

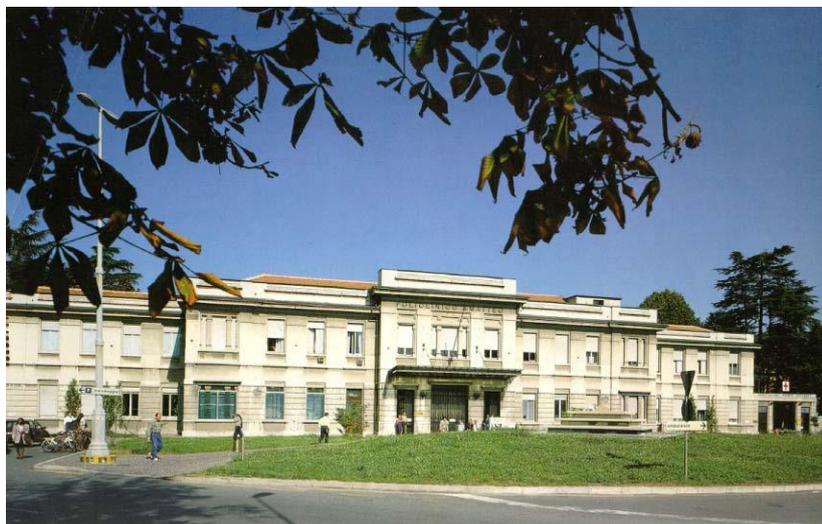


Fondazione IRCCS  
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia



## Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2018



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestisce tutte le segnalazioni inviate alla Fondazione e risponde alle richieste degli utenti che contattano telefonicamente l'ufficio.

Nel periodo compreso tra Gennaio e Giugno 2018, l'URP ha ricevuto n. 407 segnalazioni:

- + 99 rispetto al II semestre 2017 (incremento 32%)
- + 131 rispetto al I semestre 2017 (incremento 47%)
- + 171 rispetto al II semestre 2016 (incremento 72%)
- + 178 rispetto al I semestre 2016 (incremento 78%)



Figura 1: Andamento delle segnalazioni Anno 2016 – I semestre 2018

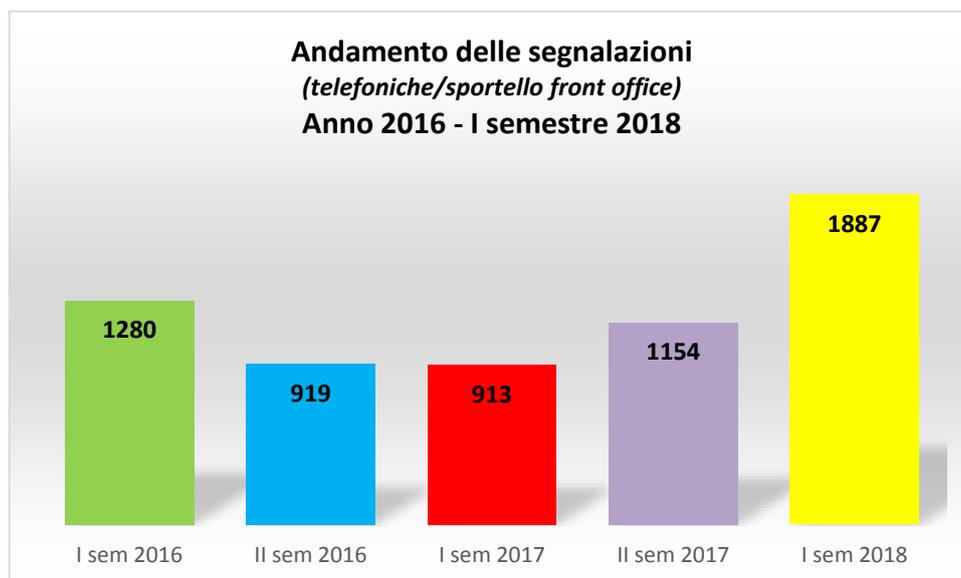
Si precisa che, a seguito della modifica normativa in materia di Privacy, non tutte le segnalazioni si concludono con la risposta all'Utente, laddove le domande vengano formulate da una persona in nome e per conto di un'altra in carenza di idonea delega. Nel corso del primo semestre 2018, risultano senza integrazione istruttoria e quindi non valide ai fini della risposta all'Utente n. 19 segnalazioni.

Si aggiungono n. 1.887 segnalazioni (telefoniche e allo sportello front office), la maggior parte delle quali per ottenere informazioni:

- + 733 rispetto al II semestre 2017 (incremento 64%)
- + 974 rispetto al I semestre 2017 (incremento 107%)
- + 968 rispetto al II semestre 2016 (incremento 105%)
- + 607 rispetto al I semestre 2016 (incremento 47%)

Le segnalazioni ricevute ed evase comprendono:

