
Analisi delle segnalazioni reclami, elogi elargizioni dei cittadini

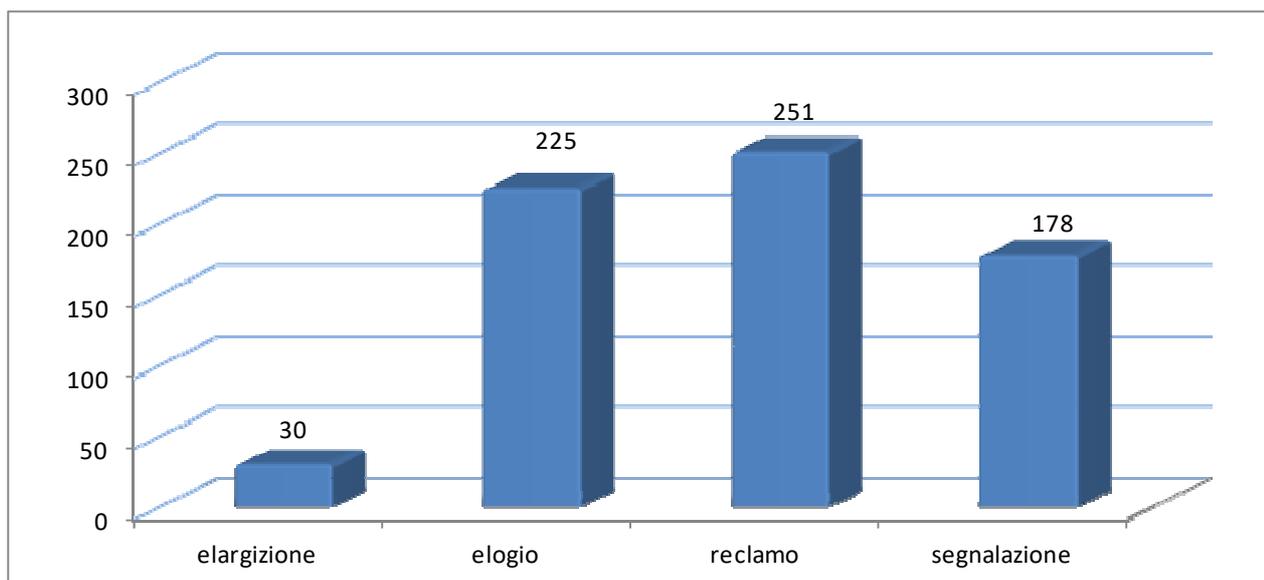
Anno 2019

Ufficio Relazioni con il Pubblico

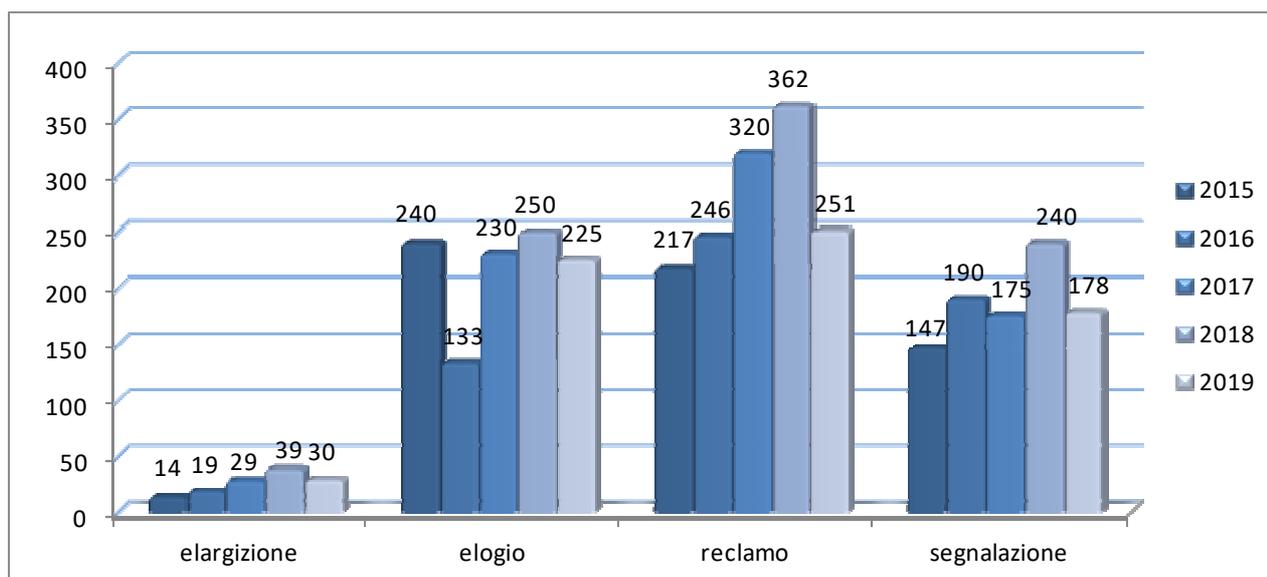
Azienda per l'Assistenza Sanitaria n 2 "Bassa Friulana-Isontina"

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

Anno 2019	Numero
elargizione	30
elogio	225
reclamo	251
segnalazione	178
Totale complessivo	684



Trend 2015-2019



I cittadini/enti che hanno presentato **segnalazioni, reclami, elogi ed elargizioni** nel 2019 sono stati **612**. Questo dato non coincide con il totale delle segnalazioni, reclami, elogi ed elargizioni (**totale 684**) registrate presso gli URP, in quanto un cittadino può evidenziare diversi aspetti in diverse strutture con una singola comunicazione.

