

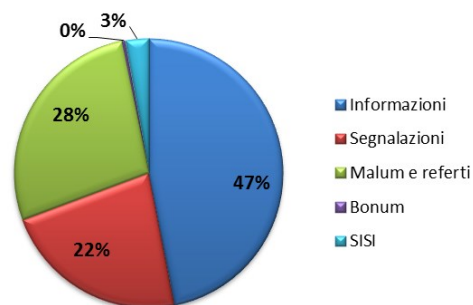


UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ATTIVITÀ ANNO 2018

Struttura Semplice Comunicazione e URP

1. Nel 2018, quanti cittadini si sono rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e per quali motivi?

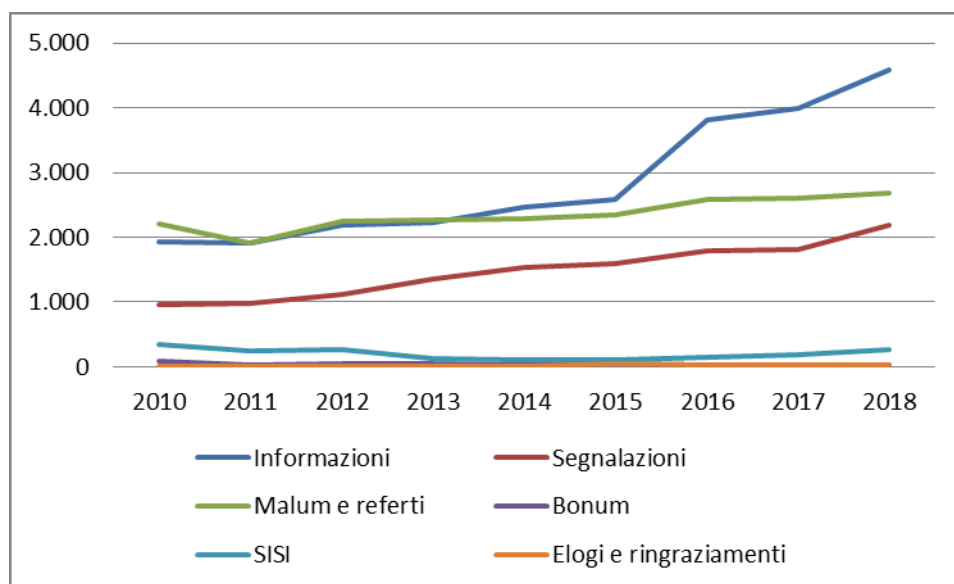
Informazioni	4583
Segnalazioni	2192
Malum e mancato ritiro referti	2689
Bonum	35
SISI (Sportello informativo per la Salute degli Immigrati)	273
Elogi e ringraziamenti	29
Totale contatti con l'URP	9801



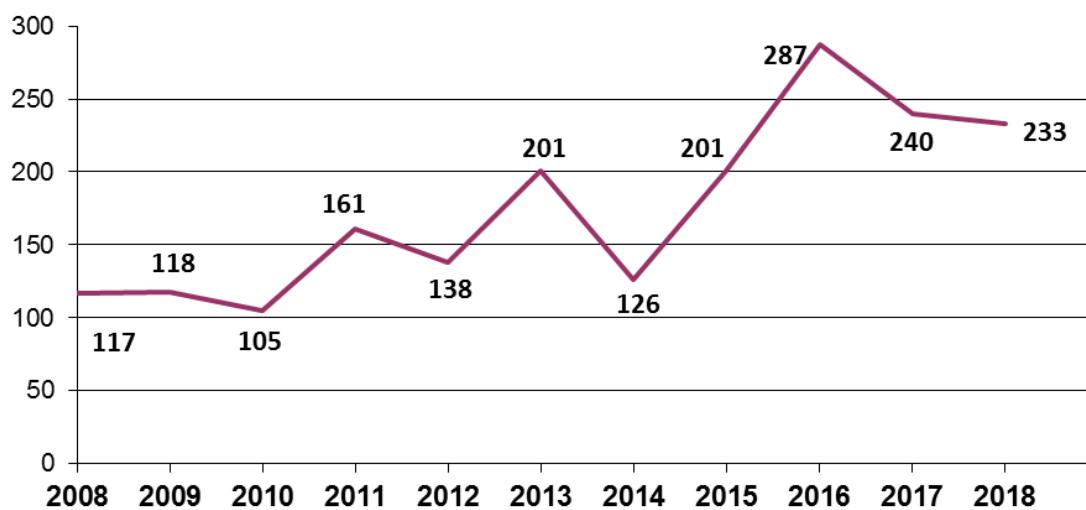
Accessi diretti	9801
E-mail	256
Totale	10057

