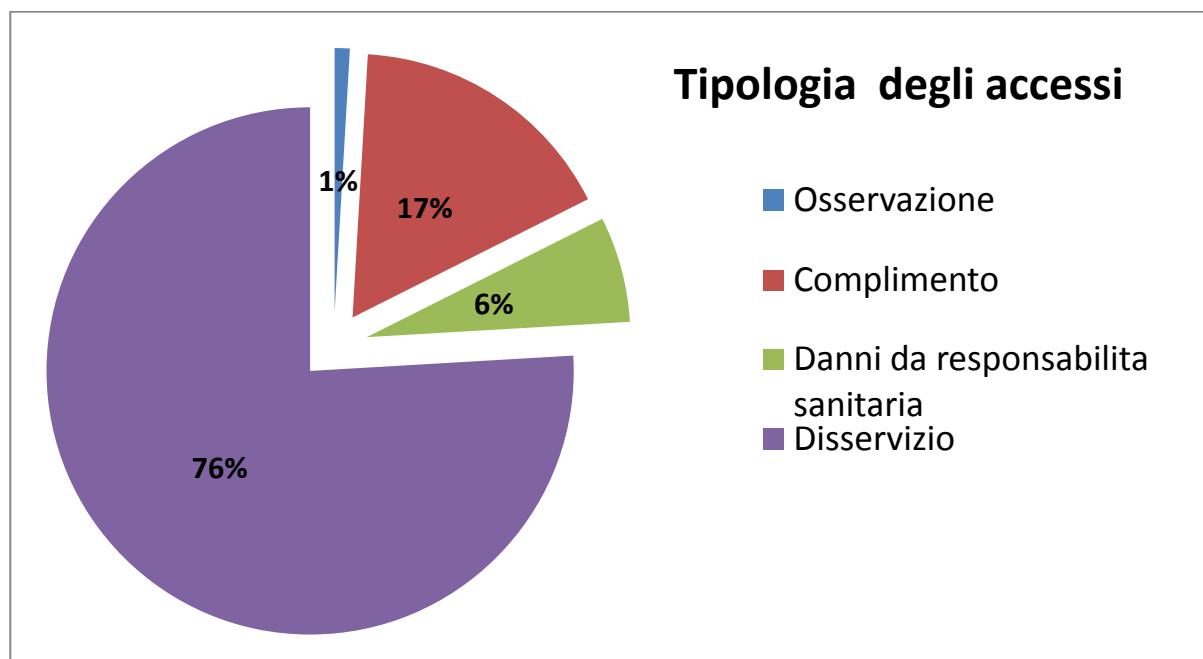


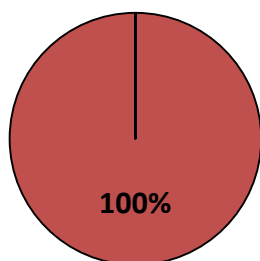
RELAZIONE ACCESSI URP ANNO 2019

Tipologia di Segnalazioni	N°	%
Osservazione	1	1%
Complimento	18	17%
Danni da responsabilità sanitaria	7	6%
Disservizio	82	76%
	108	100%



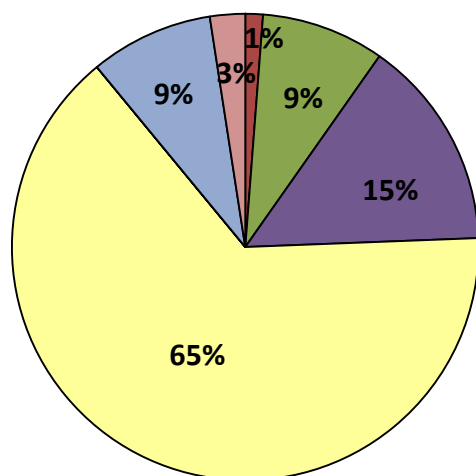
Ambito	Tipologia di Segnalazioni							
	Osservazione		Complimento		Danni da responsabilità sanitaria		Disservizio	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Generiche	1	100%						
Aspetti burocratici e amministrativi							1	1%
Aspetti organizzativi							7	9%
Aspetti relazionali e umani			2	11%			12	15%
Aspetti tecnici							53	65%
Aspetti tecnico-professionali			16	89%	7	100%		
Tempo							7	9%
Struttura logistica							2	2%
TOTALE	1	100%	18	100%	7	100%	82	100%

Danni da responsabilità sanitaria



■ Aspetti tecnico-professionali

Disservizio



■ Generiche

■ Aspetti organizzativi

■ Aspetti relazionali e umani

■ Aspetti tecnici

■ Tempo

■ Struttura logistica

1) ANALISI PER UNITA'

