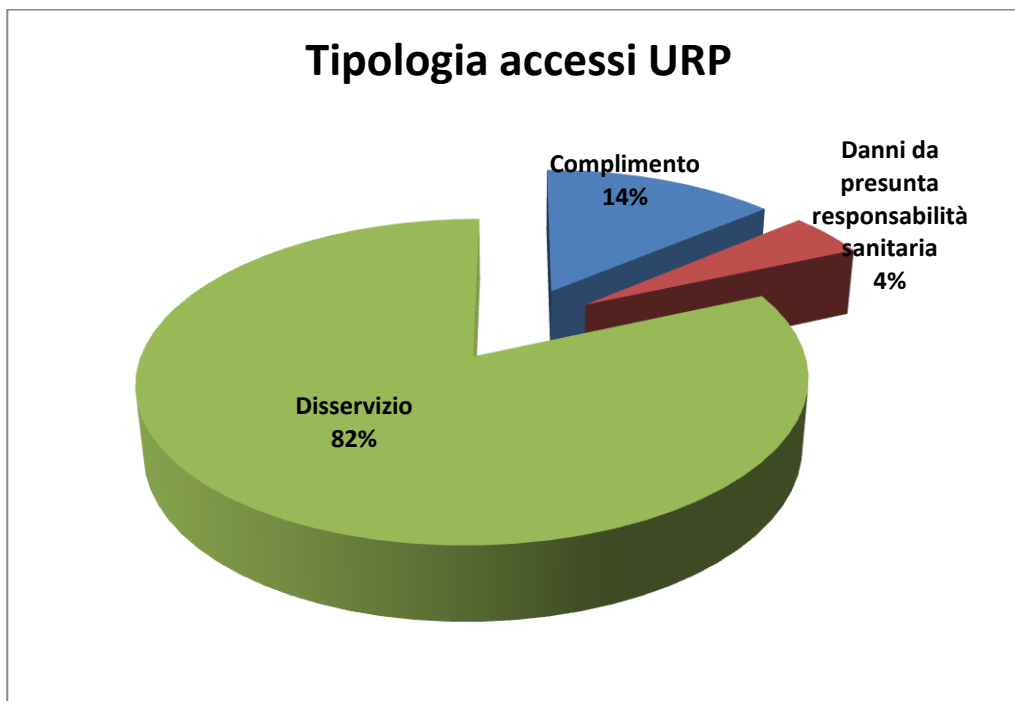


RELAZIONE ANDAMENTO ACCESSI URP ANNO 2018

Tipologia di accessi urp	N°
Complimenti	12
Danni da presunta responsabilità sanitaria	4
Disservizi (di varia natura)	71
TOTALE	87

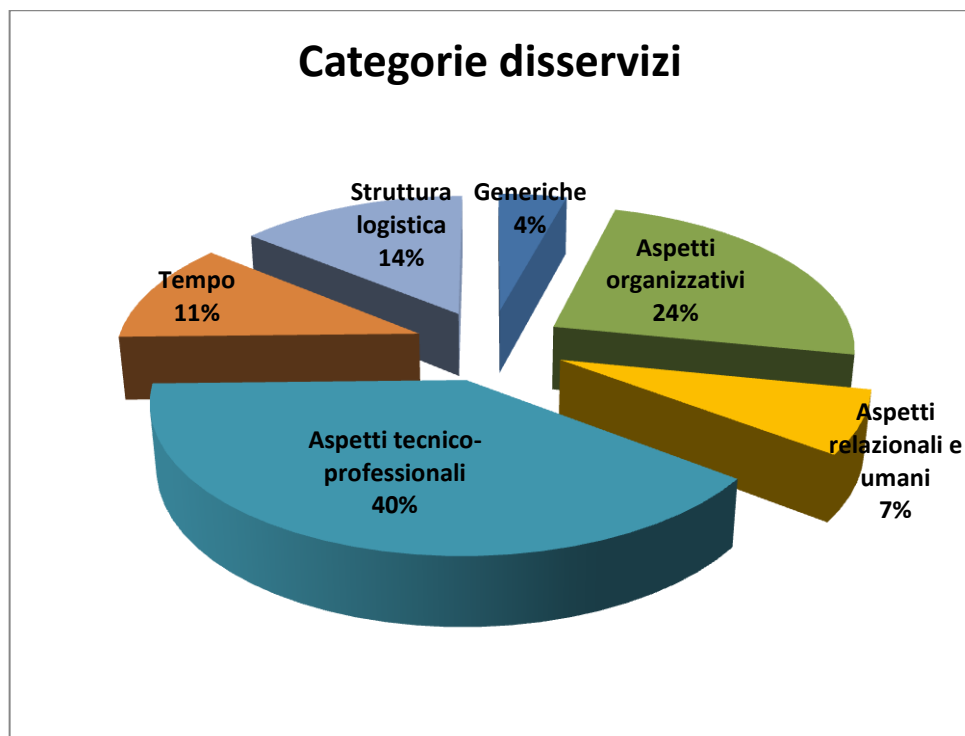


NATURA DEI RECLAMI O SEGNALAZIONI:

I **Danni da presunta responsabilità sanitaria** possono riguardare solo aspetti tecnico professionali del Personale sanitario o di assistenza.

Per quanto riguarda i **Disservizi** la loro natura è riportata nel dettaglio:

Aspetti organizzativi	17
Aspetti relazionali e umani	5
Aspetti tecnico	28
Tempo	8
Struttura logistica	10
Aspetti burocratici	0
Generiche	3
TOTALE	71 in numeri assoluti



1) ANALISI PER UNITA'

Danni da responsabilità sanitaria: analisi per unità	N°
Centro Salute Serravalle	1
Direzione UOC Cure Primarie	1
Pronto soccorso e degenza breve	1
Radiologia	1
Danni da presunta responsabilità sanitaria	4

Disservizi: analisi per unità	N°
DIP. OSPEDALIERO	
Cardiologia	3
Chirurgia generale	2
Gastroenterologia ed endoscopia	1
Geriatrica e post acuzie	1
Medicina fisica e riabilitativa	3
Medicina interna	1
Diabetologia	1
Ortopedia	4
Pronto soccorso e degenza breve	3
Radiologia	3
Otorinolaringoiatria	1
Medicina sportiva	1
Oftalmologia	2
Dermatologia	4
DIPARTIMENTO SOCIO SANITARIO	
Casale la Fiorina - Servizio Anziani	7
Direzione UOC Cure Primarie	3
Centro Salute Borgo Maggiore	2

Centro Salute Murata	1
Centro Salute Serravalle	4
Guardia Medica Centralizzata	2
Centro Salute Donna	2
Servizio minori	6
DIP. PREVENZIONE	
Direzione Dipartimento Prevenzione	2
AMMINISTRAZIONE-STAFF E SERVIZI COMUNI	
Direzione Generale	2
Servizio tecnico	2
Servizio informatico	3
C.U.P.	3
Coordinamento delle professioni sanitarie	1
Altro	1
Disservizio	71

4) ANALISI RECLAMI PER SERVIZIO E AMBITO

Disservizi:

AMBITO E SERVIZI	N° PRATICHE
ASPETTI ORGANIZZATIVI	
Ambulatori specialistici	1
Cardiologia	1
Casale la Fiorina - Servizio Anziani	1
Centro Salute Donna	1
Direzione UOC Cure Primarie	1
Centro Salute Serravalle	2
Direzione Dipartimento Prevenzione	1
Gastroenterologia ed endoscopia	1
Geriatrics e post acuzie	1
Oftalmologia	1
Ortopedia	2
Otorinolaringoiatria	1
Radiologia	1
Direzione Generale	1
C.U.P.	1
ASPETTI RELAZIONALI /UMANI	
Medicina sportiva	1
Ortopedia	1
Pronto soccorso e degenza breve	1
Radiologia	1
Servizio minori	1
ASPETTI TECNICI O PROFESSIONALI	
Casale la Fiorina - Servizio Anziani	2
Centro Salute Borgo Maggiore	2
Centro Salute Murata	1
Centro Salute Serravalle	1
Servizio minori	5
Chirurgia generale	1
Coordinamento delle professioni sanitarie	1
Direzione UOC Cure Primarie	1
Guardia Medica Centralizzata	1
Medicina fisica e riabilitativa	1
Dermatologia	1
Oftalmologia	1
Ortopedia	1

Pronto soccorso e degenza breve	2
Radiologia	1
Servizio informatico	4
Servizio tecnico	1
C.U.P.	2
Altro	1
STRUTTURE E LOGISTICA	
Casale la Fiorina - Servizio Anziani	4
Guardia Medica Centralizzata	1
Medicina interna	1
Servizio tecnico	1
Cardiologia	2
TEMPO	
Centro Salute Donna	1
Centro Salute Serravalle	1
Dermatologia	3
Direzione Dipartimento Prevenzione	1
Direzione UOC Cure Primarie	1
ASPETTI GENERICI AMMINISTRATIVI	
Direzione Generale	1
Medicina fisica e riabilitativa	2

