

San Marino, lì 23 gennaio 2024

Istituto Sicurezza Sociale

REPORT SEGNALAZIONI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Anno 2023



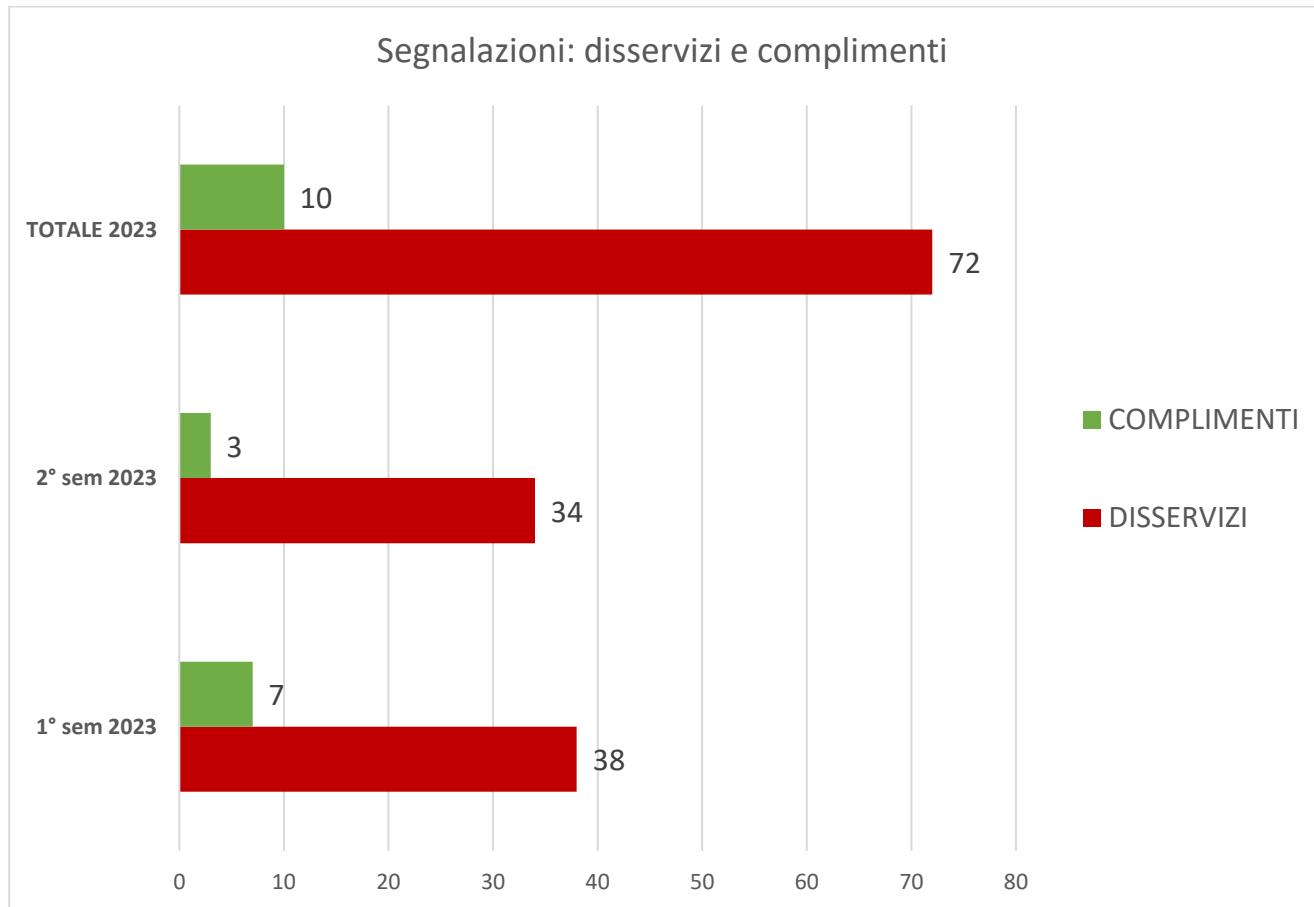
A cura UOS Formazione, Comunicazione, URP, Q.A.

PREMESSA

La UOS Formazione, Comunicazione, URP elabora semestralmente una reportistica delle segnalazioni ricevute la quale viene inviata al Comitato Esecutivo e la parte statistica viene pubblicata sulla sezione dedicata del sito internet dell'Istituto (www.iss.sm).