- Reclami
- Informazioni
- Encomi

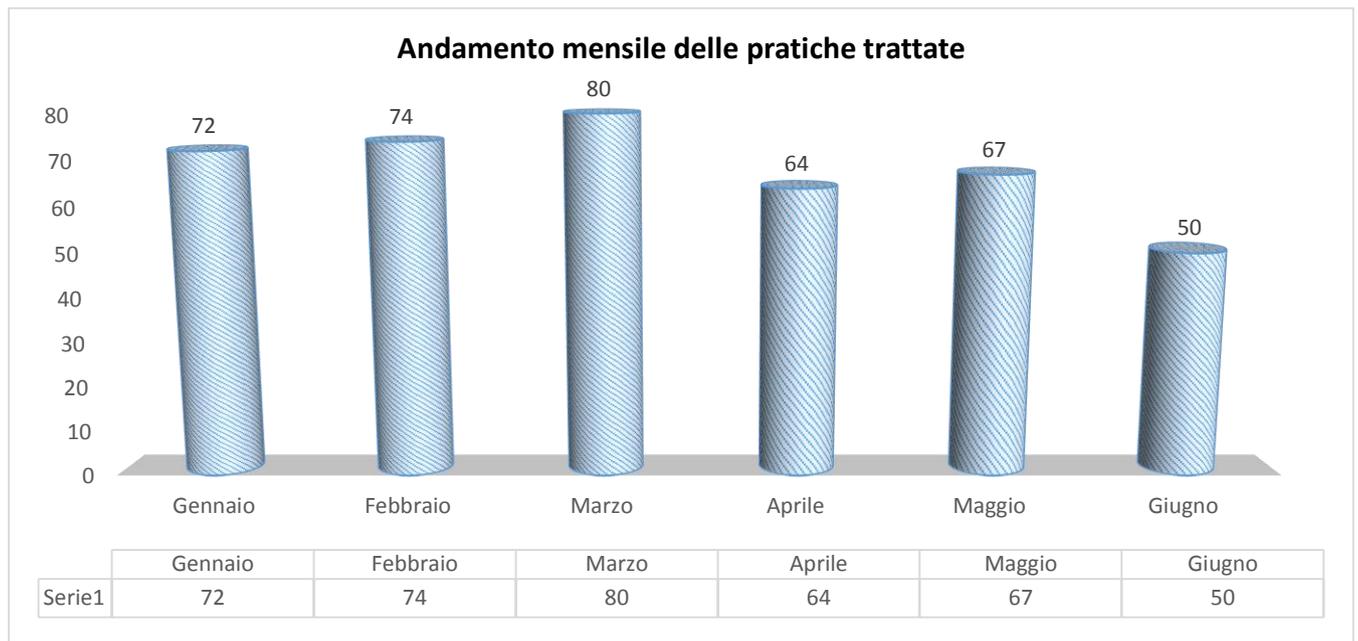


**Figura 2:** Andamento delle segnalazioni telefoniche/sportello front office Anno 2016 – I semestre 2018

**Sono state individuate n. 6 azioni di miglioramento e più precisamente:**

- Cartellonistica informativa presso i CUP
- Cartellonistica informativa presso i “punti amaranto”
- Taglia-code presso DH oncologico pediatrico
- Cartellonistica informativa Categorie Protette
- Proposta implementazione modulo per rilascio documentazione sanitaria (*in itinere*)
- Proposta cartellonistica esplicativa per utilizzo montacarichi