Danni da responsabilità sanitaria:

Servizio/Unità di imputazione	N°	%
Medicina fisica e riabilitativa	1	14%
Ortopedia	1	14%
Otorinolaringoiatria	1	14%
Pediatria	1	14%
Pronto soccorso e degenza breve	1	14%
Ambulatorio Fiorentino/Chiesanuova -Direzione UOC Cure Primarie	1	14%
Centro Salute Serravalle	1	14%
Danni da responsabilità sanitaria	7	100%

Disservizi:

Servizio/Unità di imputazione	N°	%
Dip. Ospedaliero		
Allergologia	1	1%
Cardiologia	2	2%
Chirurgia generale	5	6%
Day-Surgery	2	2%
Diabetologia	1	1%
Gastroenterologia ed endoscopia	1	1%
Geriatrica e post acuzie	1	1%
Medicina fisica e riabilitativa	1	1%
Medicina interna	1	1%
Oftalmologia	2	2%
Ortopedia	5	6%
Otorinolaringoiatria	1	1%
Pediatria	2	2%
Pneumologia	2	2%
Pronto soccorso e degenza breve	1	1%
Radiologia	9	10%
Dip. Socio Sanitario		
Direzione UOC Cure Primarie	7	8%
Ambulatorio Fiorentino/Chiesanuova	1	1%
Centro Salute Borgo Maggiore	6	7%

Centro Salute Donna	2	2%
Centro Salute Murata	7	8%
Centro Salute Serravalle	7	8%
Guardia Medica Centralizzata	1	1%
Casale la Fiorina - Servizio Anziani	2	2%
Servizio di Salute Mentale	2	2%
Servizio Domiciliare Territoriale	1	1%
Staff e amministrazione		
Direzione Generale	2	2%
Direzione Dipartimento Ospedaliero	1	1%
Coordinamento delle professioni sanitarie	1	1%
C.U.P.	6	7%
Formazione, Comunicazione e URP	1	1%
Medicina legale e fiscale/Qualità	1	1%
Centro Farmaceutico	1	1%
Servizio farmaceutico	1	1%
Disservizio	87	100%

I Disservizi in questa tabella sono 87 accessi anziché 82 in quanto alcuni di essi (Prot. 80, 95, 97 , 100 e 102) di riferiscono a più servizi di imputazione

2) INDICATORE: TEMPI DI RITARDO NELLA RISPOSTA DEL RESPONSABILE UO

Danni da responsabilità sanitaria: 15 gg

Disservizio: 10 gg

Ritardo per danni da resp sanitaria	N°	%
nessun ritardo	3	43%
Risposte oltre i 15 gg	4	57%
Tempi di risposta in ritardo:		
Da 1 a 10 gg	2	
Da 10 a 20 gg	1	
➤ 30 gg	1	
Danni da responsabilità sanitaria	7	100%

*Per due reclami (prot. n. 18 e 38) la risposta da parte del responsabile è avvenuta mediante riunione insieme all'utente

	Danni da responsabilità sanitaria		
	2017	2018	2019
Tempo medio di risposta in ritardo	8 GG	13 GG	27 GG
Indice di ritardo	56%	50%	57%

Giorni di ritardo per disservizi	N°	%
nessun ritardo	46	57%
Risposte oltre i 10 giorni	34	41%
Tempi di risposta in ritardo:		
Da 1 gg a 10 gg di ritardo	13	
Da 11 gg a 20 gg di ritardo	10	
Da 21 gg a 30 gg di ritardo	3	
➤ 30 gg di ritardo	4	
Nessuna risposta al 31/12/2019	4	
Risposte anonime	2	2%
Disservizio totali	82	100%

*Due reclami (prot. n. 92 e 57) sono anonimi quindi senza risposta e sono comunque state chiuse

	Disservizi		
	2017	2018	2019
Tempo medio di risposta in ritardo	9 GG	13 GG	17 GG
Indice di ritardo	49%	75%	41%

Il tempo di risposta nel 2019 è peggiorato anche in questo caso per la mancanza di tempestività da parte dei responsabili anche se l'indice di ritardo è invece migliorato, ma tale performance è dovuto al solo fatto che sono aumentati gli accessi – Disservizi da 71 del 2018 a 82 del 2019 (aumentando il denominatore molto più del numeratore l'indice aumenta).