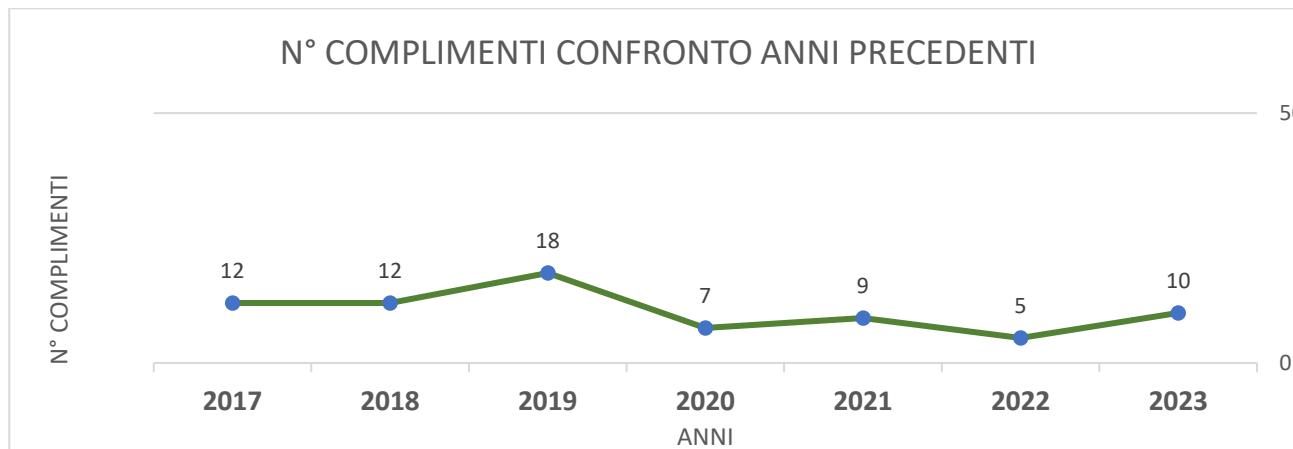
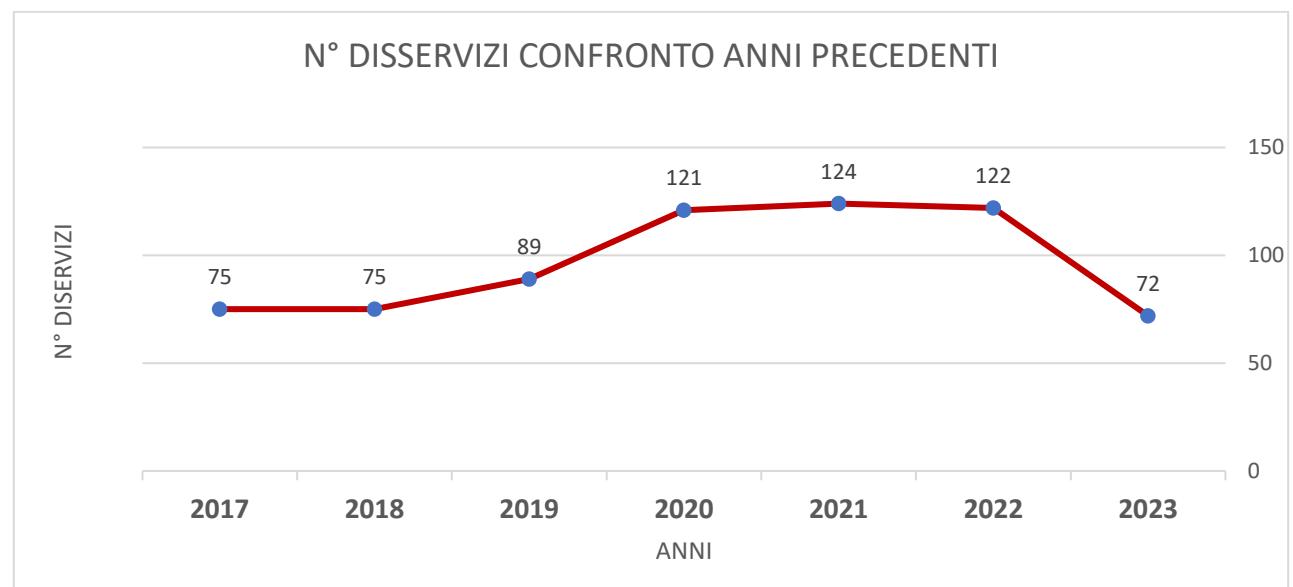
SEGNALAZIONI RICEVUTE NELL'ANNO 2023

Nell'anno 2023 sono pervenute all'URP n. 82 segnalazioni da parte dei cittadini, tra cui n. 72 disservizi e n. 10 complimenti.