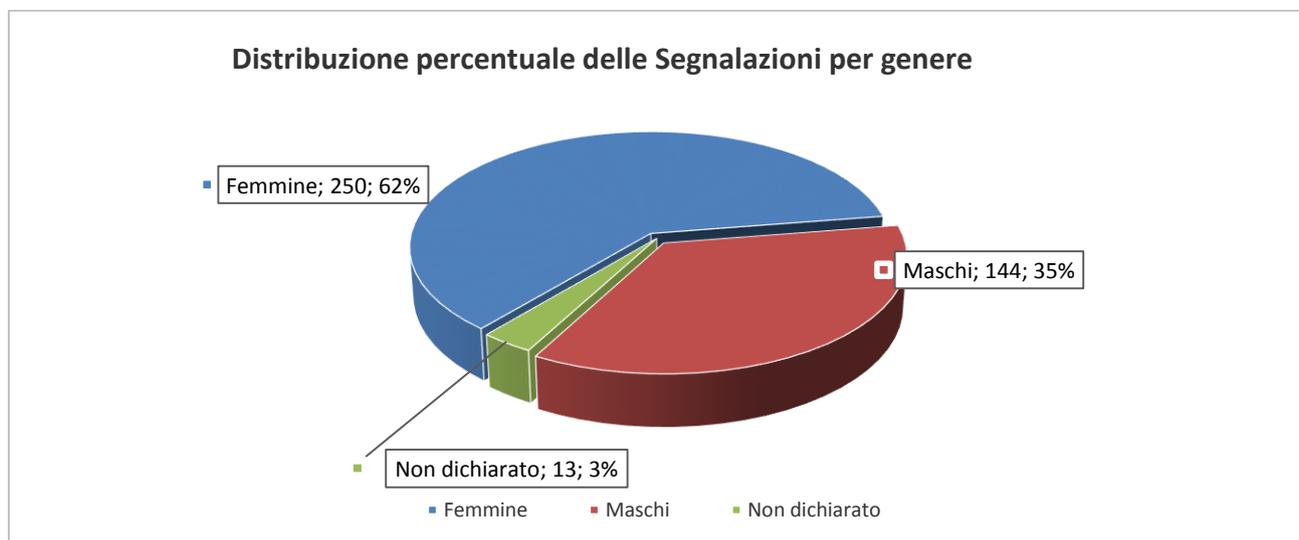
## Andamento mensile delle segnalazioni



**Figura 3:** Andamento mensile del numero di segnalazioni URP

## Stratificazione del campione:

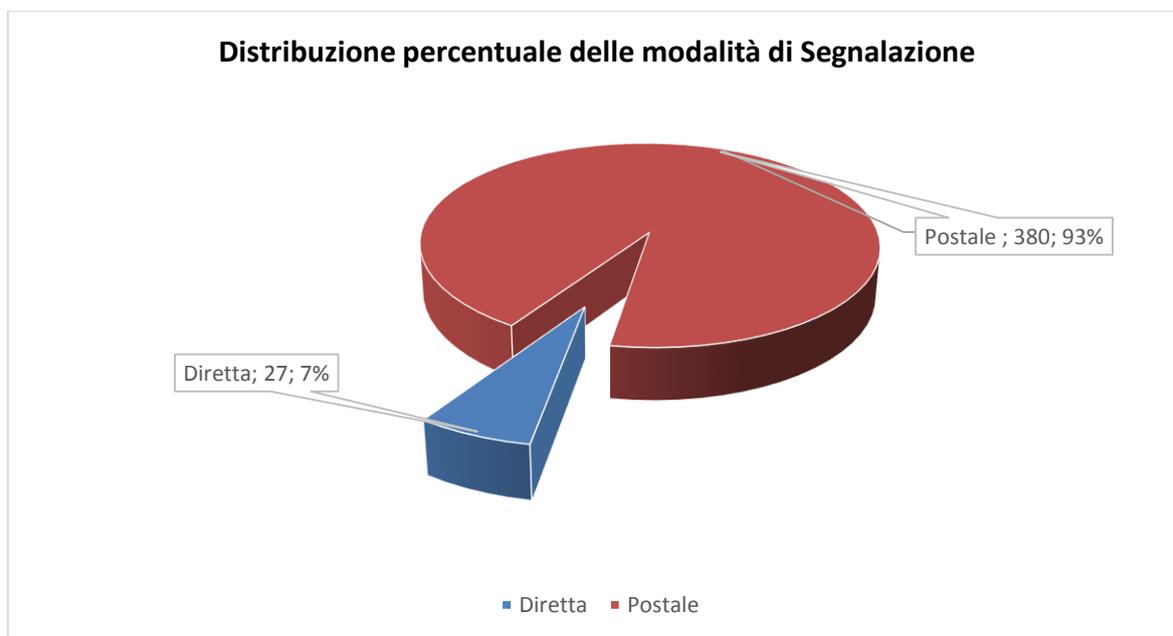
- Per genere



**Figura 4:** Distribuzione percentuale della stratificazione del campione per genere.

## Modalità di segnalazione

Le segnalazioni possono pervenire per accesso diretto (allo sportello o per invio da parte di altro Personale della Fondazione, che le riceve e le consegna all'URP), per via postale (lettera, e-mail o fax), per telefono.

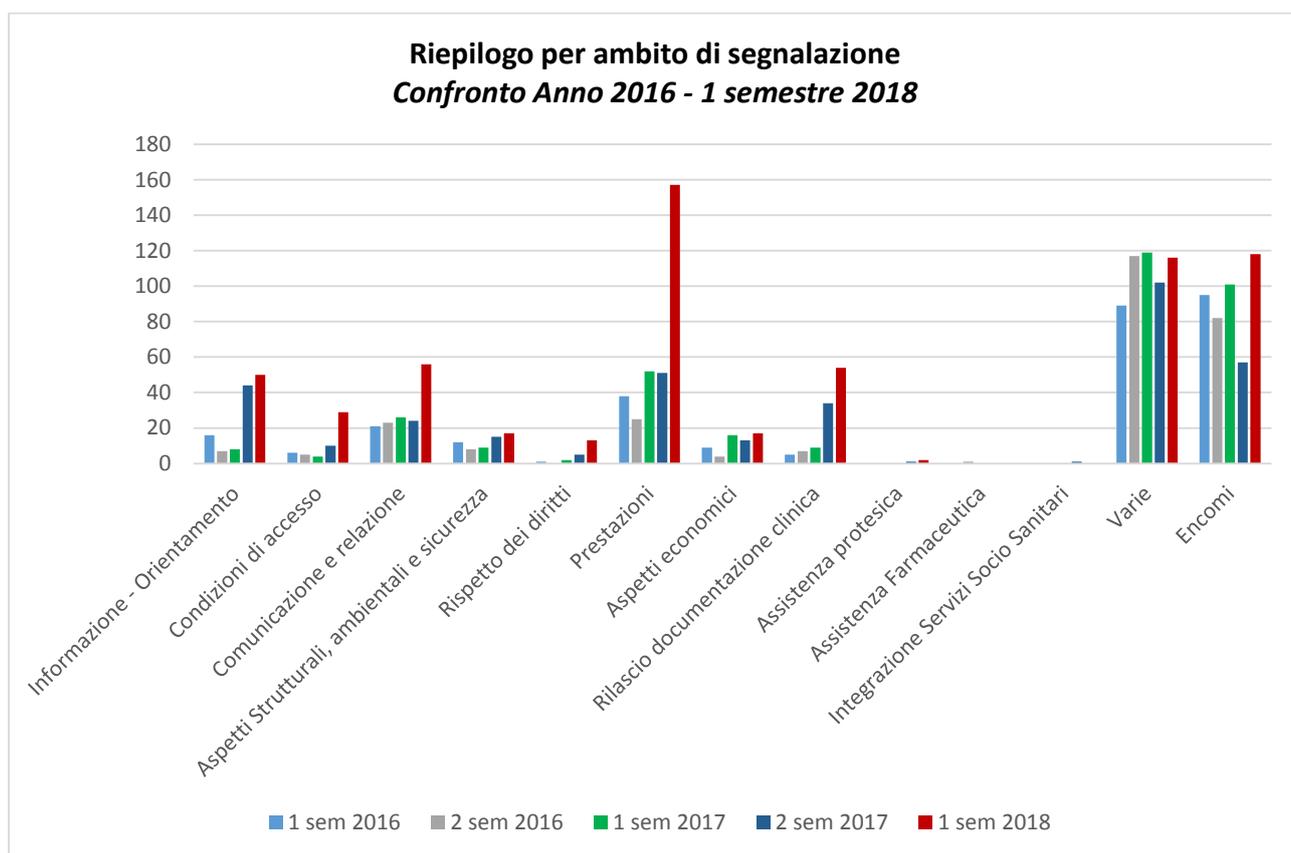


*Figura 5: Distribuzione percentuale delle modalità di segnalazione presso l'URP*

## Analisi degli ambiti oggetto di segnalazione

Si premette che una segnalazione può riguardare diversi ambiti: per questo motivo, i numeri di seguito riportati sono superiori al numero delle segnalazioni ricevute (n. 407). È stata effettuata una analisi statistica descrittiva delle variabili individuate per ambiti oggetto di segnalazione, stratificato per le UU.OO.CC. della Fondazione. Sono state escluse le variabili confondenti allo scopo di ridurre eventuali bias. L'analisi statistica è stata effettuata attraverso il software Microsoft Excel 2013.

