



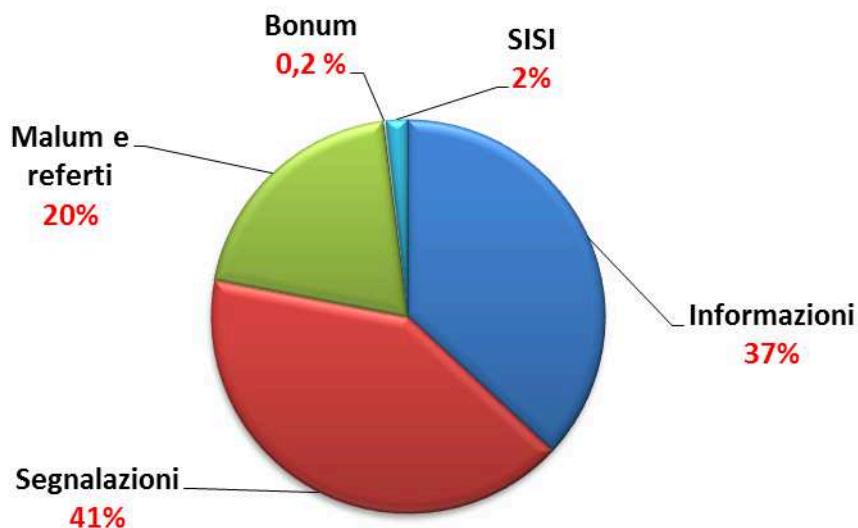
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO REPORT ATTIVITÀ ANNO 2019

Struttura Semplice Comunicazione e URP

1. Nel 2019, quanti cittadini si sono rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e per quali motivi?

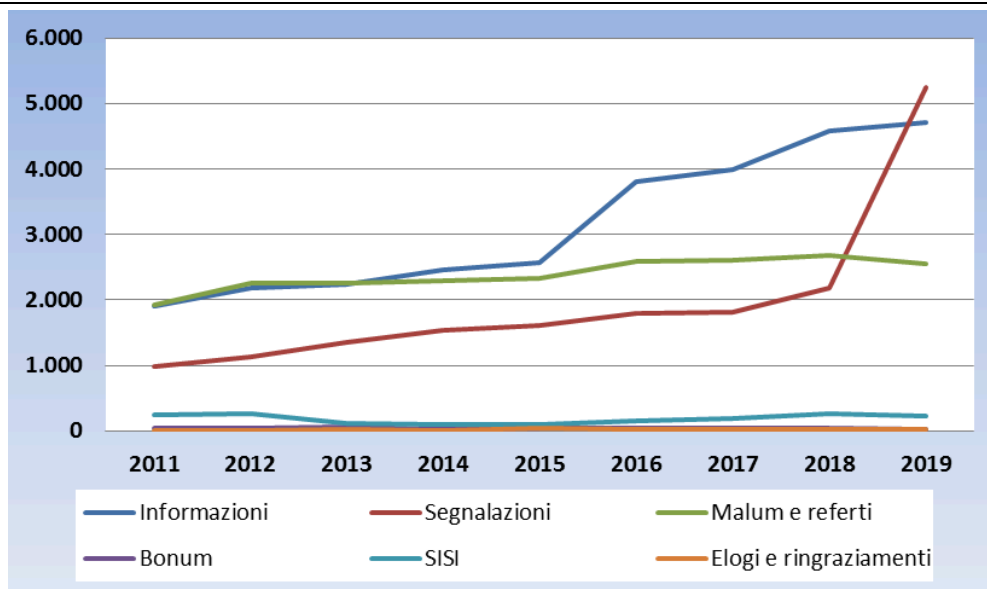
Informazioni	4714
Segnalazioni	5252
Malum e mancato ritiro referti	2551
Bonum	33
SISI (Sportello informativo per la Salute degli Immigrati)	224
Elogi e ringraziamenti	19
Totale	12793

