

**SISTEMA DI GESTIONE DEI RECLAMI
- REPORT ANNO 2021 -**

I N D I C E

- 1 PREMESSA**
- 2 SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**
- 3 ANALISI DELLE SEGNALAZIONI**
- 4 SEGNALAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO 2021**
 - 4.2 Tipologia della Segnalazione
 - 4.2 Segnalazioni Confronto anni 2017/2021
 - 4.3 Analisi per Area della segnalazione
- 5 CONCLUSIONI**

Allegato 1:SCHEDE ANALITICHE

RECLAMI

Analisi dei reclami anno 2021

ELOGI

Analisi degli elogi 2021

Perugia, marzo 2022

Informatizzazione, elaborazione, analisi dati e stesura dei Report a cura di:
Dr. Daniela Ranocchia - Resp. staff Sviluppo Qualità e Comunicazione
e dr. Stefania Tomassoli U.R.P. Territoriale

1. PREMESSA

Il dialogo con gli Utenti è alla base del rapporto di fiducia e trasparenza fra cittadino e pubblica amministrazione, rapporto che si sviluppa dando importanza alle idee, ai suggerimenti, ai giudizi e soprattutto alle lamentele dei cittadini, raccogliendo così informazioni preziose su come vengono percepiti i nostri servizi e l'organizzazione più in generale.

Per questo il reclamo è da considerare uno stimolo a migliorare, prendendo i provvedimenti necessari, sia per rimuovere le cause che lo hanno originato, sia per prevenire in futuro situazioni analoghe, a vantaggio di tutti gli utenti.

I dati oggetto di analisi sono stati ottenuti elaborando le "schede reclamo" raccolte dagli URP presenti sul territorio.

Per l'anno 2021 la reportistica dell'URP è stata elaborata su dati che, purtroppo, visto l'andamento della pandemia, come l'anno scorso non ha rispettato le procedure abituali.

In questo periodo infatti, pur essendo stato notevole il lavoro svolto da tutti gli operatori per risolvere problemi e fornire informazioni a seguito di rilievi e suggerimenti soprattutto telefonici, queste segnalazioni non sono state quantificate in maniera sistematica, proprio per il carico di lavoro che hanno generato.

2. SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Nell'Azienda USL Umbria n. 1 la gestione delle segnalazioni e dei reclami è disciplinata dal Regolamento Aziendale (D.D.G. n. 370 del 06/03/2019), in cui è stabilito che l'**URP opera secondo un modello "a rete"** dove, accanto a una funzione centralizzata **URP Aziendale** all'interno dallo Staff Qualità e Comunicazione, è presente in ciascuna direzione di Distretto e Presidio Ospedaliero - nel Dipartimento di Prevenzione e in quello di Salute Mentale- un **URP Territoriale**, con operatori dedicati e non, ai quali gli utenti possono rivolgersi per ogni esigenza informativa o per formalizzare reclami.

3. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

L'analisi dei dati, per l'elaborazione dei report, riguarda le segnalazioni (reclami, rilievi/suggerimenti ed elogi) relative ai servizi e alle strutture aziendali:

- **Reclamo formalizzato:** qualunque espressione di insoddisfazione manifestata formalmente dal cittadino, che implica una risposta scritta da parte della Direzione Aziendale. Il reclamo non può essere anonimo e deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura dell'istruttoria interna.
- **Rilievo/ Suggerimento** indicazione di disservizio (di solito presentata verbalmente o telefonicamente e/o in anonimato), che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; viene comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi e per l'inserimento nelle rilevazioni statistiche. Come già evidenziato in premessa, dato il forte afflusso di chiamate da parte dei cittadini per l'anno 2021, il dato non è facilmente reperibile.
- **Elogi/Ringraziamenti:** ovvero manifestazioni di apprezzamento da parte dell'utenza.

Per il monitoraggio dei Reclami sono utilizzati degli "**Indicatori di Qualità**" che distinguono la tipologia del reclamo.

Tali Indicatori sono distinti in **6 "Categorie"** ciascuna delle quali a sua volta prevede una ulteriore suddivisione in categorie inferiori che chiameremo "**Sottocategorie**" le quali dettagliano maggiormente l'oggetto della segnalazione (Tab 1).