Descrizione degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.
Informazione - Orientamento	16	7	8	44	50
Condizioni di accesso	6	5	4	10	29
Comunicazione e relazione	21	23	26	24	56
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	12	8	9	15	17
Rispetto dei diritti	1	0	2	5	13
Prestazioni	38	25	52	51	157
Aspetti economici	9	4	16	13	17
Rilascio documentazione clinica	5	7	9	34	54
Assistenza protesica	0	0	0	1	2
Assistenza Farmaceutica	0	1	0	0	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	0	0	0	1	0
Varie	89	117	119	102	116
Encomi	95	82	101	57	118



**Figura 6:** Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito – confronto Anno 2016 – 1 semestre 2018)

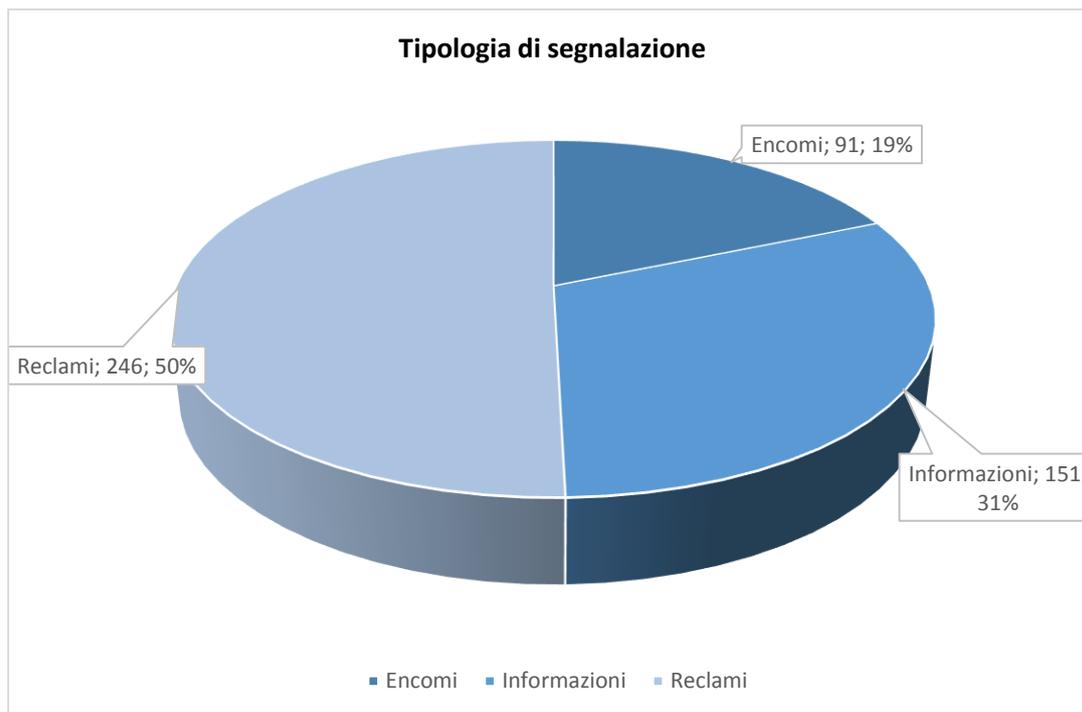
Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.
<b>Informazione - Orientamento</b>					
Segnalazioni riguardanti la logistica	0	1	1	2	2
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	11	4	7	26	15
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	5	2	3	16	33
<b>Condizioni di accesso</b>					
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	0	5	1	4	28
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	0	0	0	1	0
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	6	0	3	5	1
<b>Comunicazione e relazione</b>					
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	21	23	26	21	48
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	0	0	0	2	7
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	1	1

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.
<b>Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza</b>					
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	0	0	0	0	3
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	2	0	1	6	3
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	10	8	8	9	11
<b>Rispetto dei diritti</b>					
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	1	0	0	0	4
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	0	0	2	5	9
<b>Prestazioni</b>					
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	8	5	13	19	57
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	5	4	5	6	6
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	8	3	9	9	61
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	17	13	25	17	33

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017		2018
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.
<b>Aspetti economici</b>					
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7	3	15	6	13
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	2	1	1	7	4
<b>Rilascio doc. clinica</b>					
Segnalazioni riguardanti le modalità	1	1	3	9	14
Segnalazioni riguardanti il tempo	3	5	4	25	39
Segnalazioni riguardanti la qualità	1	1	2	0	1
<b>Assistenza protesica</b>					
Rapporti con i prescrittori	0	0	0	1	1
Fornitura ausili	0	0	0	0	1
<b>Assistenza farmaceutica</b>					
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	0	1	0	0	0
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	0	0	0	0	0

	2016	2017	2018
--	------	------	------

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.
<b>Integrazione Servizi Socio Sanitari</b>					
Rapporti con MMG e PDF	0	0	0	0	0
Continuità del rapporto ospedale territorio	0	0	0	0	0
Dimissioni protette	0	0	0	0	0
ADI	0	0	0	0	0
RSA-RSH	0	0	0	0	0
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	0	0	0	1	0
<b>Varie</b>					
Segnalazioni varie	89	117	119	102	116
<b>Encomi</b>					
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	2	4	5	4	1
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	50	40	50	24	58
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	43	38	46	29	59



**Figura 7:** Divisione per tipologia di segnalazione

### **Analisi delle segnalazioni per UOC / UOSD/ UOS**

Anche in questo caso, una segnalazione può riguardare diversi ambiti: per questo motivo, i numeri di seguito riportati sono superiori al numero delle segnalazioni ricevute (n. 407).