Accessi diretti	12.367
E-mail	426
Totale	12.793

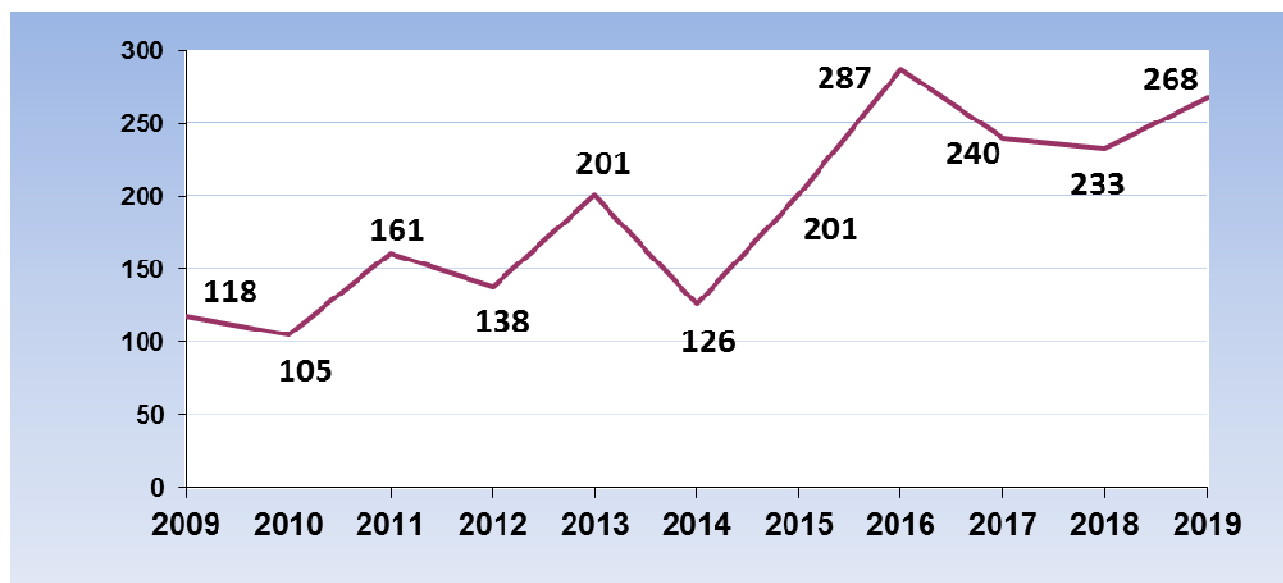


2. Come cambiano nel tempo le richieste dei cittadini all'URP ?

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Informazioni	1.915	2.189	2.236	2.456	2.577	3.813	3.987	4.583	4.714
Segnalazioni	987	1.127	1.350	1.533	1.602	1.798	1.805	2.192	5.252
Malum e referti	1.920	2.257	2.261	2.287	2.339	2.587	2.603	2.689	2.551
Bonum	36	48	57	32	44	34	36	35	33
SISI	250	268	120	98	103	151	182	273	224
Elogi e ringraziamenti	12	10	17	14	44	26	28	29	19
Totale	5.120	5.899	6.041	6.420	6.709	8.409	8.641	9.801	12.793



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	237
Difensore civico	10
Associazioni di consumatori	2
Altro	19
Totale	268

5. Che cosa si segnala all'URP? Analisi delle 268 segnalazioni scritte pervenute nel 2019

Segnalazioni	Area amministrativa	Area territoriale	Area ospedaliera	Area prevenzione	Staff	Non imputabili	Totale
Aspetti alberghieri e confort		1	4			1	6
Aspetti organizzativi	1	3	5		1		10
Aspetti procedurali e amministrativi	1	21	107	8		38	175
Aspetti relazionali	1	9	17		1	3	31
Aspetti strutturali	2					2	4
Aspetti tecnico professionali	1	5	15				21
Informazioni		1	1			1	3
Tempo		1	14			1	16
Umanizzazione			2				2
Totale	6	41	165	8	2	46	268

Nel **2019**, il maggior numero di segnalazioni pervenute all'URP ha avuto come oggetto aspetti procedurali e amministrativi nell'ambito dell'area ospedaliera. Di queste **63** segnalazioni, hanno riguardato le richieste di verifica di legittimità di pagamento del ticket di pronto soccorso centrale, **10** il pronto soccorso ortopedico, **5** il pronto soccorso pediatrico, **3** il pronto soccorso ostetrico e ginecologico.