Tabella 1: Classificazione delle segnalazioni

Tipologia

1 Aspetti Tecnico - Professionali

- Errori nell'esame diagnostico e/o nella cura
- Mancate cure/Assistenza
- Visita/Assistenza non accurata o superficiale
- Mancate precauzioni igieniche/Piaghe da decubito
- Mancata visita domiciliare
- Prelievi
- Ticket
- Varie Tecnico Professionali

2 Aspetti Relazionali e Umanizzazione:

- Rapporti con personale Medico dipendente-convenzionato
- Rapporti personale Infermieristico - Tecnico Sanitario
- Rapporti con personale Amministrativo
- Malessere per cattivi rapporti tra operatori
- Rispetto della Privacy/Riservatezza
- Rispetto della Sofferenza/Maltrattamenti
- Rispetto caratteristiche Culturali/Sociali/Religiose
- Varie Relazionali

3 Aspetti Alberghieri e Comfort:

- Condizioni igieniche - pulizia
- Climatizzazione/Condizioni Ambientali
- Vitto
- Accoglienza/Sale d'Attesa
- Servizi accessori
- Rispetto divieto di Fumo
- Varie Ambientali

4 Aspetti Strutturali

- Accessibilità interna
- Barriere architettoniche
- Spazi Esterni/Parcheeggi
- Dislocazione territoriale dei Servizi/Trasporti pubblici
- Sicurezza e adeguatezza degli spazi
- Varie Strutturali

5 Informazioni:

- Informazioni dal personale di Front-Office/Amministrativo
- Informazioni Telefoniche
- Informazioni da personale Medico
- Informazioni da personale Infermieristico - Tecnico Sanitario
- Adeguatezza materiale Informativo/Sito Web
- Segnaletica esterna/Cartellonistica interna
- Leggibilità dei documenti/Referti non chiari
- Riconoscibilità degli operatori
- Accessibilità servizi on-line
- Accessibilità Prenotazione Telefonica
- Varie Informazioni

6 Tempi/Liste di Attesa:

- Liste d'Attesa per prestazioni Specialistiche - Diagnostiche - Riabilitative
- Tempi Attesa per rilascio Referti Diagnostici
- Mancata erogazione della prestazione
- Tempi d'Attesa per Presidi e Ausili
- Tempi d'Attesa per la Presa in Carico del Paziente
- Code presso i CUP
- Tempi d'Attesa per ottenere la Prestazione/Code ambulatori
- Tempi d'Attesa per pratiche Amministrative e Tecniche
- Rispetto orari di apertura (uffici/ambulatori)
- Varie Tempi Attesa

4. SEGNALAZIONI PERVENUTE NELL'ANNO 2021

4.1 TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE

Le segnalazioni sono state distinte tra **Reclami** (ovvero quelli che hanno dato seguito ad una risposta formale da parte della Direzione Aziendale); ed **Elogi**.

Tipologia delle Segnalazioni anno 2021

Tipologia	N°
Reclami	313
Elogi	171
Totale	484

4.2 SEGNALAZIONI CONFRONTO ANNI 2017/2021

La Tabella 3 permette di confrontare l'andamento delle segnalazioni pervenute all'Azienda nell'ultimo triennio.

Tabella 3 : Tipologia della segnalazione - Confronto Anni 2017/2021

TIPOLOGIA	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO2021
Reclami	246	270	267	235	313
Rilievi/Suggerimenti	118	112	406	/	/
Elogi	200	297	345	190	171
TOTALE	446	679	1.018	428	484

4.3 ANALISI PER AREA DELLA SEGNALAZIONE

E' stato effettuato il riepilogo pervenute nell'anno 2021 distinguendole per ciascun ambito di appartenenza, per tipologia di segnalazione e area di riferimento (territoriale e ospedaliera)

Area Perugino

	RECLAMI		ELOGI	
	TERRITORIO	OSPEDALE	TERRITORIO	OSPEDALE
	92	/	60	/
Tot. Tipologia	92		60	
TOT. AREA	152			

Area Assisano

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	16	1	4	3
Tot. Tipologia	17		7	
TOT. AREA	24			

Area Media Valle del Tevere

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	15	5	15	15
Tot. Tipologia	20		30	
TOT. AREA	50			

Area Trasimeno

	RECLAMI		ELOGI	
	Territorio	Ospedale	Territorio	Ospedale
	18	9	9	14
Tot. Tipologia	27		23	
TOT. AREA	50			

Area Alto Chiascio

	RECLAMI		ELOGI	
	TERRITORIO	OSPEDALE	TERRITORIO	OSPEDALE
	22	26	8	18
Tot. Tipologia	48		26	
TOT. AREA	74			

Area Alto Tevere

	RECLAMI		ELOGI	
	TERRITORIO	OSPEDALE	TERRITORIO	OSPEDALE
	69	40	5	20
Tot. Tipologia	109		25	
TOT. AREA	114			

5. CONCLUSIONI

A conclusione della disamina dei **reclami formalizzati** dai cittadini si evidenzia che la categoria più ricorrente, anche nel 2021, è stata quella dei “Tempi e Liste d’Attesa”, criticità generata quest’anno anche dall’incremento della richiesta e dalla necessità di smaltire le liste d’attesa di visite specialistiche, a seguito della riapertura delle attività sanitarie ambulatoriali post-pandemia. La seconda categoria più rilevante è stata anche nel 2021 quella delle “Informazioni” e “Aspetti relazionali”. Si evidenzia anche che molte sono state inoltre le lamentele e richieste di informazioni inerenti all’accesso alle strutture sanitarie, legate agli obblighi di legge derivanti dalla pandemia. Ovviamente, ai reclami formalizzati motivati sono seguite provvedimenti e sono state messe in atto azioni di miglioramento per evitare il ripetersi del disservizio.