UOC/UOSD/UOS	Encomi 1 sem. 2018	Informazioni 1 sem 2018	Reclami 1 sem 2018
AFFARI GENERALI			2
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM		5	4
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA DIREZIONE SCIENTIFICA		1	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - AVVOCATURA-LEGALE E CONTENZIOSO		3	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA	1	3	4
ALTRA AREA SANITARIA DMP	5	25	3
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP		2	1

UOC/UOSD/UOS	Encomi 1 sem. 2018	Informazioni 1 sem 2018	Reclami 1 sem 2018
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' ECONOMICO FINANZIARIA (ASPETTI ECONOMICI)		6	1
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' TICKET		2	4
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP	1	2	41
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA /ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	3	15	36
ANATOMIA PATOLOGICA			1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	1		2
CARDIOCHIRURGIA		2	1
CARDIOLOGIA	3	7	6
CENTRO AMILOIDOSI			1
CHIRURGIA GENERALE I	1	3	1
CHIRURGIA GENERALE II			2
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	4	1	
CHIRURGIA PEDIATRICA	4		3
CHIRURGIA VASCOLARE		2	
DERMATOLOGIA	5	3	2
DIAGNOSTICA SENOLOGICA	1		2
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	2	4	10
ENDOSCOPIA DIGESTIVA			3
FARMACOLOGIA CLINICA		2	
INTRAMOENIA (SOLVENTI)		4	5
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE	5	9	9
MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI		2	
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA			1
MALATTIE INFETTIVE I	2	2	4
MEDICINA GENERALE I		2	3
MEDICINA GENERALE II	3		4
MEDICINA GENERALE III ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	1	1	
MEDICINA NUCLEARE		1	
NEFROLOGIA			1
NEUROCHIRURGIA		1	
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE			1
OCULISTICA		1	11

UOC/UOSD/UOS	Encomi 1 sem. 2018	Informazioni 1 sem 2018	Reclami 1 sem 2018
ODONTOSTOMATOLOGIA		2	1
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA		1	2
ONCOLOGIA MEDICA	3	3	3
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	4	1	12
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	13	7	7
OTORINOLARINGOIATRIA	2	7	6
PEDIATRIA	5	5	4
PNEUMOLOGIA	2	1	2
PRONTO SOCCORSO	6		16
RADIOLOGIA	3	2	5
RADIOLOGIA - NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA	3	7	4
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA			1
REUMATOLOGIA	3	2	6
RIABILITAZIONE DI MANTENIMENTO	1		
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA		1	
SIMT			1
SITRA	2	1	2
TECNICO PATRIMONIALE	1		2
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	1		1
UROLOGIA			1

### Riepilogo delle segnalazioni trattate da ogni singola UOC / UOSD /UOS

UOC/UOSD/UOS	Totale Segnalazioni
AFFARI GENERALI	2
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA - FONDAZIONE OSM	9
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA DIREZIONE SCIENTIFICA	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE - AVVOCATURA-LEGALE E CONTENZIOSO	4
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI SIA	8
ALTRA AREA SANITARIA DMP	33
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP	3
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' ECONOMICO FINANZIARIA (ASPETTI ECONOMICI)	7
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' TICKET	6

UOC/UOSD/UOS	Totale Segnalazioni
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / CUP	44
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA /ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	54
ANATOMIA PATOLOGICA	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE I	3
CARDIOCHIRURGIA	3
CARDIOLOGIA	16
CENTRO AMILOIDOSI	1
CHIRURGIA GENERALE I	5
CHIRURGIA GENERALE II	2
CHIRURGIA GENERALE III - SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	5
CHIRURGIA PEDIATRICA	7
CHIRURGIA VASCOLARE	2
DERMATOLOGIA	10
DIAGNOSTICA SENOLOGICA	3
EMATOLOGIA IMMUNOEMATOLOGIA	16
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	3
FARMACOLOGIA CLINICA	2
INTRAMOENIA (SOLVENTI)	9
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE	23
MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI	2
MALATTIE INFETTIVE - ECOGRAFIA	1
MALATTIE INFETTIVE I	8
MEDICINA GENERALE I	5
MEDICINA GENERALE II	7
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	2
MEDICINA NUCLEARE	1
NEFROLOGIA	1
NEUROCHIRURGIA	1
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
OCULISTICA	12
ODONTOSTOMATOLOGIA	3
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	3
ONCOLOGIA MEDICA	9
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	17

UOC/UOSD/UOS	Totale Segnalazioni
OSTETRICA E GINECOLOGIA	27
OTORINOLARINGOIATRIA	15
PEDIATRIA	14
PNEUMOLOGIA	5
PRONTO SOCCORSO	22
RADIOLOGIA	10
RADIOLOGIA - NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA	14
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA	1
REUMATOLOGIA	11
RIABILITAZIONE DI MANTENIMENTO	1
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA	1
SIMT	1
SITRA	5
TECNICO PATRIMONIALE	3
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	2
UROLOGIA	1