2. Come cambiano nel tempo le richieste dei cittadini all'URP ?

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Informazioni	1.935	1.915	2.189	2.236	2.456	2.577	3.813	3.987	4.583
Segnalazioni	968	987	1.127	1.350	1.533	1.602	1.798	1.805	2.192
Malum e referti	2.215	1.920	2.257	2.261	2.287	2.339	2.587	2.603	2.689
Bonum	80	36	48	57	32	44	34	36	35
SISI	339	250	268	120	98	103	151	182	273
Elogi e ringraziamenti	17	12	10	17	14	44	26	28	29
Totale	5.554	5.120	5.899	6.041	6.420	6.709	8.409	8.641	9.801



3. Quante sono le segnalazioni pervenute per iscritto all'URP, per le quali è stata avviata e conclusa un'istruttoria formale interna? Qual è la differenza rispetto agli anni precedenti?



4. Chi si rivolge all'URP per presentare una segnalazione?

Cittadini	219
Associazioni di consumatori	8
Difensore civico	3
Assessorato regionale sanità	1
Altro	2
Totale	233

5. Che cosa si segnala all'URP? Analisi delle 233 segnalazioni scritte pervenute nel 2018

Segnalazioni	Area amministrativa	Area territoriale	Area ospedaliera	Area prevenzione	Non imputabili	Totale
Aspetti alberghieri e confort		1	1			2
Aspetti organizzativi	1	15	8	3	5	32
Aspetti procedurali e amministrativi	1	8	99	4	10	122
Aspetti relazionali		6	13	1		20
Aspetti strutturali			1			1
Aspetti tecnico professionali		1	20			21
Informazioni			1		7	8
Tempo		5	18			23
Umanizzazione			1			1
Richieste improprie					3	3
Totale	2	36	162	8	25	233

Nel 2018, il maggior numero di segnalazioni pervenute all'URP ha avuto come oggetto aspetti procedurali e amministrativi nell'ambito dell'area ospedaliera. Di queste **29** segnalazioni, hanno riguardato le richieste di verifica di legittimità di pagamento del ticket di pronto soccorso centrale, **55** il pronto soccorso ortopedico, **6** il pronto soccorso pediatrico, **2** il pronto soccorso ostetrico e ginecologico.

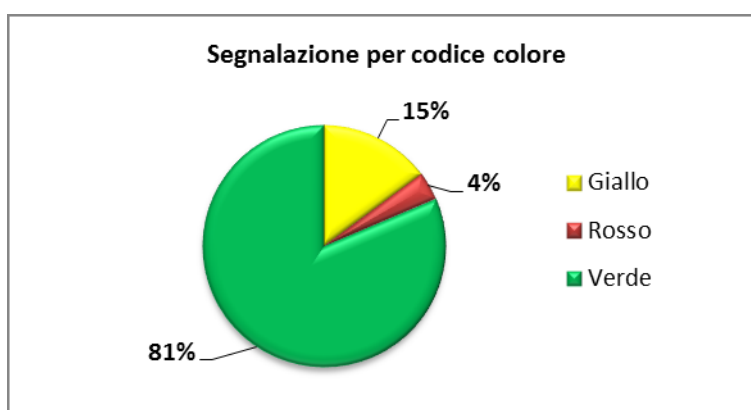
Le richieste di risarcimento danni, trasmesse per competenza dall'URP alla SSD Affari Generali e Legali, sono state **9** (erano state **9** nel 2017, **7** nel 2016, **7** nel 2015, **9** nel 2014, **14** nel 2013, **7** nel 2012 e **3** nel 2011).

