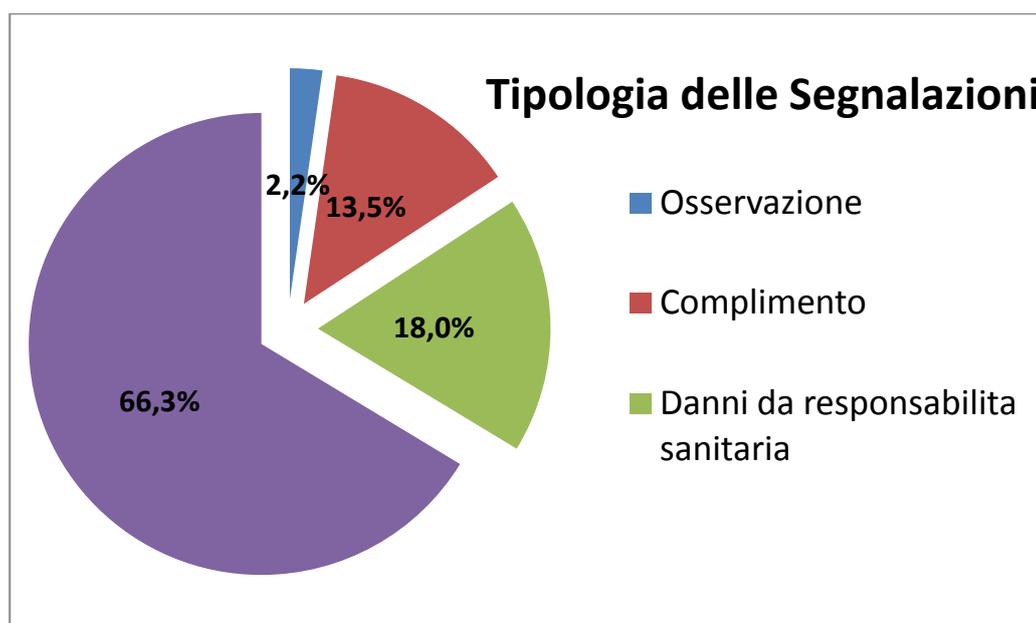


# **RELAZIONE ANDAMENTO ACCESSI URP**

**ANNO 2017**

# Analisi accessi URP

Tipologia di Segnalazioni	N°	%
Osservazione	2	2,2%
Complimento	12	13,5%
Danni da responsabilità sanitaria	16	18,0%
Disservizio	59	66,3%
	<b>89</b>	<b>100,0%</b>



## ANALISI COMPARATE CON ANNI PRECEDENTI

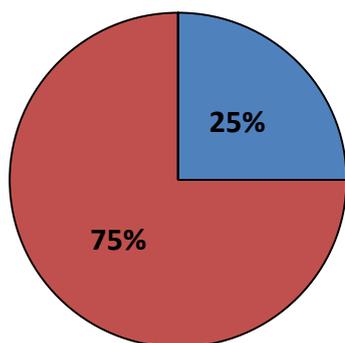
Per anno 2014/2015/2016 Reclami e Segnalazioni  
 Per anno 2017 Disservizi e Danni da responsabilità sanitaria

Reclami/Danni da resp. sanitaria			
2014	2015	2016	2017
87	81	103	77

Complimenti			
2014	2015	2016	2017
3	6	10	12

Ambito	Tipologia di accessi							
	Osservazione		Complimento		Danni da responsabilità sanitaria		Disservizio	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Generiche	1	50%					1	2%
Aspetti burocratici e amministrativi			1	8%			5	8%
Aspetti organizzativi							10	17%
Aspetti relazionali e umani			2	17%			16	27%
Aspetti tecnici	1	50%	1	8%	4	25%	11	19%
Aspetti tecnico-professionali			8	67%	12	75%		
Tempo							16	27%
<b>TOTALE</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