## Distribuzione segnalazioni per Struttura

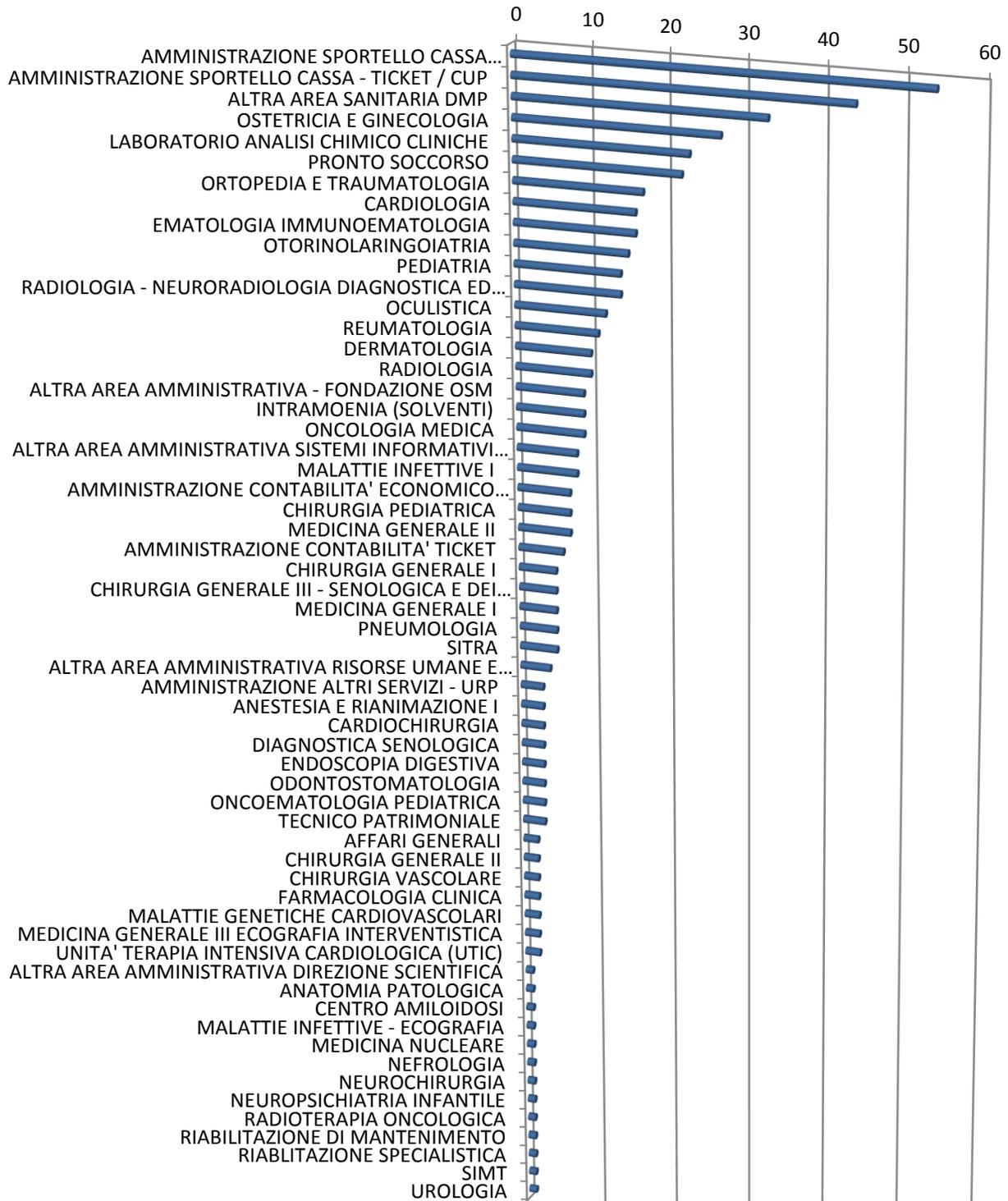


Figura 8: Distribuzione segnalazioni per Struttura

## SEGNALAZIONI URP TRASMESSE AL SERVIZIO DI ASCOLTO E MEDIAZIONE

Presso la Fondazione dal 2012 è attivo il Servizio di Ascolto e Mediazione Trasformativa dei conflitti. Tale Servizio, a cui afferiscono due operatori della UOC Qualità e Risk Management – URP, in conformità a quanto previsto dagli “*Indirizzi operativi per l’implementazione dell’attività di Ascolto e Mediazione dei conflitti nelle Aziende Ospedaliere di regione Lombardia*” ricevuti dalla DG Generale Welfare di Regione Lombardia, si attiva al fine di ripristinare il dialogo tra il paziente insoddisfatto e gli operatori sanitari della Fondazione, nei casi in cui il rapporto di fiducia sia stato compromesso e dove una lacuna comunicativa possa diventare causa di futuri ed economicamente gravosi contenziosi.

L’Ufficio Relazioni con il Pubblico, organo deputato alla ricezione delle segnalazioni da parte dell’utenza, costituisce, pertanto, la fonte primaria di casi per il Servizio di Ascolto e Mediazione.

Nel corso del primo semestre 2018 le segnalazioni URP trasmesse alla valutazione del Servizio di Ascolto e Mediazione sono state complessivamente cinque, di cui

- in un caso (URP 311/18) il Servizio non ha ritenuto opportuno attivare il percorso di ascolto e mediazione;
- in tre casi (URP 138/18, URP 35/18 e URP 232/18) è stato effettuato l’ascolto;
- in un caso (URP 554/17) è stata effettuata la mediazione.