Ai sensi del Regolamento delle procedure di gestione delle segnalazioni dei cittadini, pubblicato sul web aziendale (www.ausl.vda.it/urp), le segnalazioni dei cittadini vengono differenziate, a seconda della gravità, in 3 codici colore:

CODICE ROSSO: segnalazioni/reclami pervenute che contengono una specifica richiesta di risarcimento danni **n. 9 (non inserite nella banca dati)**

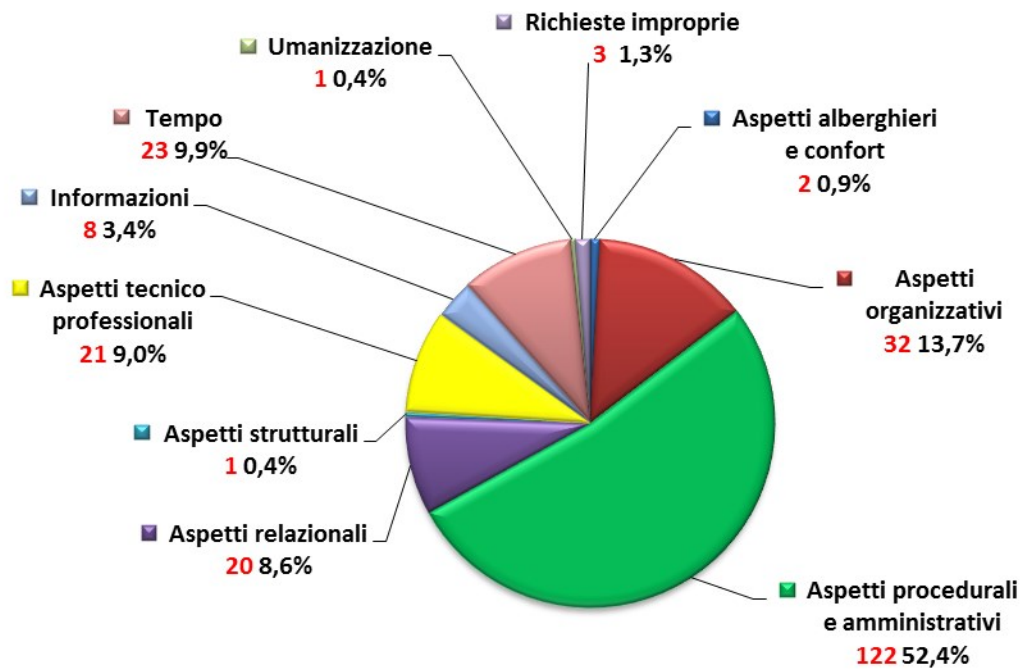
CODICE GIALLO: segnalazioni/reclami che trattano aspetti tecnico-professionali, relazionali importanti, con richiesta di chiarimenti e con riserva di azioni legali **n. 36**

CODICE VERDE: segnalazioni/reclami rientranti in altre tipologie (amministrative-burocratiche, informative, strutturali, alberghiere, ecc.) di minore entità **n. 197**