Tipo presentatore	Numero
Anonimo	18
Ente/Associazione	35
Persona	559
Totale	612

Modalità di presentazione elogi ed elargizioni	
cassetta	25
di persona	109
e-mail	35
fax	1
posta	31
stampa	1
telefono	1
Totale complessivo	203

Modalità di presentazione reclami e segnalazioni	
cassetta	117
di persona	162
e-mail	91
fax	1
posta	33
telefono	5
Totale complessivo	409

Tempi di risposta	Numero
Risposta entro le gg previste dal regolamento	575
Risposta oltre le gg previste dal regolamento	10
Non risposto segnalazioni anonime e stampa	19
Non risposto**	8
Totale	612

** Il dato si riferisce alle segnalazioni a cui non è stato possibile inviare risposta.

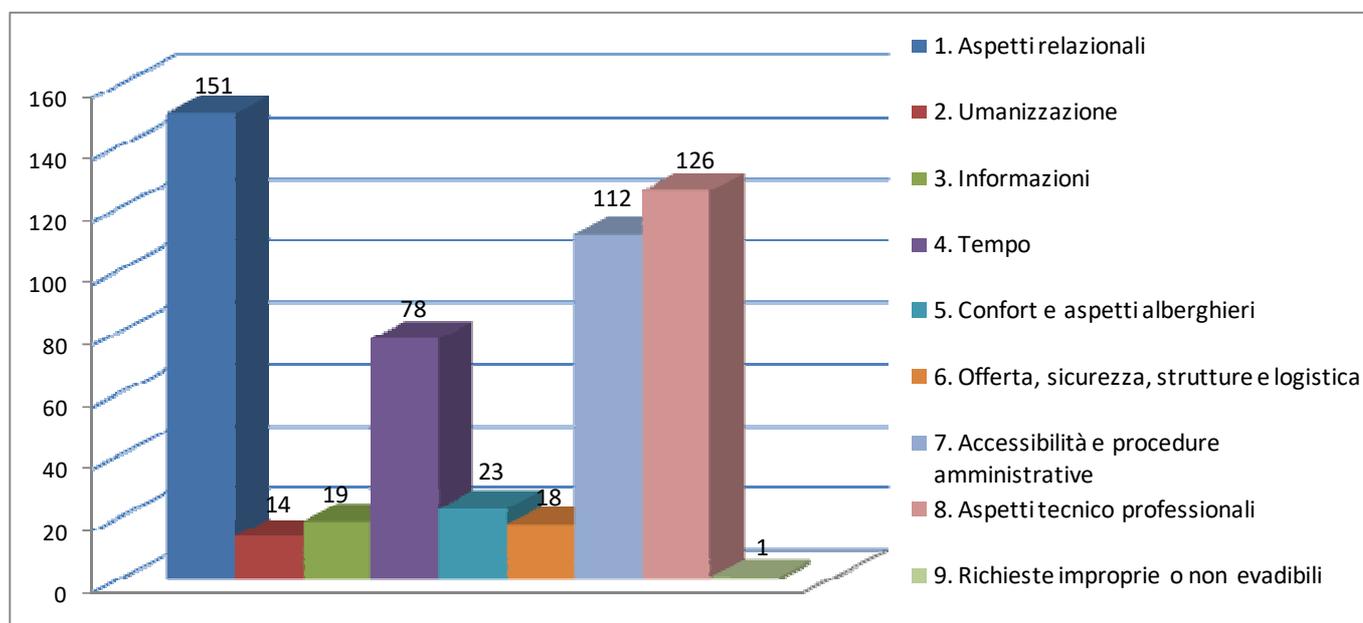
Rischio clinico	Numero
Segnalazioni trasmesse al Nucleo Operativo Aziendale Rischio Clinico	22

Segnalazioni e reclami suddivisi in base alla classificazione regionale

Classificazione	Numero	%
1. Aspetti relazionali	151	28%
2. Umanizzazione	14	3%
3. Informazioni	19	4%
4. Tempo	78	14%
5. Confort e aspetti alberghieri	23	4%
6. Offerta, sicurezza, strutture e logistica	18	3%
7. Accessibilità e procedure amministrative	112	21%
8. Aspetti tecnico professionali	126	23%
9. Richieste improprie o non evadibili	1	0%
	542	100%

Le segnalazioni e reclami registrate fino al 31/12/2019 sono **429**.

Questo dato non coincide con il numero delle segnalazioni e reclami suddivisi in base alla classificazione (**totale 542**) in quanto con una segnalazione il cittadino può evidenziare diversi aspetti.



Reclami Segnalazioni Elogi ed Elargizioni 2019 suddivisi per le strutture operative

Ospedale di Gorizia			
reclamo	30	elargizione	3
segnalazione	41	elogio	45

Ospedale di Monfalcone			
reclamo	55	elargizione	5
segnalazione	30	elogio	46

Ospedale di Latisana			
reclamo	50	elargizione	7
segnalazione	31	elogio	16

Ospedale di Palmanova			
reclamo	37	elargizione	2
segnalazione	13	elogio	28

Distretto Alto Isontino			
reclamo	22	elargizione	1
segnalazione	10	elogio	15

Distretto Basso Isontino			
reclamo	9	elargizione	3
segnalazione	9	elogio	17

Distretto Est			
reclamo	15	elogio	22
segnalazione	3		

Distretto Ovest			
reclamo	9	elargizione	8
segnalazione	6	elogio	32

Dipartimento di Prevenzione			
reclamo	4	elogio	1
segnalazione	3		

Dipartimento di Salute Mentale			
reclamo	3	elogio	1
segnalazione		elargizione	1

Altre Strutture Aziendali			
reclamo	11	elogio	1
segnalazione	18		

Strutture afferenti ad altre Aziende			
reclamo	2		
segnalazione	1		

Enti esterni			
reclamo	4	elogio	1
segnalazione	13		