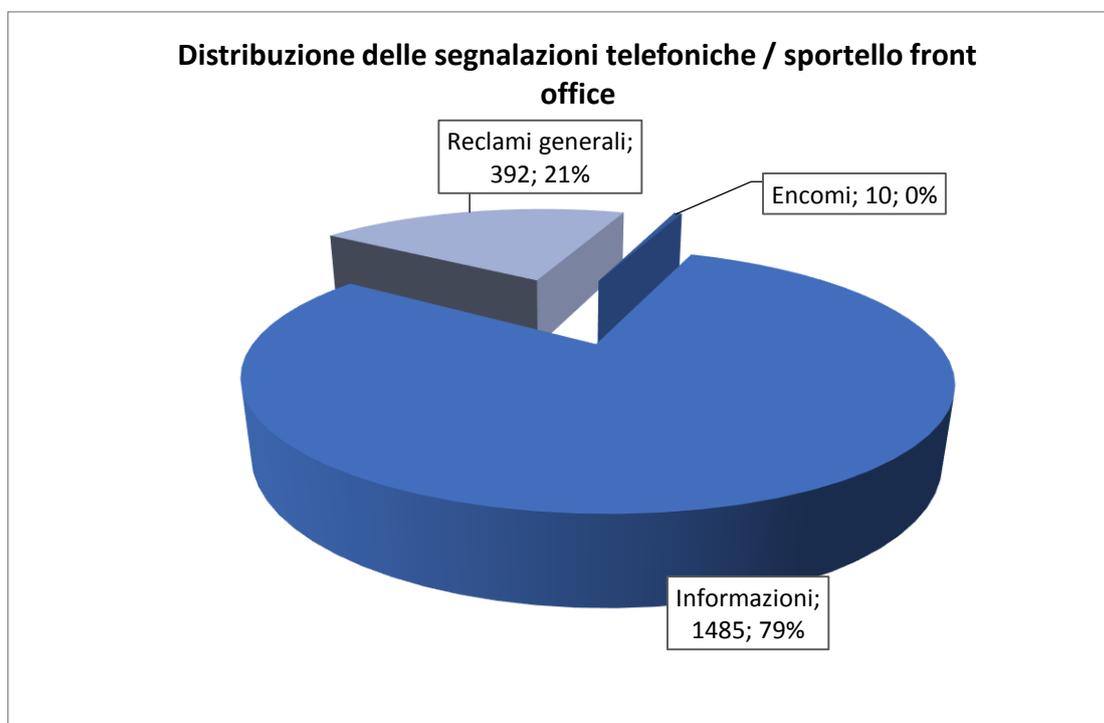
**ANALISI DELLE SEGNALAZIONI TELEFONICHE E ALLO SPORTELLINO FRONT OFFICE  
PERVENUTE PRESSO IL SERVIZIO URP**

Nel periodo compreso tra Gennaio e Giugno 2018 sono giunte presso l'URP n. 1.887 segnalazioni telefoniche ed allo sportello *front office*.

Le telefonate giunte all'ufficio comprendono semplici richieste di informazioni o di numeri telefonici di riferimento, segnalazioni di disagi/disservizi, risolte nell'immediato o non notificate ufficialmente dall'utente.

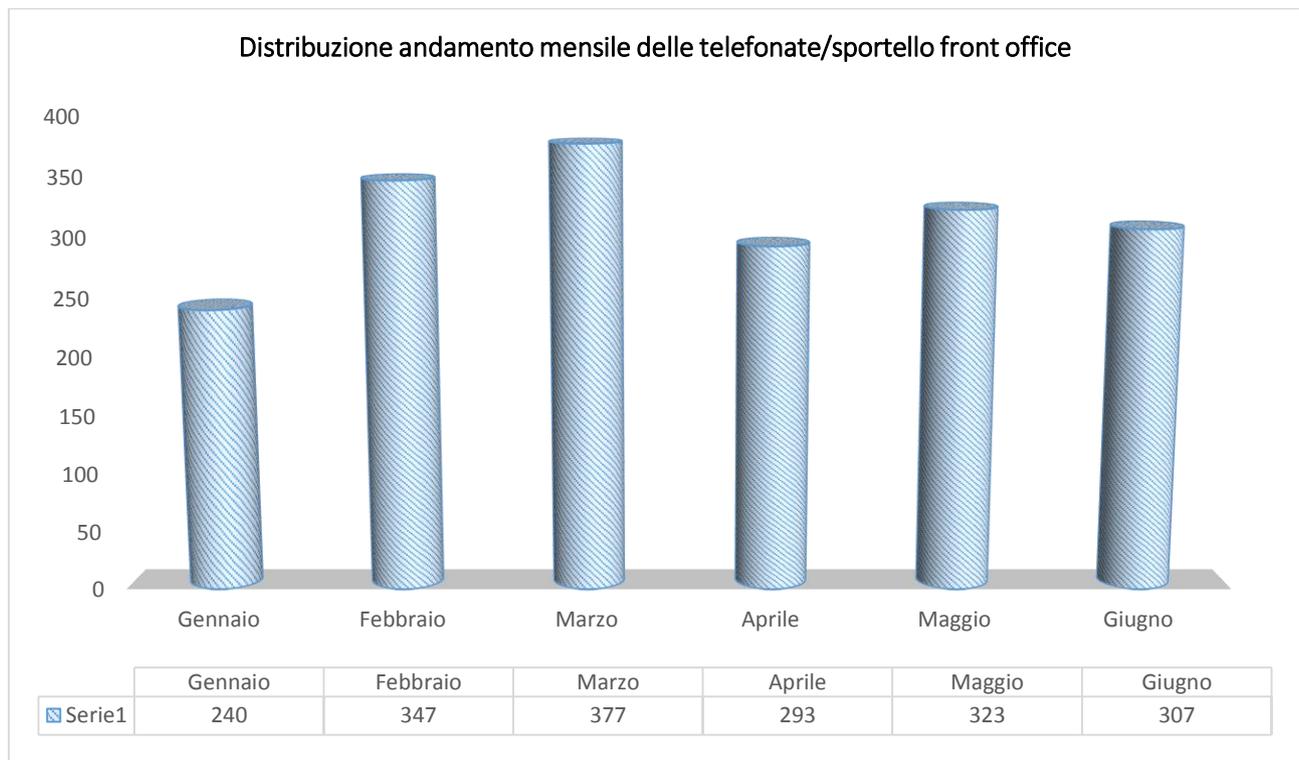
Le suddette segnalazioni, laddove rechino delle criticità, vengono condivise e gestite con i Direttori delle strutture coinvolte.