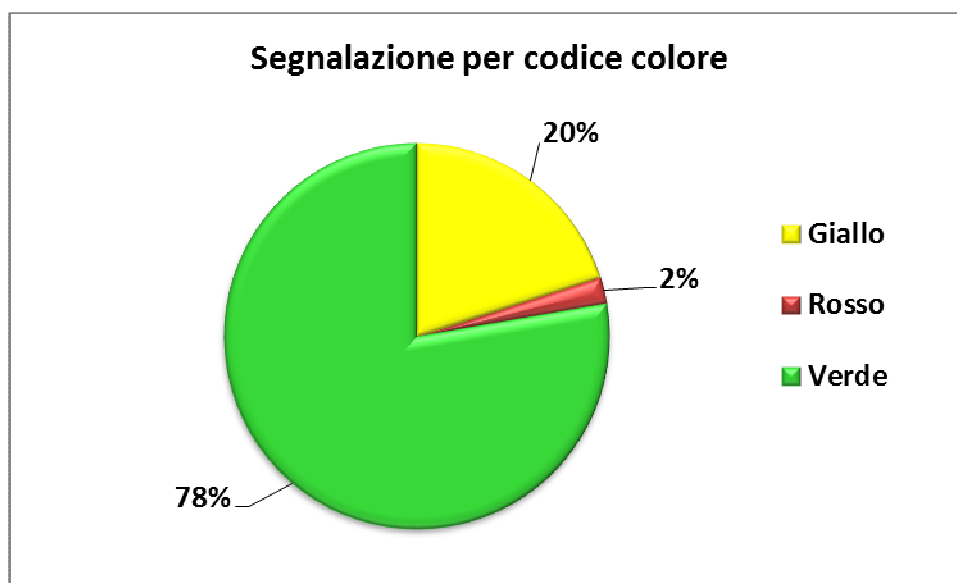
Le richieste di risarcimento danni, trasmesse per competenza dall'URP alla SSD Affari Generali e Legali, sono state **6** (erano **9** nel 2018, **9** nel 2017, **7** nel 2016, **7** nel 2015, **9** nel 2014, **14** nel 2013, **7** e nel 2012).

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. 6 (non inserite nella banca dati)**

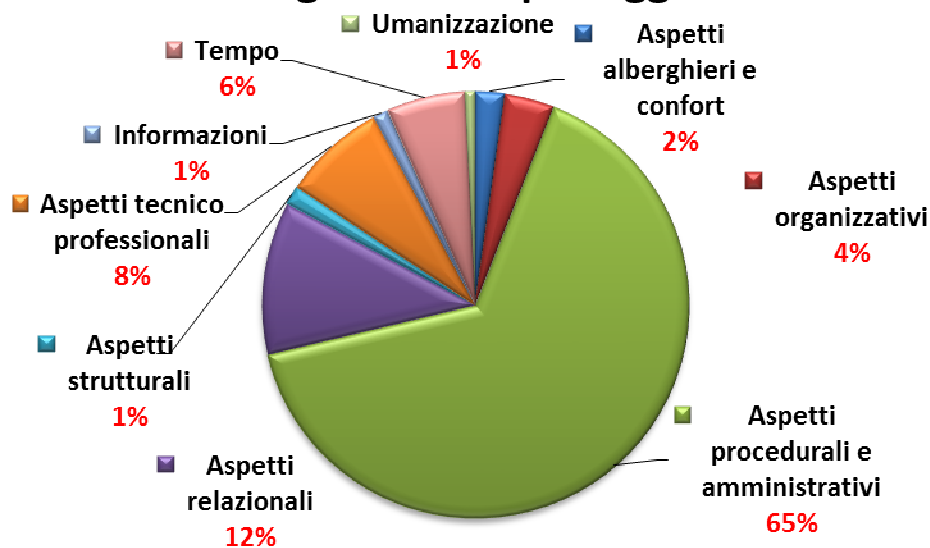
CODICE GIALLO: segnalazioni/reclami che trattano aspetti tecnico-professionali, relazionali importanti, con richiesta di chiarimenti e con riserva di azioni legali **n. 55**

CODICE VERDE: segnalazioni/reclami rientranti in altre tipologie (amministrative-burocratiche, informative, strutturali, alberghiere, ecc.) di minore entità **n. 213**

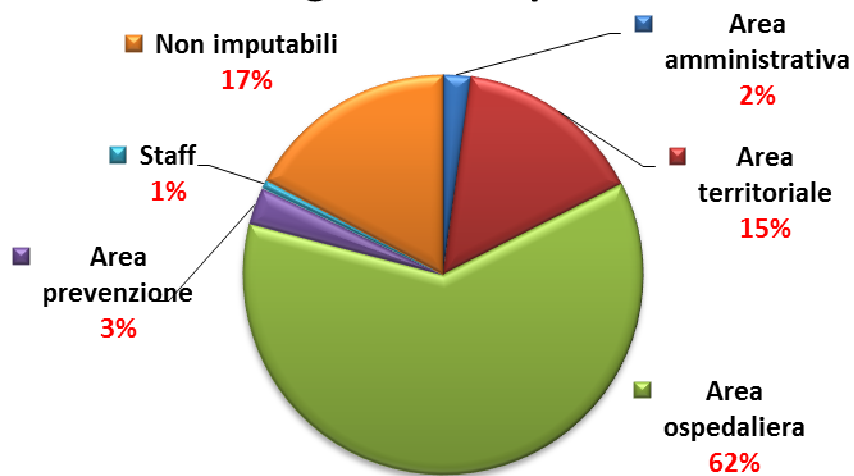


- **aspetti relazionali:** cortesia, disponibilità, rispetto, ecc.
- **umanizzazione:** rispetto della privacy, rispetto sofferenza o morte, orari di visita dei familiari, ecc.
- **informazioni:** sui servizi e sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso, sui ticket; chiarezza 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