CONFRONTO CON GLI ANNI PRECEDENTI

Si evidenzia che le segnalazioni pervenute a questa unità nell'anno 2023, sono inferiori a quelle pervenute negli anni 2017- 2018 - 2019. Evidenziando quindi un trend negativo delle segnalazioni, ovviamente non rapportabile agli anni relativi al periodo della pandemia 2020 – 2022.



DISSERVIZI ANNO 2023 E CONFRONTO CON ANNO 2022

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO

| UNITA' | DISSERVIZI ANNO 2022 | DISSERVIZI ANNO 2023 | Osservazioni e oggetto del disservizio |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|---|
| Anestesia, terapia int. | 1 | 1 | |
| Cardiologia | 0 | 1 | |
| Chirurgia generale | 7 | 1 | Problemi con amb. chirurgico risolto |
| Day-Surgery | 3 | 0 | |
| Geriatria | 0 | 2 | |
| Medicina fisica riabil. | 0 | 1 | |
| Medicina interna | 0 | 2 | |
| Medicina interna: gastroenterologia | 1 | 5 | 5 tempi di attesa (liste) |
| Medicina trasfusionale | 0 | 1 | |
| Neurologia | 0 | 0 | |
| Oncologia | 2 | 0 | |
| Ortopedia | 10 | 3 | Tempi liste d'attesa migliorati |
| Ostetricia e ginecologia | 1 | 0 | |
| Pediatria | 3 | 3 | |
| Pronto soccorso e degenza breve | 4 | 3 | |
| Radiologia | 3 | 11 | 6 tempi di attesa (liste) 2 organizzativi-3 san- prof. |
| Direzione Dip. Ospedaliero | 4 | 0 | |
| Oculistica | 1 | 4 | 3 tempi (2 tempi in sala d'attesa e 1 lista); 1 san- prof tempi di attesa |
| Amb. Specialistici:allergologia | 1 | 2 | |
| Amb. Specialistici-Dermatologia | 6 | 2 | Tempi liste d'attesa migliorati |
| Amb. Specialistici-Otorinolaringoatra | 0 | 2 | |
| Amb. Specialistici-Medicina sportiva | 1 | 0 | |
| Dietologico | 0 | 1 | |
| Varie | 1 | 1 | |
| TOTALI | 49 | 46 | |

DIPARTIMENTO SOCIO SANITARIO

| UNITA' | DISSERVIZI ANNO 2022 | DISSERVIZI ANNO 2023 | Aspetto oggetto del disservizio |
|--|-------------------------|-------------------------|--|
| Direzione UOC Cure Primarie (COT/Guardia Medica Centr.) | 27 | 6 | Miglioramento con disservizi legati alla COT 2 guardia medica; 3 COT; 1 serv. domiciliare |
| Centro Salute Borgo M. | 13 | 6 | 2 burocratici-amm.; 2 relazionali; 1 tecnico prof; 1 organizzativi; |
| Centro Salute Murata | 6 | 3 | |
| Centro salute Serravalle | 14 | 4 | |
| Centro Salute Donna | 5 | 2 | Aspetti relazionali |
| Assistenza Res. Anziani | 0 | 0 | |
| Servizio Territoriale Domic. | 1 | 0 | |
| Servizio Minori | 0 | 1 | |
| Disabilità e Ass. Residenziale | 0 | 0 | |
| Servizio Salute Mentale | 0 | 0 | |
| TOTALI | 66 | 22 | |

| UNITA' | DISSERVIZI ANNO 2022 | DISSERVIZI ANNO 2023 |
|------------------------------------|-------------------------|----------------------|
| Segreteria Dip. Prevenzione | | 1 |

| UNITA' | DISSERVIZI ANNO 2022 | DISSERVIZI ANNO 2023 |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Accettazione, Portineria, CUP | 2 | 1 |
| Farmaceutica | 3 | 2 |
| Sorveglianza Sanitaria | 1 | |
| Uff. Prestazioni Economiche | 2 | |
| TOTALI | 8 | 3 |