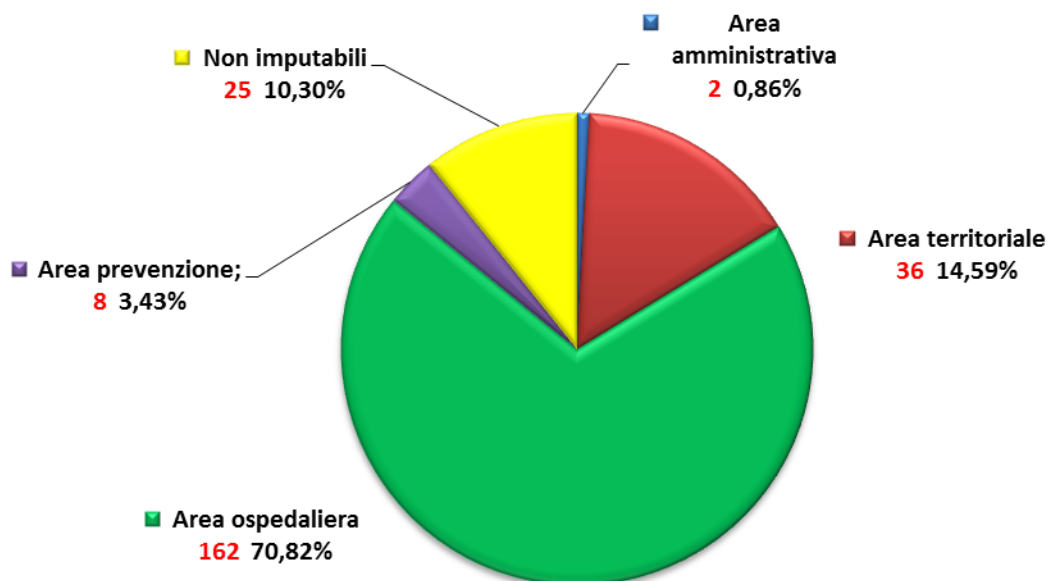


- **aspetti relazionali:** cortesia, disponibilità, rispetto, ecc.
- **umanizzazione:** rispetto della privacy, rispetto sofferenza o morte, orari di visita dei familiari, ecc.
- **informazioni:** sui servizi e sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso, sui ticket; chiarezza della segnaletica, leggibilità della documentazione, possibilità di conoscere le liste di attesa, ecc.
- **tempo:** tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni e l'effettuazione di accertamenti diagnostici, consegna documentazione, certificati, presidi e ausili; tempi di attesa per prenotazione di visite specialistiche, ecc.
- **aspetti alberghieri e comfort:** pulizia, adeguatezza e gradevolezza degli ambienti, vitto, ecc.
- **strutture e logistica:** dislocazione territoriale dei servizi, presenza o meno di barriere architettoniche, parcheggi, ecc.
- **aspetti procedurali e amministrativi:** procedure per il pagamento dei ticket, orari di sportello e di cassa, procedure per la prenotazione di prestazioni sanitarie, per l'ottenimento di documentazione, trasparenza sull'iter delle pratiche, procedure di rimborso, ecc.
- **aspetti tecnico-professionali:** qualità delle prestazioni clinico-sanitarie, interventi di soccorso, ecc.
- **aspetti organizzativi:** funzionamento o meno di apparecchiature, chiusura di servizi, sospensione di attività, carenze di coordinamento, ecc.
- **istanze non riferibili a singole strutture:** problematiche di carattere generale: distributori automatici di bevande, servizio mensa, ricorsi contro giudizi di commissioni, ecc.
- **richieste improprie o non esaudibili:** prestazioni di altri enti o comunque non pertinenti all'azienda

Segnalazioni per oggetto



Segnalazioni per area



Di seguito, si indicano, nel dettaglio, quali strutture sono state oggetto di una segnalazione e perché. Il numero di segnalazioni è limitato se paragonato al totale degli utenti che hanno accesso e usufruiscono delle prestazioni e dei servizi dell'Azienda.