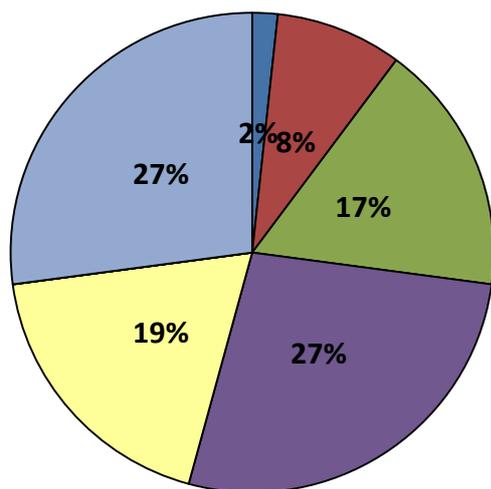
### Danni da responsabilità sanitaria



■ Aspetti tecnici

■ Aspetti tecnico-professionali

## Disservizio



■ Generiche

■ Aspetti burocratici e amministrativi

■ Aspetti organizzativi

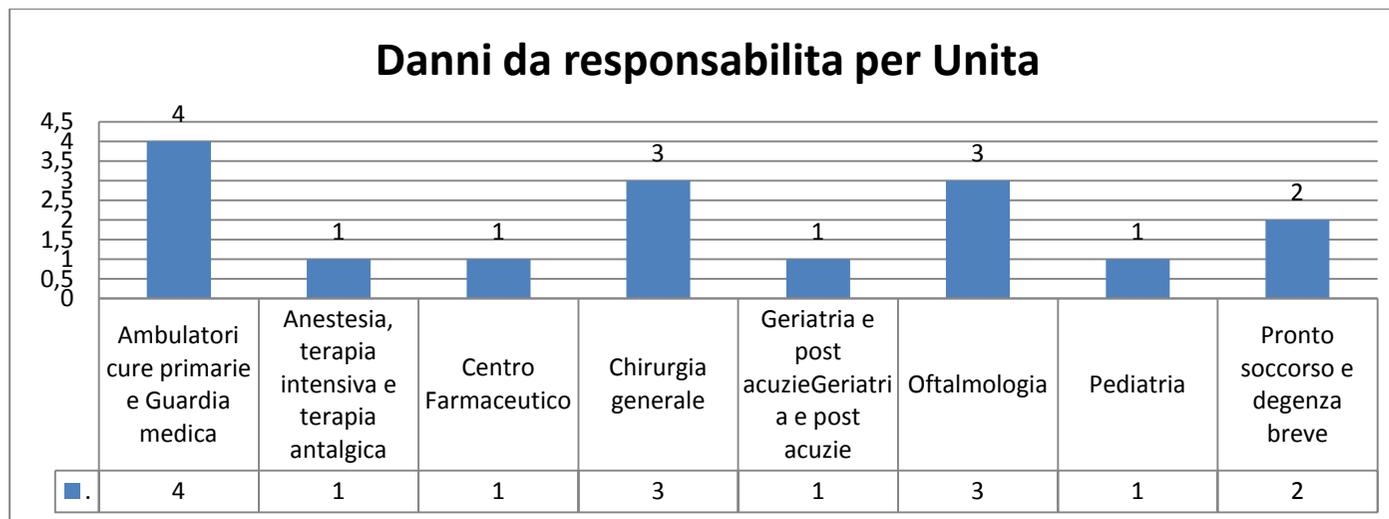
■ Aspetti relazionali e umani

■ Aspetti tecnici

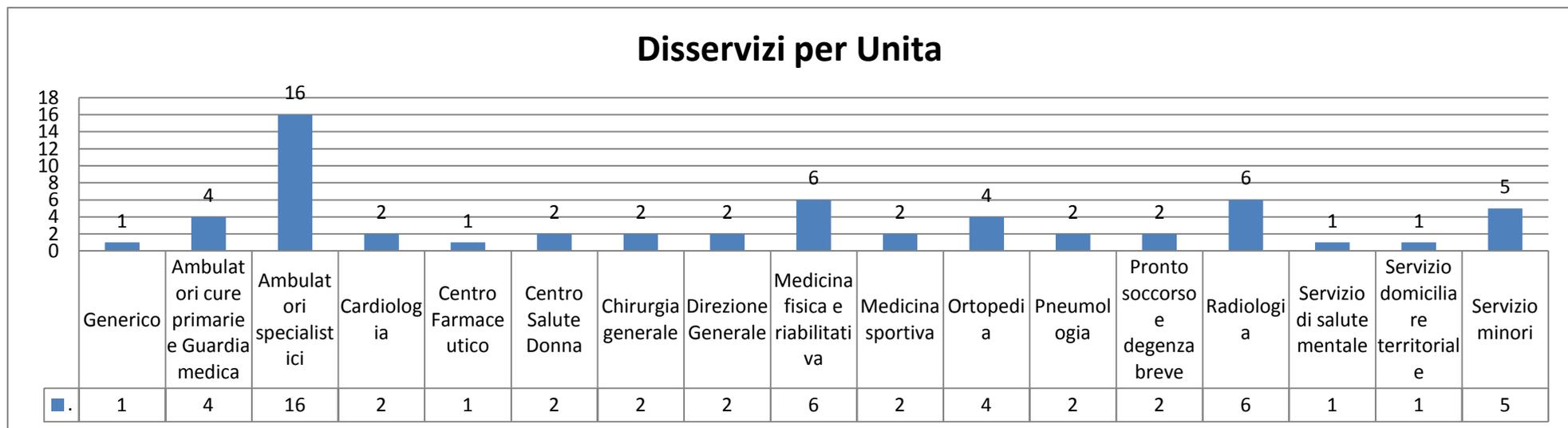
■ Tempo

## 1) ANALISI PER UNITA'

Centro di Imputazione	N°	%
Cure primarie : ambulatori, direzione e guardia medica	4	25%
Anestesia, terapia intensiva e terapia antalgica	1	6%
Centro Farmaceutico	1	6%
Chirurgia generale	3	19%
Geriatría e post acuzie	1	6%
Oftalmologia	3	19%
Pediatria	1	6%
Pronto soccorso e degenza breve	2	13%
