

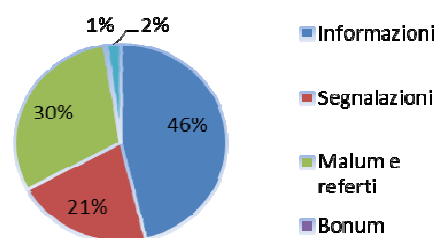


# **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO REPORT ATTIVITÀ ANNO 2017**

Struttura Semplice Comunicazione e URP

**1. Nel 2017, quanti cittadini si sono rivolti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e per quali motivi?**

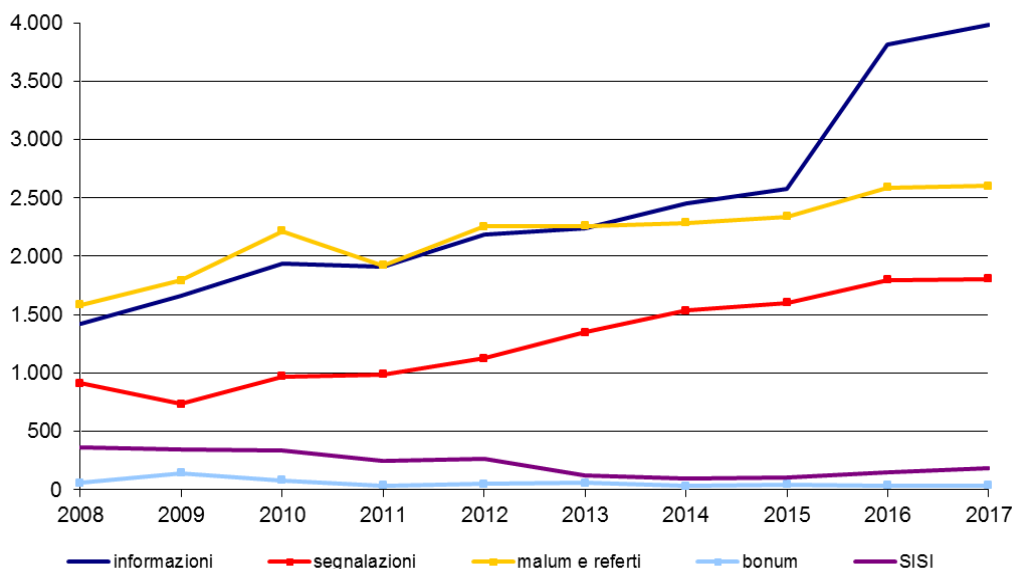
Informazioni	3987
Segnalazioni	1805
Malum e mancato ritiro referti	2603
Bonum	36
SISI (Sportello informativo per la Salute degli Immigrati)	182
Elogi e ringraziamenti	28
<b>Totale contatti con l'URP</b>	<b>8641</b>



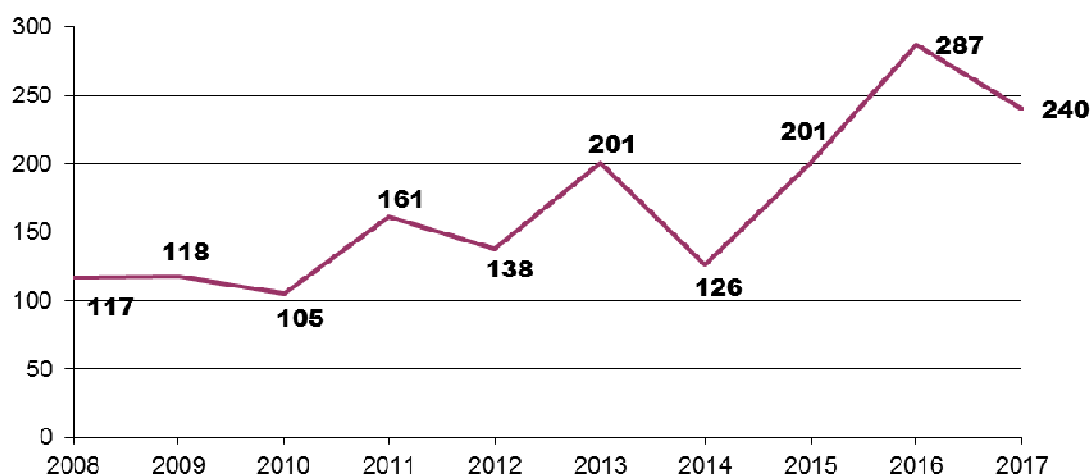
Accessi diretti	8641
E-mail	264
<b>Totale</b>	<b>8905</b>

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
informazioni	1.426	1.658	1.935	1915	2.189	2.236	2.456	2.577	3.813	3.987
segnalazioni	913	736	968	987	1.127	1.350	1.533	1.602	1.798	1.805
malum e referti	1.585	1.795	2.215	1920	2.257	2.261	2.287	2.339	2.587	2.603
bonum	58	142	80	36	48	57	32	44	34	36
SISI	365	345	339	250	268	120	98	103	151	182
elogi e ringraziamenti	-	16	17	12	10	17	14	44	26	28
<b>Totale</b>	<b>4.289</b>	<b>4.550</b>	<b>5.474</b>	<b>5.084</b>	<b>5.841</b>	<b>6.041</b>	<b>6.420</b>	<b>6.709</b>	<b>8.409</b>	<b>8.641</b>