Strutture area ospedaliera	Tipologia di segnalazione	Numero
SC 118	Aspetti organizzativi	2
	Aspetti tecnico professionali	1
	Informazioni	1
	Tempo	3
	Umanizzazione	1
SC Anestesia e Rianimazione	Aspetti tecnico professionali	1
SC Cardiologia	Tempo	1
SC Chirurgia generale	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	1
SC Chirurgia toracica, senologica e endocrinologica	Aspetti organizzativi	1
	Tempo	1
	Aspetti relazionali	1
SSD Dermatologia	Aspetti procedurali e amministrativi	1
SSD Gastroenterologia e endoscopia digestiva	Aspetti relazionali	1
SC Geriatria	Aspetti relazionali	1
SC Medicina e Chirurgia d'accettazione e d'urgenza (MCUA) e emergenza territoriale	Aspetti procedurali e amministrativi	26
	Aspetti tecnico professionali	4
	Tempo	4
SC Medicina Interna	Aspetti relazionali	2
SC Neurologia e Stroke Unit	Aspetti tecnico professionali	1
SSD Neuropsichiatria Infantile	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti tecnico professionali	1
SC Oculistica	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Tempo	2
SC Oncologia ed ematologia oncologica	Aspetti tecnico professionali	1
	Tempo	1
SC Ortopedia e Traumatologia	Aspetti procedurali e amministrativi	57
	Aspetti relazionali	4
	Aspetti tecnico professionali	4
SC Ostetricia e Ginecologia	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti procedurali e amministrativi	2
SC Otorinolaringoiatria	Aspetti procedurali e amministrativi	2
	Tempo	2
SC Pediatria e Neonatologia	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti procedurali e amministrativi	6
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	1
SC Psichiatria	Aspetti tecnico professionali	1
SSD Psicologia	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti relazionali	1
SC Radiologia diagnostica ed interventistica	Aspetti procedurali e amministrativi	3
	Aspetti tecnico professionali	3
	Tempo	3
SC Recupero e rieducazione funzionale	Aspetti alberghieri e confort	1
	Aspetti strutturali	1
SC Ser.D.	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	1
	Tempo	1
SSD Terapia del dolore	Aspetti organizzativi	1
Totale		162

Strutture area territoriale	Tipologia di segnalazione	Numero
Direzione Area Territoriale	Aspetti procedurali e amministrativi	2
	Tempo	1
Distretto 1 - Morgex	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti tecnico professionali	1
Distretto 2 - Aosta	Aspetti alberghieri e confort	1
	Aspetti organizzativi	10
	Aspetti procedurali e amministrativi	2
	Aspetti relazionali	5
	Tempo	4
Distretto 3 - Châtillon	Aspetti organizzativi	2
Distretto 4 - Donnas	Aspetti organizzativi	3
	Aspetti procedurali e amministrativi	3
	Aspetti relazionali	1
Totale		36

Strutture area prevenzione	Tipologia di segnalazione	Numero
Dipartimento di Prevenzione	Aspetti procedurali e amministrativi	2
SC Medicina Legale	Aspetti organizzativi	1
SC Igiene e sanità pubblica	Aspetti organizzativi	2
	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti relazionali	1
SC Sanità animale	Aspetti procedurali e amministrativi	1
Totale		8

Strutture area amministrativa	Tipologia di segnalazione	Numero
SC Provveditorato ed economato	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti procedurali e amministrativi	1
Totale		2

Segnalazione non imputabili a una Area Aziendale

Tipologia di segnalazione	Numero
Informazioni	7
Aspetti procedurali e amministrativi	10
Aspetti organizzativi	5
Richieste improprie	3
Totale	25

Personale in servizio presso l'URP

Anna Brunier

Nada Carlin

Francesca Repele

Giorgio Galli - Direttore Struttura Semplice Comunicazione e URP

Contatti

Le persone che intendono rivolgersi all'URP possono

✉ inviare una lettera entro 15 giorni dal momento in cui è venuto a conoscenza dell'atto o comportamento presumibilmente lesivo dei propri diritti

📄 compilare l'apposita scheda da spedire o consegnare direttamente, disponibile in tutte le strutture dell'Azienda

😊 presentarsi presso l'Ufficio di via Guido Rey, 1 ad Aosta lunedì, martedì e giovedì dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 13:00

☎ telefonare (0165-544418 - 544688) o inviare un fax (0165-544587)

@ inviare una e-mail a urp.aosta@ausl.vda.it