Unità con ritardi nel rispondere al reclamo	N° volte
Cardiologia	1
Chirurgia generale	1
Day-Surgery	1
Gastroenterologia ed endoscopia	1
Otorinolaringoiatria	1
Pneumologia	1
Pronto soccorso e degenza breve	2
Radiologia	1
Direzione UOC Cure Primarie	5
Direzione Dip. Osp.	1
Direzione Generale	1
C.U.P.	2

Focus su alcuni dati rilevati:

	Disservizio	Danni da respons. sanitaria
N° Segnalazioni non risposte	4	
N° segnalazioni risposte in ritardo	34	4
N° solleciti inviati per risposte non ricevute	7	1
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	4	

2) INDICATORE: TEMPI MEDI DI RISPOSTA ALL'UTENZA (entro i 30 gg)

Danni da responsabilità sanitaria

gg Ritardo	N°	%
ENTRO I 30 GG	4	57%
Da 1 a 10 gg di ritardo	2	29%
Oltre i 30 gg	1	14%
Danni da responsabilità sanitaria	7	100%

Due reclami (Protocollo n.18 e 38) la risposta da parte del responsabile è avvenuta mediante riunione insieme all'utente

Disservizi

gg Ritardo	N°	%
ENTRO I 30 GG	64	79%
➤ 30 gg	13	15%
non necessaria risposta (anonimi o altro)	5	6%
Analisi giorni:		
Da 1 a10 gg ritardo	5	
Da 11 a 20 gg ritardo	2	
Dai 30 a 60 gg ritardo	2	
nessuna risposta al 31/12/2019	4	
Disservizio	82	100%

Reclami (Protocollo n.10, 23, 57, 58 e 92) sono anonime senza risposta e sono comunque state chiuse.

TEMPI DI RISPOSTA MEDIA IN GIORNI:

Prot.	Data ricezione	Tipo	Data risposta utente	GG per rispondere	Data chiusura	NOTE
13	11-feb-19	Danni presunta resp. sanitaria	20-feb-19	9	20-feb-19	
18	28-feb-19	Danni presunta resp. sanitaria	07-giu-19	99	07-giu-19	In ritardo
30	09-apr-19	Danni presunta resp. sanitaria	13-mag-19	34	13-mag-19	In ritardo
42	17-mag-19	Danni presunta resp. sanitaria	24-mag-19	7	24-mag-19	
104	10-dic-19	Danni presunta resp. sanitaria	31-dic-19	21	31-dic-19	
81	16-ott-19	Danni presunta resp. sanitaria	05-nov-19	20	05-nov-19	
38	03-mag-19	Danni presunta resp. sanitaria	07-giu-19	35	07-giu-19	In ritardo

2	04-gen-19	Disservizio	14-gen-19	10	14-gen-19	
9	23-gen-19	Disservizio	25-gen-19	2	25-gen-19	
16	25-feb-19	Disservizio	04-mar-19	7	04-mar-19	
19	01-mar-19	Disservizio	18-mar-19	17	18-mar-19	
22	11-mar-19	Disservizio	26-mar-19	15	26-mar-19	
24	14-mar-19	Disservizio	26-mar-19	12	26-mar-19	
25	15-mar-19	Disservizio	21-mar-19	6	21-mar-19	
26	19-mar-19	Disservizio	03-apr-19	15	03-apr-19	
27	21-mar-19	Disservizio	05-apr-19	15	05-apr-19	
28	21-mar-19	Disservizio	22-mar-19	1	22-mar-19	
29	03-apr-19	Disservizio	11-apr-19	8	11-apr-19	
31	12-apr-19	Disservizio	18-apr-19	6	18-apr-19	
32	15-apr-19	Disservizio	26-apr-19	11	26-apr-19	
33	16-apr-19	Disservizio	18-apr-19	2	18-apr-19	
35	23-apr-19	Disservizio	08-mag-19	15	08-mag-19	
36	23-apr-19	Disservizio	08-mag-19	15	08-mag-19	
39	13-mag-19	Disservizio	17-mag-19	4	17-mag-19	
43	20-mag-19	Disservizio	27-mag-19	7	27-mag-19	
46	24-mag-19	Disservizio	31-mag-19	7	31-mag-19	
47	30-mag-19	Disservizio	30-mag-19	-	30-mag-19	
49	05-giu-19	Disservizio	08-ago-19	64	08-ago-19	In ritardo
57	24-giu-19	Disservizio			20-dic-19	Anonimo non risposto
60	05-lug-19	Disservizio	12-lug-19	7	12-lug-19	
61	08-lug-19	Disservizio	17-lug-19	9	17-lug-19	
62	16-lug-19	Disservizio	22-lug-19	6	22-lug-19	
64	18-lug-19	Disservizio	05-lug-19	-	13	05-ago-19
65	19-lug-19	Disservizio	22-lug-19	3	22-lug-19	
66	29-lug-19	Disservizio	09-lug-19	-	20	09-ago-19
69	05-ago-19	Disservizio	09-ago-19	4	09-ago-19	
71	01-set-19	Disservizio	13-set-19	12	13-set-19	
72	05-set-19	Disservizio	13-set-19	8	13-set-19	
73	16-set-19	Disservizio	20-set-19	4	20-set-19	
75	25-set-19	Disservizio	03-ott-19	8	03-ott-19	
78	03-ott-19	Disservizio	07-ott-19	4	07-ott-19	
79	04-ott-19	Disservizio	07-ott-19	3	07-ott-19	
80	09-ott-19	Disservizio	18-ott-19	9	18-ott-19	
87	23-ott-19	Disservizio	29-ott-19	6	29-ott-19	
88	23-ott-19	Disservizio	30-ott-19	7	30-ott-19	
89	21-ott-19	Disservizio	30-ott-19	9	30-ott-19	
90	04-nov-19	Disservizio	19-nov-19	15	19-nov-19	
92	05-nov-19	Disservizio			03-dic-19	Anonimo non risposto
94	18-nov-19	Disservizio	27-nov-19	9	27-nov-19	
96	20-nov-19	Disservizio	25-nov-19	5	25-nov-19	
97	22-nov-19	Disservizio				Non risposto
98	22-nov-19	Disservizio	27-nov-19	5	27-nov-19	
100	02-dic-19	Disservizio	12-dic-19	10	12-dic-19	
101	05-dic-19	Disservizio	10-dic-19	5	10-dic-19	
102	05-dic-19	Disservizio				Non risposto
106	17-dic-19	Disservizio	31-dic-19	14	31-dic-19	