Segnalazione per oggetto



Segnalazione 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 Analisi cliniche	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti procedurali e amministrativi	2
	Aspetti relazionali	1
SC Cardiologia	Aspetti relazionali	1
SC Chirurgia generale	Aspetti procedurali e amministrativi	1
SC Geriatria	Aspetti tecnico professionali	2
SC Immunoematologia e medicina trasfusionale	Aspetti relazionali	2
SC Medicina e Chirurgia d'accettazione e d'urgenza (MCUA) e emergenza territoriale	Aspetti procedurali e amministrativi	66
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	4
	Tempo	8
SC Medicina interna	Aspetti alberghieri e confort	3
	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti relazionali	2
	Aspetti tecnico professionali	1
SC Medicina nucleare	Tempo	1
SC Neurologia e Stroke Unit	Aspetti tecnico professionali	1
SC Oculistica	Aspetti tecnico professionali	1
SC Ortopedia e Traumatologia	Aspetti procedurali e amministrativi	11
SC Ostetricia e Ginecologia	Aspetti procedurali e amministrativi	4
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	2
	Umanizzazione	1
SC Otorinolaringoiatria	Aspetti procedurali e amministrativi	2
SC Pediatria e Neonatologia	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti procedurali e amministrativi	7
	Aspetti relazionali	2
	Tempo	1
SC Psichiatria	Aspetti alberghieri e confort	1
	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti relazionali	1
	Umanizzazione	1
SC Radiologia diagnostica ed interventistica	Aspetti procedurali e amministrativi	6
	Aspetti relazionali	2
	Aspetti tecnico professionali	2
	Tempo	1
SC Urologia	Tempo	1
SS Centrale operativa, Socc. sanit. e Emerg. Terr.	Aspetti procedurali e amministrativi	3
SS Dietologia e nutrizione clinica	Aspetti tecnico professionali	1
SS Microbiologia	Aspetti relazionali	1
SS Odontoiatria e Chirurgia maxillo facciale	Aspetti procedurali e amministrativi	1
SSD Dermatologia	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Tempo	1
SSD Gastroenterologia e endoscopia digestiva	Aspetti organizzativi	2
	Aspetti relazionali	1
SSD Neuropsichiatria infantile	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	1
	Informazioni	1
SSD Pneumologia e riabilitazione respiratoria	Aspetti relazionali	1

SSD Terapia del dolore	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Tempo	1
Totale		165

Strutture area territoriale	Tipologia di segnalazione	Numero
Direzione area territoriale	Aspetti tecnico professionali	1
Distretto 1 - Morgex	Aspetti procedurali e amministrativi	3
	Aspetti relazionali	1
Distretto 2 - Aosta	Aspetti alberghieri e confort	1
	Aspetti organizzativi	3
	Aspetti procedurali e amministrativi	16
	Aspetti relazionali	6
	Aspetti tecnico professionali	4
	Informazioni	1
	Tempo	1
Distretto 3 - Chatillon	Aspetti procedurali e amministrativi	2
	Aspetti relazionali	1
Distretto 4 - Donnas	Aspetti relazionali	1
Totale		41

Strutture area amministrativa	Tipologia di segnalazione	Numero
SC Programmazione Bilancio e Controllo di Gestione	Aspetti tecnico professionali	1
SC Provveditorato ed economato	Aspetti relazionali	1
SC Tecnico	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti strutturali	2
Totale		6

Struttura area prevenzione	Tipologia di segnalazione	Numero
SC Igiene e sanità pubblica	Aspetti procedurali e amministrativi	8
Totale		8

Strutture Staff	Tipologia di segnalazione	Numero
SC Coordinamento amministrativo delle Aree	Aspetti relazionali	1
SC Farmacia	Aspetti organizzativi	1
Totale		2

Segnalazione non imputabili a una Area Aziendale

Tipologia di segnalazione	Numero
Aspetti alberghieri e confort	1
Aspetti procedurali e amministrativi	38
Aspetti relazionali	3
Aspetti strutturali	2
Informazioni	1
Tempo	1
Totale	46

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