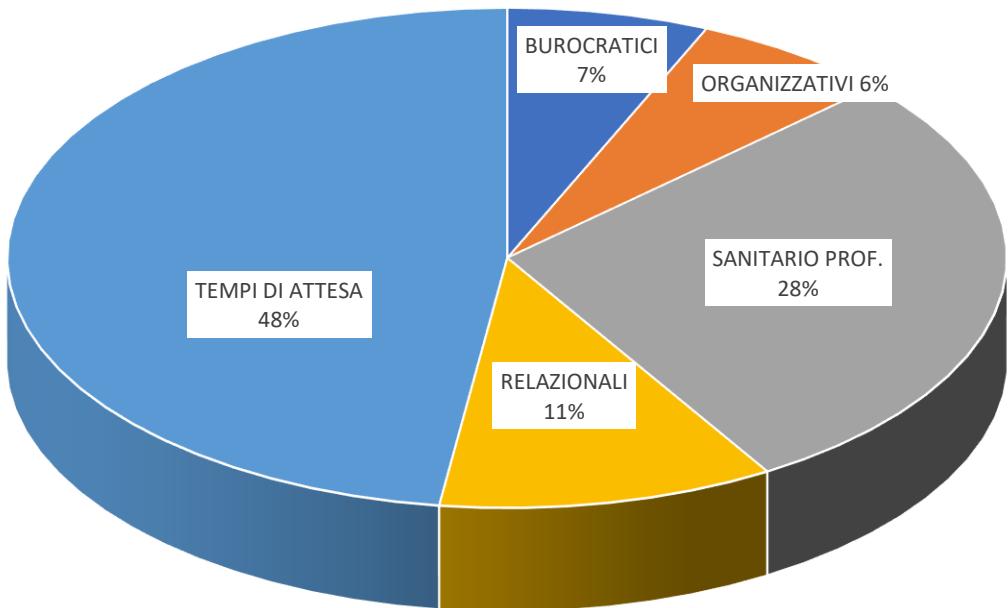
OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI

La classificazione delle segnalazioni

Ogni segnalazione viene classificata in base al suo oggetto specifico secondo queste categorie:

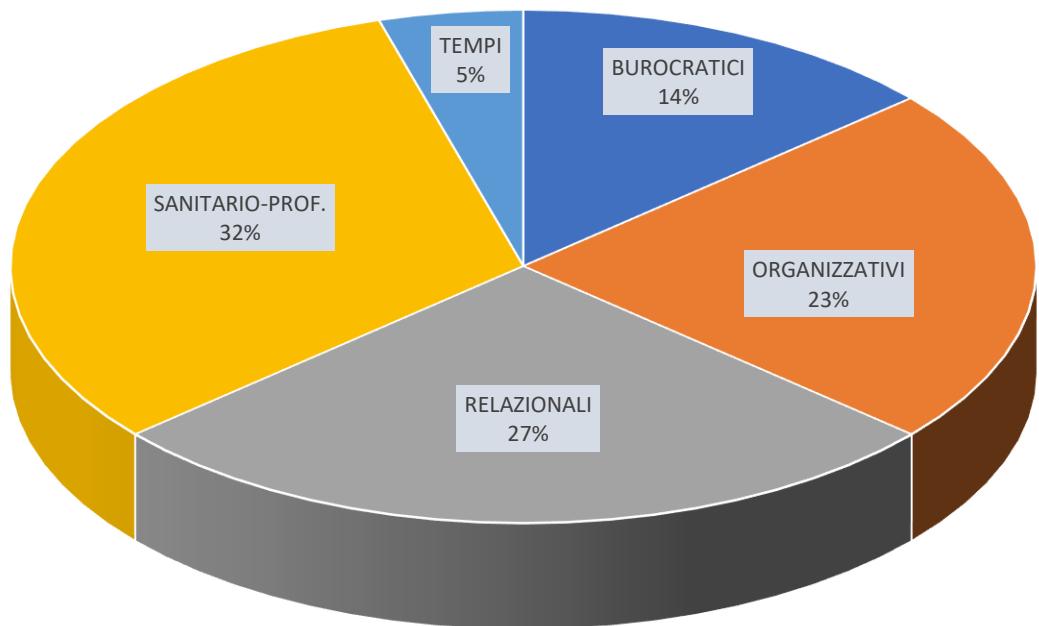
- aspetti strutturali;
- aspetti organizzativi
- burocratici amministrativi;
- aspetti tecnici, sanitari professionali;
- umanizzazione e aspetti relazionali;
- aspetti alberghieri e comfort;
- tempi;