Danni da PRESUNTA Responsabilità sanitaria:

Centro Salute Serravalle	1
Direzione UOC Cure Primarie	1
Pronto soccorso e degenza breve	1
Radiologia	1

Complimenti:

SERVIZIO	N°
Day-Surgery	1
Centro Salute Murata	1
Chirurgia generale	1
Day-Surgery	1
Laboratorio Analisi	1
Radiologia	1

3) CONFRONTO ANDAMENTO ACCESSI URP CON ANNI PRECEDENTI

Danni da presunta responsabilità sanitaria: differenza anni 2017 - 2018

2017	2018	Diff %
16	4	- 75%

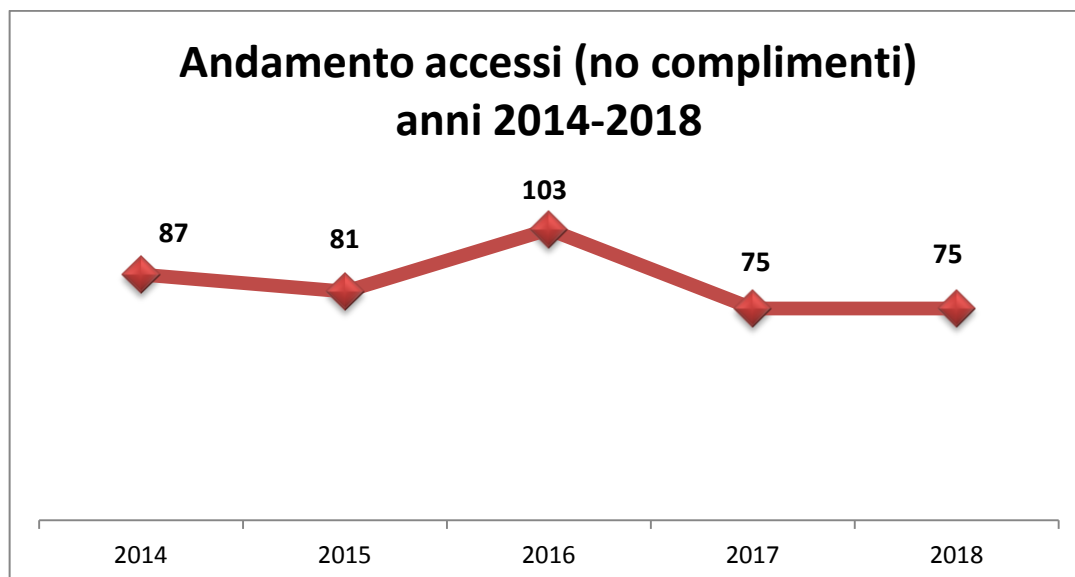
Disservizi: differenza anni 2017/2018

2017	2018	Diff%
59	71	+ 21%

Reclami in generale

Fino al 2016 gli accessi si distinguevano nelle categorie RECLAMI e SEGNALAZIONI

Con la nuova PG 02 le categorie di sono 1. DANNI DA PRESUNTA RESPONSABILITÀ SANITARIA e 2. DISSERVIZI



2) ANALISI TEMPO DI RITARDO DELLE RISPOSTE DA PARTE DELLE U.O.

Per i **danni da presunta responsabilità sanitaria** l'indicatore prevede che le risposte devono essere trasmesse all'Urp entro i 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

Giorni di risposta dalle U.O.	N°
Reclami con risposte nei tempi (entro i 15 giorni)	2
Reclami con risposte in ritardo	2
Danni da presunta responsabilità sanitaria	4

Indice di ritardo	n° Danni da responsabilità sanitaria risposte in ritardo	2	=	=	50% =50% da procedura
	n° Danni da responsabilità sanitaria totale	4			

Per I DISSERVIZI l'indicatore prevede che le risposte devono essere trasmesse all'Urp entro i **10 giorni** dal ricevimento del reclamo.

Giorni di risposta dalle U.O.	N°
nessun ritardo (entro i 10 giorni)	18
Sopra i 10 giorni	50
non necessaria risposta (anonimi o altro)	4
	72*

*Reclamo con protocollo n.56 ha due risposte con due tempi diversi di ritardo (quindi si conteggia uno in più)

Indice di ritardo	n° Disservizi risposte in ritardo	50	=	=	69% >50% da procedura
	n° Disservizi totale	72			

Tempo medio di risposta per ogni accesso in giorni: **13**