

## Istituto Sicurezza Sociale

# REPORT SEGNALAZIONI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

**Anno 2023**



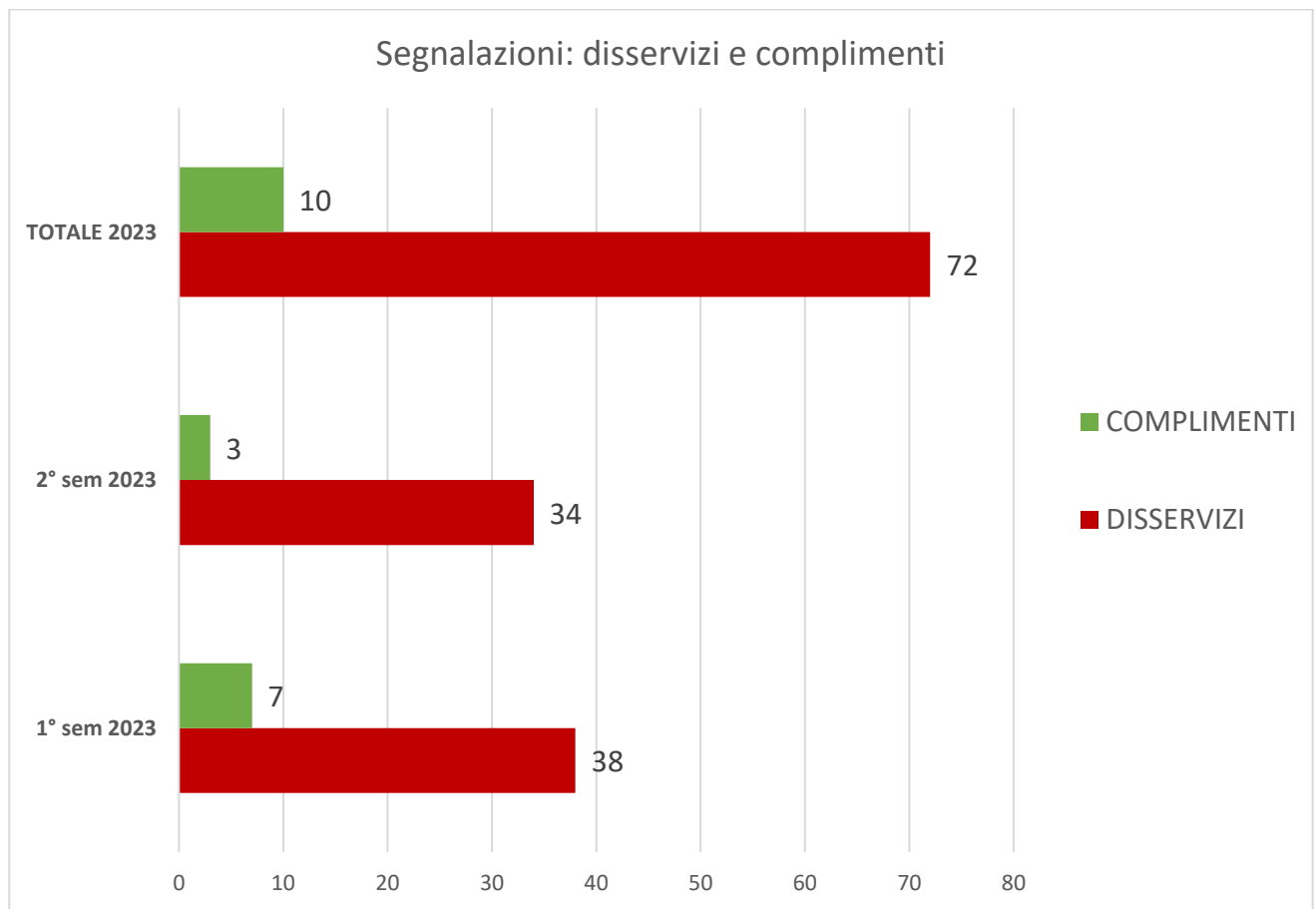
*A cura UOS Formazione, Comunicazione, URP, Q.A.*