**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	224
Associazioni di consumatori	9
Difensore civico	3
Altro	4
<b>Totale</b>	<b>240</b>

#### 5. Che cosa si segnala all'URP? Analisi delle 240 segnalazioni scritte pervenute nel 2017

Segnalazioni	Area amministrativa	Area territoriale	Area ospedaliera	Area prevenzione	Non imputabili	Totale
Aspetti alberghieri e confort						0
Aspetti organizzativi	2	8	17		7	34
Aspetti procedurali e amministrativi		9	87	2	17	115
Aspetti relazionali		7	16			23
Aspetti strutturali	1	4				5
Aspetti tecnico professionali		7	27			34
Informazioni		1	3	2	6	12
Tempo			12			12
Umanizzazione					1	1
Richieste improprie					4	4
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>162</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>240</b>

Nel 2017, il maggior numero di segnalazioni pervenute all'URP ha avuto come oggetto aspetti procedurali e amministrativi nell'ambito dell'area ospedaliera. Di queste **24** segnalazioni, hanno riguardato le richieste di verifica di legittimità di pagamento del ticket di pronto soccorso centrale, **34** il pronto soccorso ortopedico, **6** il pronto soccorso pediatrico, **7** 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 **7** nel 2016, **7** nel 2015, **9** nel 2014, **14** nel 2013, **7** nel 2012 e **3** nel 2011).

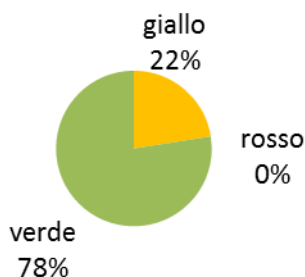
Ai sensi del Regolamento delle procedure di gestione delle segnalazioni dei cittadini, pubblicato sul web aziendale ([www.ausl.vda.it/urp](http://www.ausl.vda.it/urp)), le segnalazioni dei cittadini vengono differenziate, a seconda della gravità, in 3 codici colore:

**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. 54**

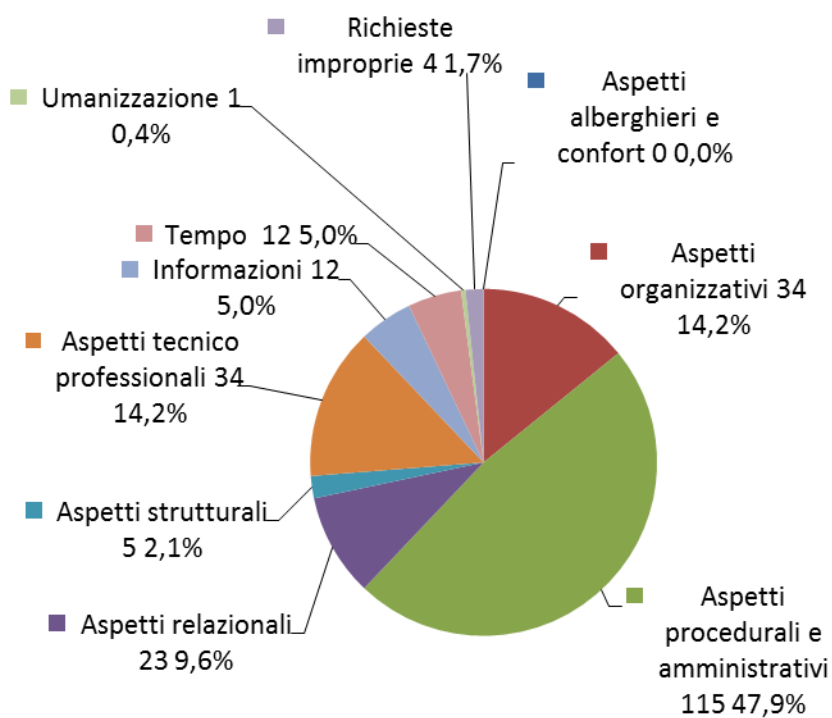
**CODICE VERDE:** segnalazioni/reclami rientranti in altre tipologie (amministrative-burocratiche, informative, strutturali, alberghiere, ecc.) di minore entità **n. 186**