107	19-dic-19	Disservizio					Non risposto
108	31-dic-19	Disservizio					Non risposto
17	28-feb-19	Disservizio	14-mar-19	14	14-mar-19		
82	16-ott-19	Disservizio	30-ott-19	14	30-ott-19		
83	17-ott-19	Disservizio	28-ott-19	11	28-ott-19		
11	07-feb-19	Disservizio	20-feb-19	13	20-feb-19		
77	02-ott-19	Disservizio	15-ott-19	13	15-ott-19		
5	11-gen-19	Disservizio	25-gen-19	14	25-gen-19		
91	05-nov-19	Disservizio	19-nov-19	14	19-nov-19		
20	06-mar-19	Disservizio	26-mar-19	20	26-mar-19		
45	24-mag-19	Disservizio	10-lug-19	47	10-lug-19		In ritardo
99	28-nov-19	Disservizio	12-dic-19	14	12-dic-19		
6	14-gen-19	Disservizio	29-gen-19	15	29-gen-19		
56	24-giu-19	Disservizio	12-lug-19	18	12-lug-19		
76	26-set-19	Disservizio	15-ott-19	19	15-ott-19		
4	07-gen-19	Disservizio	29-gen-19	22	29-gen-19		
14	19-feb-19	Disservizio	15-mar-19	24	15-mar-19		
95	18-nov-19	Disservizio	12-dic-19	24	12-dic-19		
68	02-ago-19	Disservizio	27-ago-19	25	27-ago-19		
70	29-ago-19	Disservizio	23-set-19	25	23-set-19		
53	14-giu-19	Disservizio	15-lug-19	31	15-lug-19		In ritardo
67	30-lug-19	Disservizio	26-ago-19	27	26-ago-19		
1	02-gen-19	Disservizio	01-feb-19	30	01-feb-19		
12	08-feb-19	Disservizio	14-mar-19	34	14-mar-19		In ritardo
51	11-giu-19	Disservizio	11-lug-19	30	11-lug-19		
37	25-apr-19	Disservizio	30-mag-19	35	30-mag-19		In ritardo
52	14-giu-19	Disservizio	19-lug-19	35	19-lug-19		In ritardo
21	07-mar-19	Disservizio	16-apr-19	40	16-apr-19		In ritardo
15	25-feb-19	Disservizio	11-apr-19	45	11-apr-19		In ritardo
10	30-gen-19	Disservizio anonimo			22-mar-19		Anonimo non risposto
58	02-lug-19	Disservizio anonimo			26-set-19		Anonimo non risposto
40	14-mag-19	Disservizio	08-ago-19	86	08-ago-19		In ritardo
23	12-mar-19	Disservizio anonimo			22-mar-19		Anonimo non risposto

89 Tempo medio di risposta di tutte le pratiche

17 giorni