Dip. Ospedaliero - Criticità



Rispetto al Dipartimento Ospedaliero, l'ambito che rappresenta maggiori criticità è quello legato ai tempi di attesa seguito da quello sanitario-professionale.

Dipartimento Socio Sanitario- Criticità



Rispetto al Dipartimento Socio Sanitario, l'ambito che registra il maggior numero di segnalazioni è quello relativo agli aspetti sanitario- professionali seguito da quelli relazionali.

N. COMPLIMENTI: DISTRIBUZIONE PER UNITA'

| UNITA' | COMPLIMENTI ANNO 2022 | COMPLIMENTI ANNO 2023 |
|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| DIPARTIMENTO OSPEDALIERO | | |
| Chirurgia generale | 1 | 1 |
| Medicina interna | 1 | 2 |
| Oncologia | | 1 |
| Pediatria | 1 | |
| Pronto soccorso e degenza breve | 1 | 1 |
| Radiologia | 1 | |
| Direzione Dip. Ospedaliero | 1 | |
| Oculistica | 1 | |
| Amb. Specialistici-Dermatologia | 1 | 1 |
| Varie | | |
| TOTALI | 8 | 6 |
| DIPARTIMENTO SOCIO SANITARIO | | |
| Centro Salute Borgo Maggiore | | 1 |
| Assistenza Res. Anziani | 1 | |
| Servizio Territoriale Domic. | | 1 |
| Disabilità e Ass. Residenziale | | 2 |
| TOTALI | 1 | 4 |