Segnalazioni per codice colore

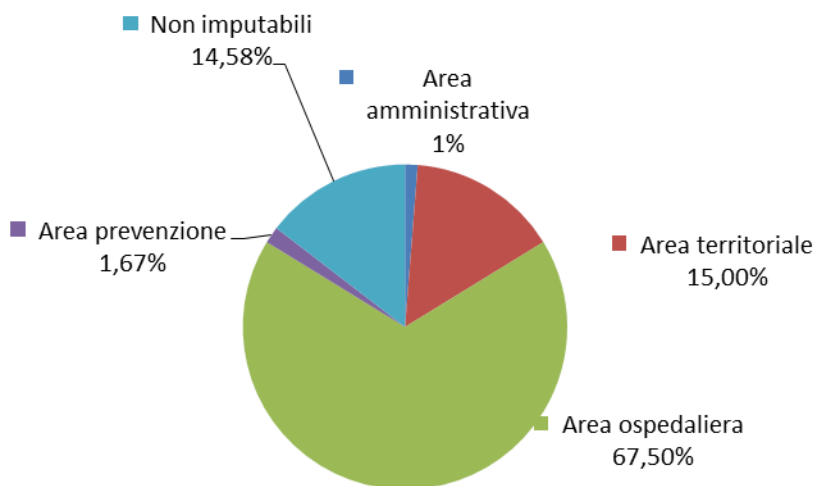


- **aspetti relazionali:** cortesia, disponibilità, rispetto, ecc.
- **umanizzazione:** rispetto della privacy, rispetto sofferenza o morte, orari di visita dei familiari, ecc.
- **informazioni:** sui servizi e sulle prestazioni, sugli orari, sulle procedure, sulle modalità di accesso, sui ticket; chiarezza 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
Direzione medica di presidio	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti relazionali	2
SC 118	Aspetti organizzativi	2
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	1
SC Analisi cliniche	Aspetti organizzativi	1
SC Anestesia e rianimazione	Aspetti tecnico professionali	1
SC Chirurgia generale	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Tempo	1
SSD Gastroenterologia e endoscopia digestiva	Aspetti organizzativi	1
SC Geriatria e geriatria riabilitativa	Aspetti tecnico professionali	2
SC Medicina chirurgia d'urgenza e accettazione	Aspetti procedurali e amministrativi	20
	Aspetti relazionali	2
	Aspetti tecnico professionali	1
SC Medicina interna	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	1
	Tempo	1
SC Medicina legale	Aspetti procedurali e amministrativi	1
SC Medicina nucleare	Tempo	1
SC Neurologia	Aspetti relazionali	1
SC Oculistica	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	1
	Tempo	2
SC Oncologia	Aspetti tecnico professionali	1
	Informazioni	1
SC Ortopedia e Traumatologia	Aspetti procedurali e amministrativi	34
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	5
SC Ostetricia e ginecologia	Aspetti procedurali e amministrativi	7
	Aspetti tecnico professionali	1
	Tempo	1
SSD Otorino Odonto e Chirurgia maxillo-facciale	Aspetti organizzativi	2
	Aspetti procedurali e amministrativi	12
SC Pediatria e neonatologia	Aspetti relazionali	2
SC Pediatria e neonatologia	Aspetti tecnico professionali	2
SC Psicologia	Aspetti relazionali	1
SC Radiologia diagnostica e interventistica	Aspetti organizzativi	4
	Aspetti procedurali e amministrativi	6
	Aspetti relazionali	1
	Aspetti tecnico professionali	7
	Informazioni	2
SC Recupero e rieducazione funzionale	Tempo	4
	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti procedurali e amministrativi	1
SC Urologia	Aspetti relazionali	2
	Aspetti organizzativi	2
	Aspetti tecnico professionali	3

SS Neurochirurgia	Aspetti relazionali	1
SSD Dermatologia	Aspetti organizzativi	1
	Aspetti procedurali e amministrativi	2
SSD Malattie infettive	Tempo	1
SSD Pneumotisiologia	Aspetti tecnico professionali	1
SSD Terapia del dolore intra ed extra ospedaliera	Aspetti organizzativi	3
	Tempo	1
<b>Totale</b>		<b>162</b>

Strutture area territoriale	Tipologia di segnalazione	Numero
Direzione area territoriale	Informazioni	1
Distretto 1 - Morgex	Aspetti procedurali e amministrativi	1
	Aspetti relazionali	2
	Aspetti tecnico professionali	2
Distretto 2 - Aosta	Aspetti organizzativi	4
	Aspetti procedurali e amministrativi	8
	Aspetti relazionali	6
	Aspetti tecnico professionali	4
Distretto 3 - Chatillon	Aspetti organizzativi	3
Distretto 4 - Donnas	Aspetti relazionali	3
	Aspetti tecnico professionali	1
SSD SerD	Aspetti organizzativi	1
<b>Totale</b>		<b>36</b>

Strutture area prevenzione	Tipologia di segnalazione	Numero
SC Igiene e sanità pubblica	Informazioni	2
	Aspetti procedurali e amministrativi	2
<b>Totale</b>		<b>4</b>

Strutture area amministrativa	Tipologia di segnalazione	Numero
SC Provveditorato e economato	Aspetti organizzativi	1
SC Sistema informatico, TLC e tecnologie	Aspetti organizzativi	1
SC Tecnico patrimoniale	Aspetti strutturali	1
<b>Totale</b>		<b>3</b>

Segnalazione non imputabili a una Area Aziendale

Tipologia di segnalazione	Numero
Aspetti organizzativi	7
Aspetti procedurali e amministrativi	17
Informazioni	6
Richieste improprie	4
Umanizzazione	1
<b>Totale</b>	<b>35</b>

## **Personale attualmente 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](mailto:urp.aosta@ausl.vda.it)