## 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](http://www.iss.sm)).

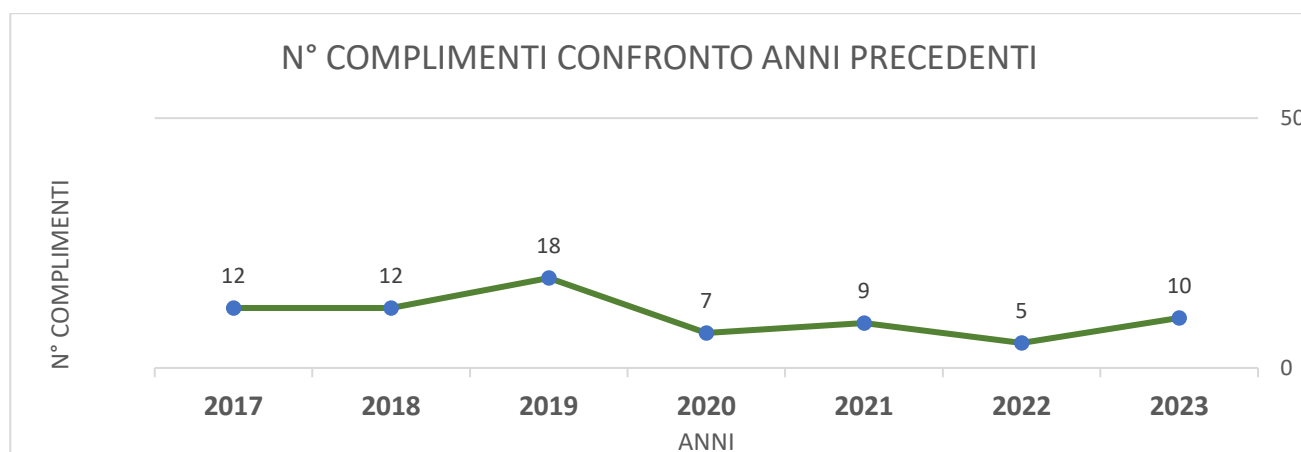
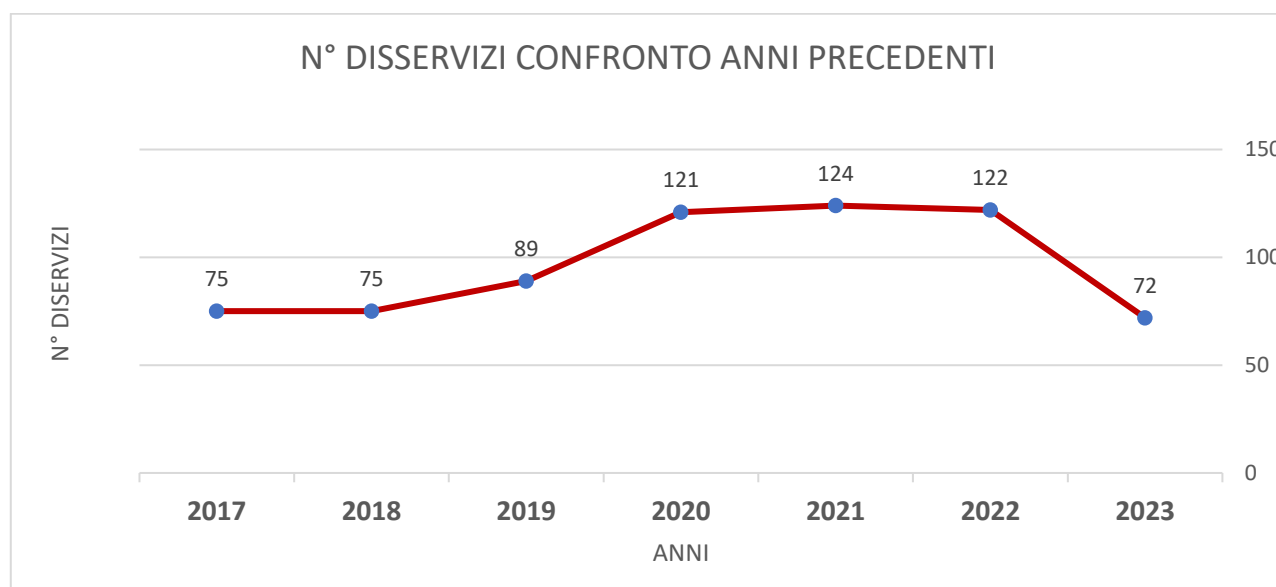
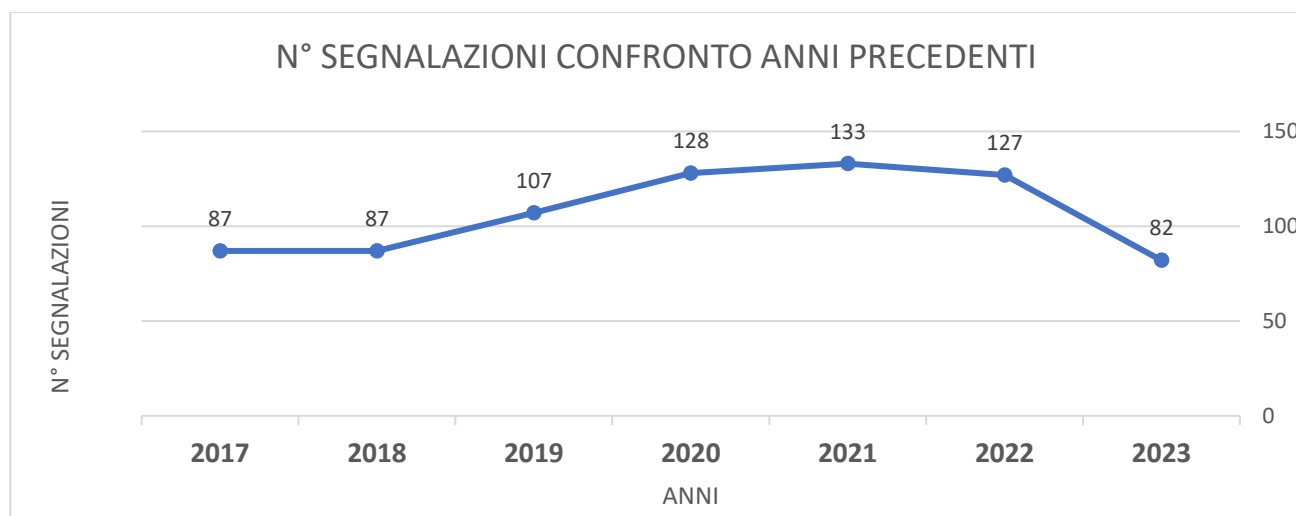
## SEGNALAZIONI RICEVUTE NELL'ANNO 2023