TEMPI DI RISPOSTA AGLI UTENTI

| N° Progr. | N° PROT | UNITA' COINVOLTA/E | DATA SEGNALAZIONE PERVENUTA | DATA RISPOSTA RESP. | DATA RISPOSTA ALL'UTENTE | N° GIORNI ISTRUZIONARIA |
|-----------|---------|--|-----------------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|
| 1 | 3 | Direzione UOC Cure Primarie e Salute Terr. | 18-gen-23 | 20-gen-23 | 20-gen-23 | 2 |
| 2 | 4 | Direzione UOC Cure Primarie e Salute Terr. | 17-gen-23 | 20-gen-23 | 20-gen-23 | 3 |
| 3 | 23 | Direzione UOC Cure Primarie e Salute Terr. | 13-mar-23 | 22/05/2003 | 29-mag-23 | 77 |
| 4 | 46 | Direzione UOC Cure Primarie e Salute Terr. | 01-lug-23 | 05-lug-23 | 05-lug-23 | 4 |
| 5 | 57 | Direzione UOC Cure Primarie e Salute Terr. | 04-set-23 | 15-set-23 | 15-set-23 | 11 |
| 6 | 49 | Direzione UOC Cure Primarie e Salute Terr. | 10-lug-23 | 13-lug-23 | 17-lug-23 | 7 |
| 7 | 1 | Centro Salute Borgo Maggiore | 09-gen-23 | 11-gen-23 | 12-gen-23 | 3 |
| 8 | 22 | Centro Salute Borgo Maggiore | 09-mar-23 | 16-mar-23 | 20-apr-23 | 42 |
| 9 | 58 | Centro Salute Borgo Maggiore | 06-set-23 | 07-set-23 | 07-set-23 | 1 |
| 10 | 69 | Centro Salute Borgo Maggiore | 20-ott-23 | 10-nov-23 | 10-nov-23 | 21 |
| 11 | 77 | Centro Salute Borgo Maggiore | 09-nov-23 | 13-nov-23 | 17-nov-23 | 8 |
| 12 | 80 | Centro Salute Borgo Maggiore | 06-dic-23 | 11-dic-23 | 14-dic-23 | 8 |
| 13 | 2 | Centro Salute Serravalle | 03-gen-23 | 11-gen-23 | 20-gen-23 | 17 |
| 14 | 9 | Centro Salute Serravalle | 18-gen-23 | 24-gen-23 | 26-gen-23 | 8 |
| 15 | 32 | Centro Salute Serravalle | 18-apr-23 | 24-apr-23 | 20-apr-23 | 2 |
| 16 | 73 | Centro Salute Serravalle | 18-ott-23 | 19-ott-23 | 19-ott-23 | 1 |
| 17 | 33 | Centro Salute Murata | 20-apr-23 | 27-apr-23 | 05-giu-23 | 46 |
| 18 | 37 | Centro Salute Murata | 05-mag-23 | 05/06/2023 | 05/06/2023 | 31 |
| 19 | 60 | Centro Salute Murata-Amb. Montegiardino/Fiorentino | 08-set-23 | 08-set-23 | 08-set-23 | 0 |
| 20 | 45 | UOS Centro Salute Donna | 28-giu-23 | 30-giu-23 | 17-lug-23 | 19 |
| 21 | 66 | UOS Centro Salute Donna | 22-set-23 | 26-set-23 | 26-set-23 | 4 |
| 22 | 43 | UOC Servizio Minori | 27-giu-23 | 03-lug-23 | 03-ago | 37 |
| 23 | 74 | Anestesia, terapia intensiva e terapia analgica | 06-nov-23 | 22-nov-23 | 30-nov-23 | 24 |
| 24 | 78 | Cardiologia | 01-dic-23 | 06-dic-23 | 15-dic-23 | 14 |
| 25 | 50 | Chirurgia generale | 01-agosto-23 | 08-agosto-23 | 11-agosto-23 | 10 |
| 26 | 14 | UOC Geriatria e post acuzie | 23-febbraio-23 | 03-marzo-23 | 07-marzo-23 | 12 |
| 27 | 25 | UOC Geriatria e post acuzie | 16-marzo-23 | 24-maggio-23 | 25-maggio-23 | 70 |
| 28 | 72 | UOC Medicina fisica e riabilitativa | 24-ottobre-23 | 31-ottobre-23 | 09-novembre-23 | 16 |
| 29 | 10 | UOC Medicina Trasfusionale | 24-gen-23 | 25-gen-23 | 25-gen-23 | 1 |
| 30 | 35 | UOC Medicina interna | 02-maggio-23 | 12-maggio-23 | 18-maggio | 16 |
| 31 | 85 | UOC Medicina interna | 29-dicembre-23 | | 11/01/2024 | 13 |
| 32 | 28 | UOS Gastroenterologia ed endoscopia | 31-marzo-23 | 15-aprile-23 | 19-aprile-23 | 19 |
| 33 | 38 | UOS Gastroenterologia ed endoscopia | 05-maggio-23 | 12-maggio-23 | 12/05/2023 | 7 |
| 34 | 44 | UOS Gastroenterologia ed endoscopia | 29-giugno-23 | 06-luglio-23 | 17-luglio-23 | 18 |
| 35 | 61 | UOS Gastroenterologia ed endoscopia | 12-settembre-23 | 18-settembre-23 | 05-ottobre-23 | 23 |
| 36 | 62 | UOS Gastroenterologia ed endoscopia | 12-settembre-23 | 18-settembre-23 | 18-settembre-23 | 6 |