Tipologia Segnalazioni Telefonica / Sportello front office	N° telefonate
Richiesta informazioni	1.485
Reclami generali	392
Encomi	10



**Figura 9:** Distribuzione percentuale delle segnalazioni telefoniche/sportello front office

## Andamento mensile delle telefonate/sportello front office



*Figura 10: Distribuzione dell'andamento mensile del numero di telefonate/sportello front office*

## Analisi degli ambiti oggetto di segnalazione Telefonica / Sportello front office

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2018 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b>Informazione - Orientamento</b>				
Segnalazioni riguardanti la logistica	1a		33	
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	1b		6	61
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	1c		552	6

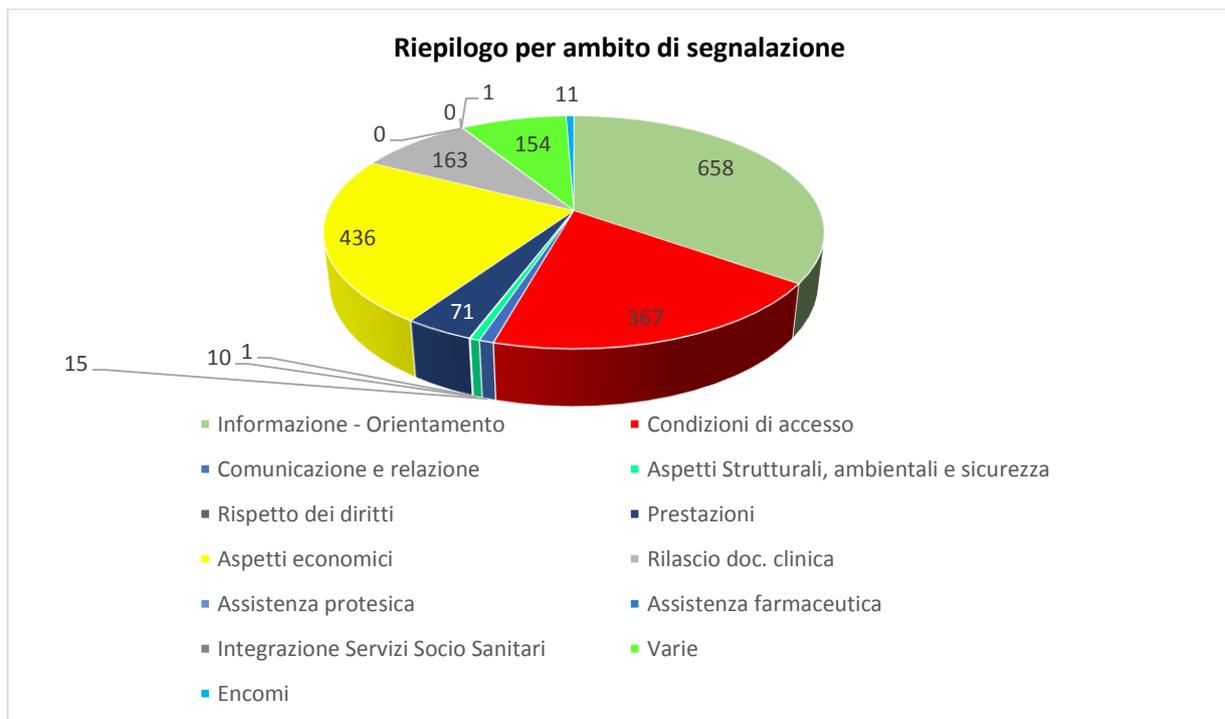
Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2018 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b>Condizioni di accesso</b>				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	2a		241	113
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	2b		1	
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	2c		12	
<b>Comunicazione e relazione</b>				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	3a		3	11
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	3b			1
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	3c			
<b>Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza</b>				
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	4a			
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	4b			1
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	4c			9
<b>Rispetto dei diritti</b>				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	5a			
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	5b			1

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2018 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b>Prestazioni</b>				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	6a		6	21
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	6b			7
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	6c		1	34
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	6d			2
<b>Aspetti economici</b>				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7a		56	28
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	7b		350	2
<b>Rilascio doc. clinica</b>				
Segnalazioni riguardanti le modalità	8a		68	6
Segnalazioni riguardanti il tempo	8b		6	77
Segnalazioni riguardanti la qualità	8c		1	5
<b>Assistenza protesica</b>				
Rapporti con i prescrittori	9a			
Fornitura ausili	9b			
<b>Assistenza farmaceutica</b>				
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	10a			
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	10b			

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2018 1° Semestre			
	CODICE SEGNALAZIONE	ENCOMI	INFORMAZIONI	RECLAMI
<b><i>Integrazione Servizi Socio Sanitari</i></b>				
Rapporti con MMG e PDF	11a			
Continuità del rapporto ospedale territorio	11b			1
Dimissioni protette	11c			
ADI	11d			
RSA-RSH	11e			
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	11f			
<b><i>Varie</i></b>				
Segnalazioni varie	12		148	6
<b><i>Encomi</i></b>				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	13a	2	1	
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	13b	4		
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	13c	4		
		10	1485	392
<b>TOTALE Segnalazioni</b>			<b>1887</b>	

## Riepilogo per ambito di segnalazione

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2018 1° Semestre
	TOTALE SEGNALAZIONI
Informazione - Orientamento	658
Condizioni di accesso	367
Comunicazione e relazione	15
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	10
Rispetto dei diritti	1
Prestazioni	71
Aspetti economici	436
Rilascio doc. clinica	163
Assistenza protesica	0
Assistenza farmaceutica	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	1
Varie	154
Encomi	11



**Figura 11:** Riepilogo per ambito di segnalazione

## ANALISI DELLE RICHIESTE DI RIMBORSO TICKET PERVENUTE ALL' URP

È stato posto in capo all'URP, dal mese di Settembre 2014, il compito di curare l'istruttoria delle richieste di rimborso ticket, tramite la colletta della documentazione necessaria ad ottenere il rimborso medesimo e la trasmissione della stessa alla Struttura di Accettazione Amministrativa della Fondazione, per il seguito di competenza.

Nel semestre in oggetto, l'URP ha gestito n. 282 contro le n. 265 richieste di rimborso ticket, del semestre precedente, così distribuite.

Rimborso Tticket	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Numero Richieste	39	39	55	14	79	56