digitale.
- Riferite difficoltà di accesso a Grado per utenti con difficoltà motorie: aggiunto accesso da via Fiume in DBI a Grado sui fogli di promemoria.
- Riferite difficoltà a mettersi in comunicazione con la Medicina di Base: modificata cartellonistica e modificato il messaggio di segreteria telefonica.

Reclami

Segnalazioni

Elogi

Elargizioni

***suddivisi per le
strutture operative***

OSPEDALE GORIZIA

Ospedale di Gorizia totali 76			
reclamo	25	elargizione	6
segnalazione	24	elogio	21

Strutture Ospedale Gorizia	reclamo	segnalazioni	elogio	elargizioni
Anestesia Rianimazione	1	1	2	3
Cardiologia	1	1		
Centralino		1		
Cup		3	1	
Chirurgia Generale	1	1	3	
Laboratorio analisi Centro Prelievi		1		
Medicina Interna	8	5	6	1
Nefrologia e dialisi	1	1		
Oculistica			1	
Odontostomatologia		2		
Oncologia				1
Ortopedia Traumatologia	1	1	2	
Otorinolaringoiatria	3	2		
Pediatria	1			
Pronto Soccorso Medicina D'Urgenza	6	2	1	
Radiologia	1	1		
Riabilitazione			1	1
Urologia	1	2	4	

OSPEDALE MONFALCONE

Ospedale di Monfalcone totali 137			
reclamo	41	elargizione	11
segnalazione	38	elogio	47

Strutture Ospedale Monfalcone	reclamo	segnalazioni	elogio	elargizione
Anestesia Rianimazione				1
Cardiologia	1	1	1	3
Centralino	2	1		
Cup	4	1	1	
Chirurgia Generale	1	1	9	
Diabetologia	2			
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	1			
Laboratorio analisi Centro Prelievi	1	4		
Medicina Interna	3	3	9	
Medicina TrASFusionale		2	4	
Nefrologia e dialisi				1
Oculistica	4	1	2	1
Ortopedia Traumatologia	1	7	2	
Ostetricia Ginecologia	3	2	7	
Otorinolaringoiatria	1	2	1	
Pediatria			1	2
Pneumologia			1	
Pronto Soccorso Medicina D'Urgenza	13	9	6	3
Punto di Primo Intervento di Grado		1		
Radiologia	4	2	1	
Riabilitazione			1	

DISTRETTO ALTO ISONTINO

Distretto Alto Isontino: Goriza-Cormòns-Gradisca totali 40			
reclamo	8	elargizione	2
segnalazione	16	elogio	14

DAI Strutture e Servizi	reclamo	segnalazioni	elogio	elargizione
Assistenza Residenziale - RSA	2	1	2	
Assistenza Specialistica Distrettuale Poliambulatori	1	5	8	
Cup		1		
Distretto Alto Isontino		1		
Guardia Medica		1		
Medicina di base		2		
MMG PLS	3	4	1	
Neuropsichiatria infantile				2
PUA – Punto Unico Accesso			1	
Servizio Infermieristico Domiciliare (SID)	1	1		
Ufficio Assistenza Farmaceutica Integrata Regionale (AFIR)	1			
USCA			2	

DISTRETTO BASSO ISONTINO

Distretto Basso Isontino: Monfalcone – Grado totali 41			
reclamo	13	elargizione	5
segnalazione	16	elogio	7

DBI Strutture e Servizi	reclamo	segnalazioni	elogio	elargizione
Assistenza Residenziale - RSA	1		1	1
Assistenza Specialistica Distrettuale Poliambulatori		2		
Cure palliative			3	1
Guardia Medica	1	1	1	
Hospice				1
Medicina di base		1		
MMG PLS	7	6		
Neuropsichiatria infantile	1			2
Servizio Infermieristico Domiciliare (SID)			2	
Uffici Amministrativi	1	3		
Ufficio Assistenza Farmaceutica Integrata Regionale (AFIR)	2	1		
USCA		1		
Vaccinazioni domiciliari		1		

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA ISONTINA

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE AREA ISONTINA totali 31			
reclamo	9	elargizione	
segnalazione	17	elogio	5

Altre Strutture Aziendali	reclamo	segnalazioni	elogio	elargizione
CRUA Centro Regionale Unico Amianto			1	
Dipartimento di prevenzione	4	3		
Drive in Monfalcone	1			
Hub vaccinali	4	7	3	
Igiene e Sanità Pubblica		5	1	
UFAMS – Medicina dello sport		2		

ALTRE STRUTTURE AZIENDALI

ALTRE STRUTTURE AZIENDALI totali 24			
reclamo	6	elargizione	7
segnalazione	7	elogio	4

Altre Strutture Aziendali	reclamo	segnalazioni	elogio	elargizione
Anatomia Patologica - Ts	1			
Convenzioni Affari Generali e Legali	1			
Direzione Medica Ospedaliera		2	1	6
Dipartimento salute mentale		1		1
Medicina Trasfusionale			1	
Privacy		1		
Risorse umane		1		
Sistema Informativo e Informatico	2	1		
Ufficio tecnico		1		
URP –Ufficio Relazioni Pubblico	2		2	

ENTI ESTERNI

SOCIETA' FORNITRICI E STRUTTURE PRIVATE ACCREDITAE totali 6			
reclamo	2	elargizione	
segnalazione	4	elogio	

Altre Strutture Aziendali	reclamo	segnalazioni	elogio	elargizione
SOCIETÀ FORNITRICI	2	1		
STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE		3		