| N° Progr. | N° PROT | UNITA' COINVOLTA/E | DATA SEGNALAZIONE PERVENUTA | DATA RISPOSTA RESP. | DATA RISPOSTA ALL'UTENTE | N° GIORNI ISTRUTTUORIA |
|-----------|---------|--|-----------------------------|---------------------|--------------------------|------------------------|
| 37 | 18 | UOC Ortopedia | 28-feb-23 | 15-mar-23 | 15-mar-23 | 15 |
| 38 | 29 | UOC Ortopedia | 13-apr-23 | 13-apr-23 | 17-apr-23 | 4 |
| 39 | 47 | UOC Ortopedia | 05-lug-23 | 15-lug-23 | 15-lug-23 | 10 |
| 40 | 42 | UOC Pediatria | 16-giu-23 | 21-giu-23 | 23-giu-23 | 7 |
| 41 | 75 | UOC Pediatria | 31-ott-23 | 10-nov-23 | 13-nov-23 | 13 |
| 42 | 41 | UOC Pediatria | 07-giu-23 | 16-giu-23 | 16-giu-23 | 9 |
| 43 | 11 | UOC Pronto soccorso e degenza breve | 14-feb-23 | 15-feb-23 | 20-feb-23 | 6 |
| 44 | 34 | UOC Pronto soccorso e degenza breve | 26-apr-23 | 27-apr-23 | 02-mag-23 | 6 |
| 45 | 67 | UOC Pronto soccorso e degenza breve | 11-ott-23 | 20-ott-23 | 06-nov-23 | 26 |
| 46 | 20 | UOC Radiologia | 01-mar-23 | 10-mar-23 | 10-mar-23 | 9 |
| 47 | 30 | UOC Radiologia | 13-apr-23 | 21-apr-23 | 24-apr-23 | 11 |
| 48 | 36 | UOC Radiologia | 04-mag-23 | 12-mag-23 | 12-mag-23 | 8 |
| 49 | 48 | UOC Radiologia | 05-lug-23 | 11-lug-23 | 17-lug-23 | 12 |
| 50 | 54 | UOC Radiologia | 17-ago-23 | 21-ago-23 | 04-set-23 | 18 |
| 51 | 55 | UOC Radiologia | 23-ago-23 | 25-ago-23 | 04-set-23 | 12 |
| 52 | 59 | UOC Radiologia | 08-set-23 | 18-set-23 | 26-set-23 | 18 |
| 53 | 63 | UOC Radiologia | 15-set-23 | 28-set-23 | 06-ott-23 | 21 |
| 54 | 64 | UOC Radiologia | 18-set-23 | 28-set-23 | 06-ott-23 | 18 |
| 55 | 65 | UOC Radiologia | 18-set-23 | 28-set-23 | 06-ott-23 | 18 |
| 56 | 56 | UOC Radiologia | 04-set-23 | 12-set-23 | 12-set-23 | 8 |
| 57 | 5 | Amb. Specialistici-Allergologia | 12-gen-23 | | 31-mar-23 | 78 |
| 58 | 68 | Amb. Specialistici-Allergologia | 13-ott-23 | 06-nov-23 | 09-nov-23 | 27 |
| 59 | 6 | Amb. Specialistici-Otorinolaringoiatria | 13-gen-23 | 24-feb-23 | 27-feb-23 | 45 |
| 60 | 24 | Amb. Specialistici-Otorinolaringoiatria | 14-mar-23 | 31-mar-23 | 31-mar-23 | 17 |
| 61 | 16 | Amb. Specialistici - Dermatologia | 27-feb-23 | 03-mar-23 | 06-mar-23 | 7 |
| 62 | 52 | Amb. Specialistici - Dermatologia | 01-ago-23 | 05-ago-23 | 08-ago-23 | 7 |
| 63 | 27 | UOSD Servizio Dietologico | 27-mar-23 | 05-apr-23 | 19-apr-23 | 23 |
| 64 | 15 | Servizio Oculistica | 27-feb-23 | 01-mar-23 | 03-mar-23 | 4 |
| 65 | 19 | Servizio Oculistica | 28-feb-23 | 01-mar-23 | 03-mar-23 | 3 |
| 66 | 26 | Servizio Oculistica | 22-mar-23 | 29-mar-23 | 29-mar-23 | 7 |
| 67 | 71 | Servizio Oculistica | 24-ott-23 | 27-nov-23 | 14-dic-23 | 51 |
| 68 | 17 | UO Varie | 27-feb-23 | 05-giu-23 | 05-giu-23 | 98 |
| 69 | 51 | Accettazione,prenotazioni,portineria | 31-lug-23 | 10-agosto-23 | 10/08/2023 | 10 |
| 70 | 76 | Centro Farmaceutico | 07-nov-23 | 17-nov-23 | 20-nov-23 | 13 |
| 71 | 81 | Centro Farmaceutico/Medico di base | 06-dic-23 | 12-dic-23 | 14-dic-23 | 8 |
| 72 | 8 | Direzione Dipartimento Prevenzione | 17-gen-23 | | 20-feb-23 | 34 |

MEDIA GIORNI

18

Possiamo analizzare i tempi di risposta dei 72 reclami formalizzati; di questi, solo 11 persone hanno ricevuto una risposta in ritardo rispetto ai 30 giorni previsti dalla procedura, pari al **15%**.