<b>Danni da responsabilità sanitaria</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



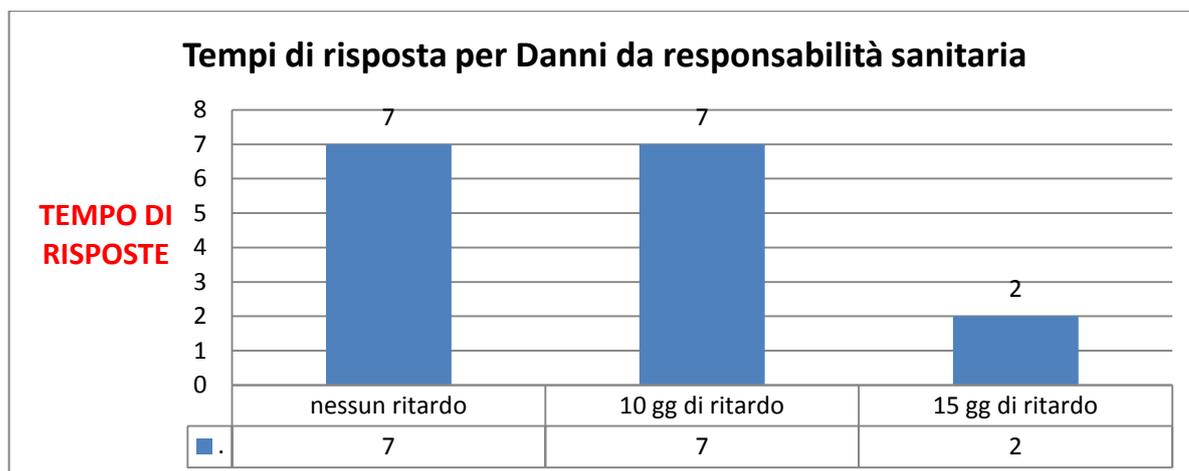
Centro di Imputazione	N°	%
Generico	1	2%
Cure primarie e Salute territoriale e guardia medica	4	7%
Ambulatori specialistici	16	27%
Cardiologia	2	3%
Centro Farmaceutico	1	2%
Centro Salute Donna	2	3%
Chirurgia generale	2	3%
Direzione Generale	2	3%
Medicina fisica e riabilitativa	6	10%
Medicina sportiva	2	3%
Ortopedia	4	7%
Pneumologia	2	3%
Pronto soccorso e degenza breve	2	3%
Radiologia	6	10%
Servizio di salute mentale	1	2%
Servizio domiciliare territoriale	1	2%
Servizio minori	5	8%
<b>Disservizio</b>	<b>59</b>	<b>49%</b>