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	
Geriatría	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
Amb. Specialistici:allergologia	1	2	tempi di attesa
Amb. Specialistici-Dermatologia	6	2	Tempi liste d'attesa migliorati
Amb. Specialistici-Otorinolaringoiatra	0	2	
Amb. Specialistici-Medicina sportiva	1	0	
Dietologico	0	1	
Varie	1	1	
<b>TOTALI</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	

## 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	
<b>TOTALI</b>	<b>66</b>	<b>22</b>	

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

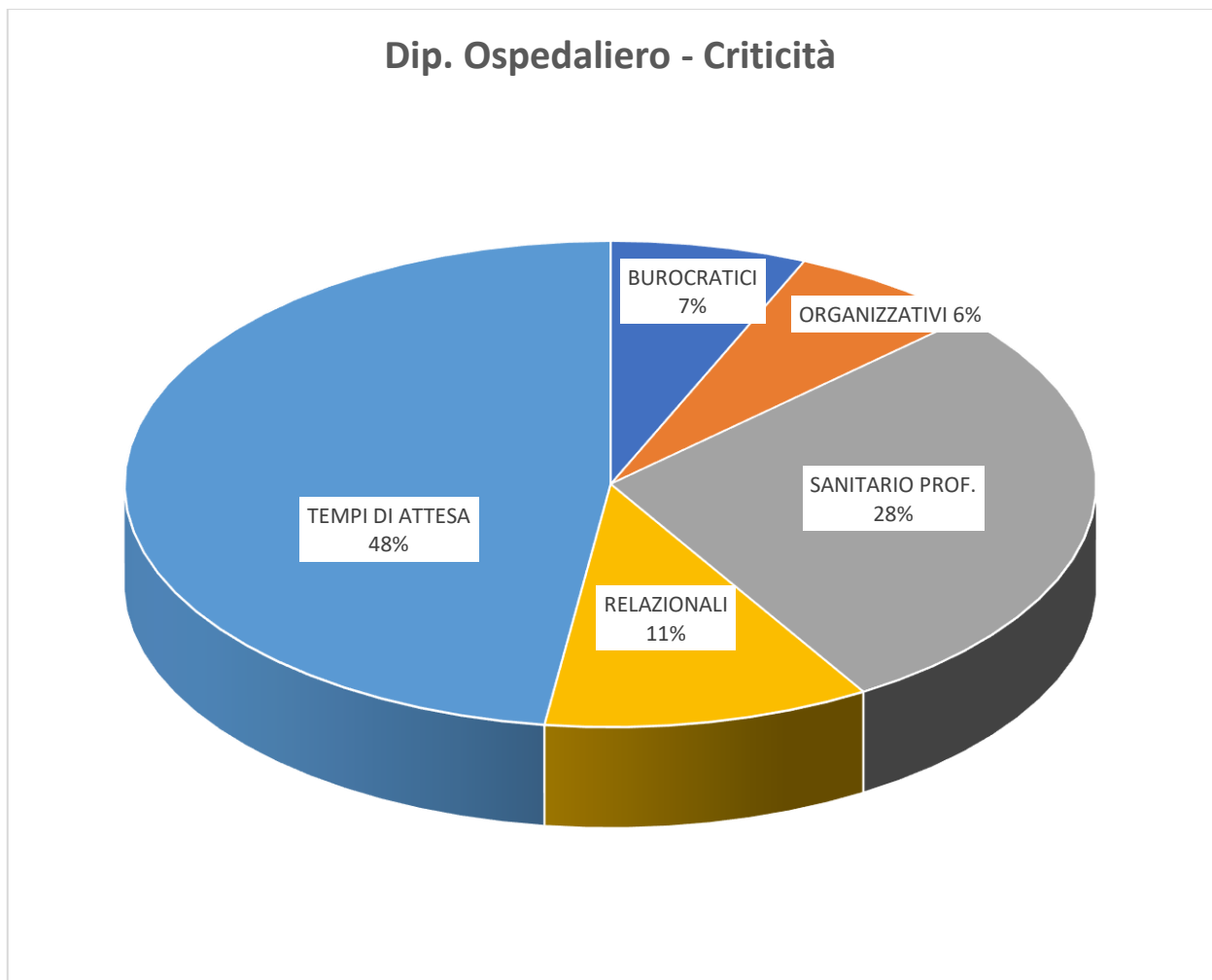
UNITA'	DISSERVIZI ANNO 2022	DISSERVIZI ANNO 2023
Accettazione, Portineria, CUP	2	1
Farmaceutica	3	2
Sorveglianza Sanitaria	1	
Uff. Prestazioni Economiche	2	
<b>TOTALI</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

## OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI

### La classificazione delle segnalazioni

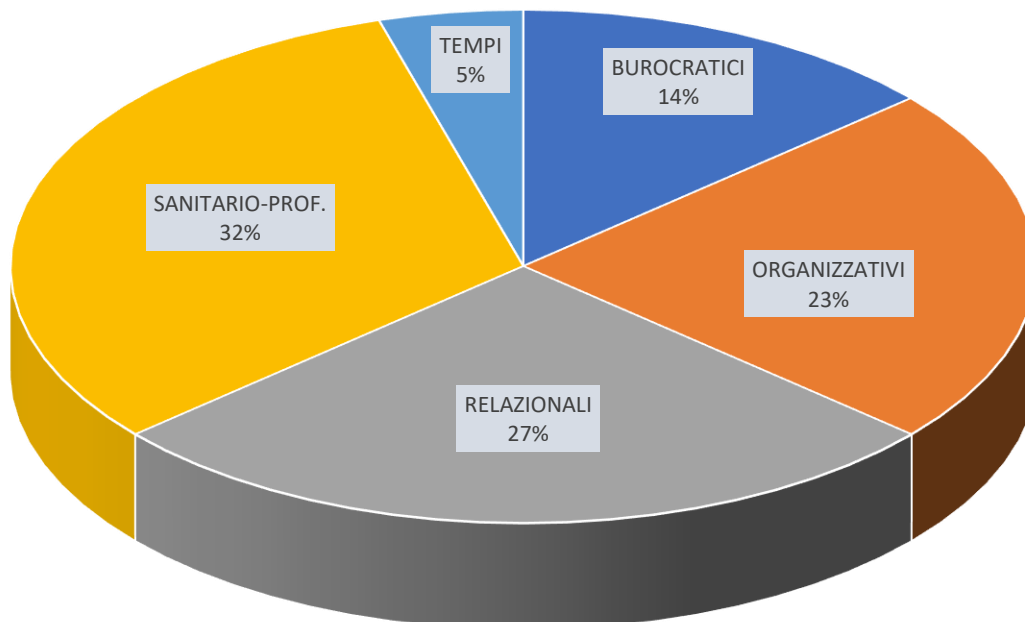
Ogni segnalazione viene classificata in base al suo oggetto specifico secondo queste categorie:

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



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
<b>DIPARTIMENTO OSPEDALIERO</b>		
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		
<b>TOTALI</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
<b>DIPARTIMENTO SOCIO SANITARIO</b>		
Centro Salute Borgo Maggiore		1
Assistenza Res. Anziani	1	
Servizio Territoriale Domic.		1
Disabilità e Ass. Residenziale		2
<b>TOTALI</b>	<b>1</b>	<b>4</b>



## TEMPI DI RISPOSTA AGLI UTENTI

N° Progr.	N° PROT	UNITA' COINVOLTA/E	DATA SEGNALAZIONE PERVENUTA	DATA RISPOSTA RESP.	DATA RISPOSTA ALL'UTENTE	N° GIORNI ISTRUTTUORIA
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	<b>Centro Salute Borgo Maggiore</b>	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	<b>Centro Salute Serravalle</b>	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	<b>Centro Salute Murata</b>	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	<b>UOS Centro Salute Donna</b>	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	<b>UOC Servizio Minori</b>	27-giu-23	03-lug-23	03-ago	37
23	74	<b>Anestesia, terapia intensiva e terapia antalgica</b>	06-nov-23	22-nov-23	30-nov-23	24
24	78	<b>Cardiologia</b>	01-dic-23	06-dic-23	15-dic-23	14
25	50	<b>Chirurgia generale</b>	01-ago-23	08-ago-23	11-ago-23	10
26	14	<b>UOC Geriatria e post acuzie</b>	23-feb-23	03-mar-23	07-mar-23	12
27	25	UOC Geriatria e post acuzie	16-mar-23	24-mag-23	25-mag-23	70
28	72	<b>UOC Medicina fisica e riabilitativa</b>	24-ott-23	31-ott-23	09-nov-23	16
29	10	<b>UOC Medicina TrASFusionale</b>	24-gen-23	25-gen-23	25-gen-23	1
30	35	<b>UOC Medicina interna</b>	02-mag-23	12-mag-23	18-mag	16
31	85	UOC Medicina interna	29-dic-23		11/01/2024	13
32	28	<b>UOS Gastroenterologia ed endoscopia</b>	31-mar-23	15-apr-23	19-apr-23	19
33	38	UOS Gastroenterologia ed endoscopia	05-mag-23	12-mag-23	12/05/2023	7
34	44	UOS Gastroenterologia ed endoscopia	29-giu-23	06-lug-23	17-lug-23	18
35	61	UOS Gastroenterologia ed endoscopia	12-set-23	18-set-23	05-ott-23	23
36	62	UOS Gastroenterologia ed endoscopia	12-set-23	18-set-23	18-set-23	6

N° Progr.	N° PROT	UNITA' COINVOLTA/E	DATA SEGNALAZIONE PERVENUTA	DATA RISPOSTA RESP.	DATA RISPOSTA ALL'UTENTE	N° GIORNI ISTRUTTUORIA
37	18	<b>UOC Ortopedia</b>	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	<b>UOC Pediatria</b>	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	<b>UOC Pronto soccorso e degenza breve</b>	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	<b>UOC Radiologia</b>	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	<b>UOSD Servizio Dietologico</b>	27-mar-23	05-apr-23	19-apr-23	23
64	15	<b>Servizio Oculistica</b>	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-ago-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	<b>Direzione Dipartimento Prevenzione</b>	17-gen-23		20-feb-23	34
<b>MEDIA GIORNI</b>						<b>18</b>

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%**.