## 2) ANALISI TEMPI DI RITARDO

Per responsabilità sanitaria:

gg Ritardo	N°	%
nessun ritardo	7	44%
10 gg di ritardo	7	44%
15 gg di ritardo	2	12%
<b>Danni da responsabilità sanitaria</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



Protocollo	Tipo di segnalazione	Data scadenza risposta	Data Risposte responsabili	gg Ritardo	Data chiusura
5	Danni da responsabilita sanitaria	15-feb-17	17-feb-17	2	20-feb-17
7	Danni da responsabilita sanitaria	13-feb-17	15-feb-17	2	28-mar-17
9	Danni da responsabilita sanitaria	02-mar-17	14-mar-17	12	28-mar-17
58	Danni da responsabilita sanitaria	12-set-17	19-set-17	7	19-set-17
59	Danni da responsabilita sanitaria	12-set-17	19-set-17	7	19-set-17
60	Danni da responsabilita sanitaria	12-set-17	21-set-17	9	22-set-17
70	Danni da responsabilita sanitaria	28-ott-17	22-nov-17	25	21-dic-17
80	Danni da responsabilita sanitaria	15-dic-17	21-dic-17	6	21-dic-17
82	Danni da responsabilita sanitaria	19-dic-17	21-dic-17	2	21-dic-17

**TEMPO MEDIO DI RISPOSTA DANNI DA RESP. SANITARIA**

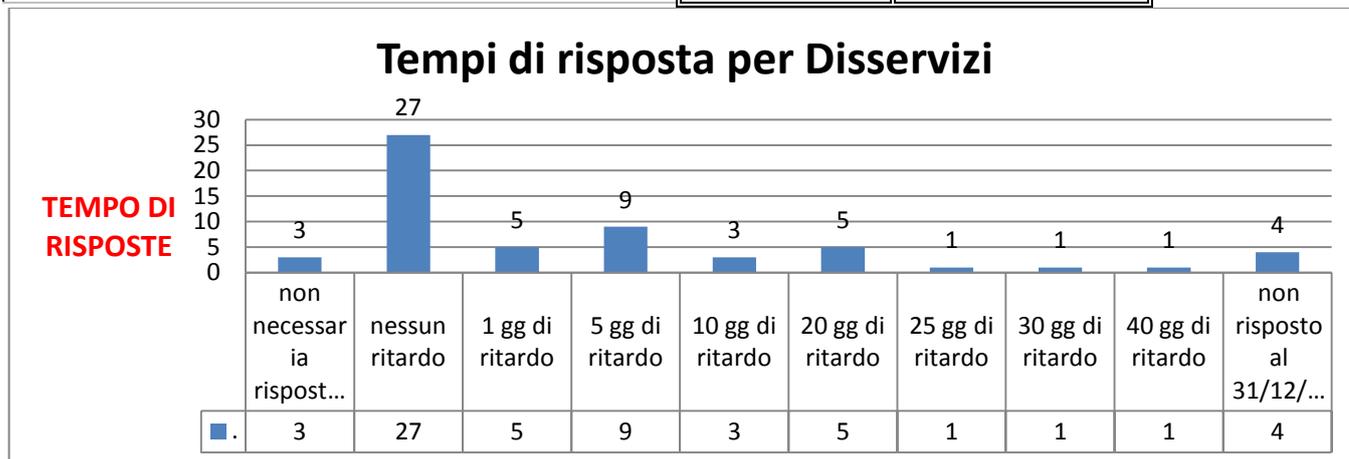
**8**

<b>Indice di ritardo</b>	n° Danni da responsabilità sanitaria risposte in ritardo	=	9	=	<b>56%</b>
	n° Danni da responsabilità sanitaria totale		16		

### 3) ANALISI TEMPI MEDI DI RISPOSTA

Per disservizi:

gg Ritardo	N°	%
non necessaria risposta (anonimi o altro)	3	5 %
nessun ritardo	27	<b>46%</b>
1 gg di ritardo	5	8%
5 gg di ritardo	9	15%
10 gg di ritardo	3	5%
20 gg di ritardo	5	8%
25 gg di ritardo	1	2%
30 gg di ritardo	1	2%
40 gg di ritardo	1	2%
non risposto al 31/12/2017	4	7%
<b>Disservizio</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>



Protocollo	Tipo di segnalazione	Data scadenza risposta	Data Risposte responsabili	gg Ritardo	Data chiusura
1	Disservizio	12-gen-17	18-gen-17	6	20-gen-17
4	Disservizio	10-feb-17	13-feb-17	3	14-feb-17
10	Disservizio	05-mar-17	09-mar-17	4	09-mar-17
12	Disservizio	06-mar-17	13-mar-17	7	15-mar-17
13	Disservizio	19-mar-17	05-apr-17	17	07-apr-17
21	Disservizio	24-apr-17	26-apr-17	2	04-mag-17
23	Disservizio	07-mag-17	08-mag-17	1	09-mag-17
24	Disservizio	08-mag-17	09-mag-17	1	09-mag-17
26	Disservizio	20-mag-17	25-mag-17	5	25-mag-17
27	Disservizio	26-mag-17	29-mag-17	3	29-mag-17
28	Disservizio	27-mag-17	26-giu-17	30	27-giu-17
29	Disservizio	27-mag-17	06-lug-17	40	25-lug-17
30	Disservizio	28-mag-17	01-giu-17	4	28-mag-17
31	Disservizio	04-giu-17	20-giu-17	16	23-giu-17

33	Disservizio	09-lug-17	13-lug-17	4	25-lug-17
49	Disservizio	31-ago-17	Risposta non necessaria		23-ago-17
50	Disservizio	02-set-17	11-set-17	9	11-set-17
53	Disservizio	03-set-17	26-set-17	23	26-set-17
54	Disservizio	03-set-17	05-set-17	2	06-set-17
55	Disservizio	03-set-17	05-set-17	2	06-set-17
56	Disservizio	04-set-17	20-set-17	16	21-set-17
57	Disservizio	04-set-17	05-set-17	1	06-set-17
71	Disservizio	30-ott-17	31-ott-17	1	
72	Disservizio	05-nov-17	06-nov-17	1	06-nov-17
74	Disservizio	25-nov-17	13-dic-17	18	19-dic-17
76	Disservizio	03-dic-17	ANONIMO	-	23-nov-17
77	Disservizio	03-dic-17	ANONIMO	-	23-nov-17
79	Disservizio	03-dic-17	14-dic-17	11	14-dic-17
84	Disservizio	23-dic-17			
86	Disservizio	25-dic-17			
88	Disservizio	30-dic-17			
89	Disservizio	07-gen-18			

## TEMPO MEDIO DI RISPOSTA DISSERVIZI

9

<b>Indice di ritardo</b>	n° Disservizi risposte in ritardo	=	$\frac{29}{59}$	=	<b>49%</b>
	n° Disservizi totale		59		

Il numero dei Disservizi con risposte in ritardo non deve considerare una segnalazione a cui si è intervenuti subito e quindi non necessitava risposta e due segnalazioni anonime a cui era impossibile dare risposta.

### Tabella alcuni dati rilevati:

	Disservizio	Danni da responsabilità sanitaria
N° Segnalazioni non risposte	4	
N° Segnalazioni risposte in ritardo	25	9
N° solleciti inviati per risposte non ricevute	13	10
N° Azioni immediate non ancora effettuate in merito alle segnalazioni aperte	5	
N° Azioni Correttive non ancora effettuate in merito alle segnalazioni aperte	5	
N° Segnalazioni aperte	6	

p.s. Si tenga presente che tra i disservizi chiusi ci sono due segnalazioni anonime