Gli **elogi** sono stati 171 quest’anno, il lieve calo rispetto all’anno precedente.

Inoltre si segnala che le **lamentele e richieste non formalizzate** pervenute agli URP, non quantificate per motivi organizzativi, erano riferite anch’esse soprattutto alla difficoltà di prenotazione di prestazioni specialistiche e, nella prima parte dell’anno, anche al ritiro di referti (in particolare di tamponi per ricerca di SARS Cov 2) e alla sorveglianza e tracciamento dei contagi da Covid 19.

Da sottolineare infine come sempre **la collaborazione e l’impegno dei dirigenti e degli addetti URP** nella gestione dei reclami sono stati molto significativi e questo ha consentito di continuare a prendere in carico i bisogni dei cittadini, malgrado il persistere delle difficoltà organizzative dei servizi.

Allegato 1: SCHEDE ANALITICHE

RECLAMI

I Reclami pervenuti in azienda nel 2021 sono così distinti:

Area Ospedaliera n. 81

Area Territoriale n. 232

ANALISI DEI RECLAMI PER "CATEGORIA"

Tabella 10 – Territorio: Analisi dei Reclami per "Categoria" – anno 2021

Categoria	Reclami		Reclami		Reclami		Reclami		Reclami		Reclami		TOTALE GENERALE
	Perugino		Assisano		Media V. Tevere		Trasimeno		Alto Tevere		Alto Chiascio		
	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	Ter.	Osp.	
Aspetti Tecnici - Prof.li	12		2	1	1		6	1	2	4	2	5	36
Aspetti Relazionali/U.	12		3		7	3		5	5	8	3	6	52
Aspetti Alberghieri/ Comfort	4		4					1	4	4		7	24
Aspetti Strutturali	4				1								5
Informazioni	22				4	2	5	2	4	3	7	3	52
Tempi/Liste d'Attesa	38		7		2		7		54	21	10	5	144
Totale per ambito	92		16	1	15	5	18	9	69	40	22	26	
TOTALE GENERALE AREA	92		17		20		27		109		48		313

ANDAMENTO DELLE "CATEGORIE" DI RECLAMI NEGLI ANNI 2017/2021

Analisi dei reclami per Categoria – Confronto Anni 2017/2021

Categoria	ANNO 2017	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
Aspetti Tecnici - Professionali	52	49	50	37	36
Aspetti Relazionali e Umanizzazione	75	70	63	42	52
Aspetti Alberghieri e Comfort	24	20	11	11	24
Aspetti Strutturali		11	9	5	5
Informazioni	24	52	45	43	52
Tempi/Liste d'Attesa	71	68	89	97	144
Totale	246	270	267	235	313

OSPEDALI

Area Ospedaliera dell'ALTO TEVERE

Analisi della categoria dei Reclami per Unità Operativa ANNO 2021

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO	RECLAMI		CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
	C. di Castello	Umbertide		
DIP. CHIRURGIE SPECIALISTICHE				
Ortopedia	2		Tempi di attesa	Liste di attesa
Otorinolaringoiatria	3		2Tempi di attesa	Liste di attesa
			1 Aspetti rel. Umaniz	Rapporti con personale medico
Chirurgia plastica	1		Tempi di attesa	Liste di attesa
Oculistica	4		Tempi di attesa	Liste di attesa
Urologia	1		Tempi di attesa	Liste di attesa
Totale DIP. CHIRURGIE SPEC.	11			
DIP. DEI SERVIZI				
Radiologia	3		Tempi di attesa	Liste di attesa
Totale DIP. SERVIZI	3			
DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE				
PS	3	1	2 Aspetti tecnico professionali	Visita non accurata
			Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
			Informazioni	Varie informazioni
Totale DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE	4			
DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE				
Cardiologia UTIC	1	1	Informazioni	Varie informazioni
			Tempi di attesa	Liste di attesa
Nefrologia e dialisi	1		Aspetti rel. Umaniz	Rapporti con personale medico
Totale DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE	3			
DIP. MEDICO ONCOLOGICO				
Endoscopia	5		Tempi di attesa	Liste di attesa
Medicina	1		Tempi di attesa	Liste di attesa
Totale DIP. MEDICO ONCOLOGICO	6			
DIP. MATERNO INFANTILE				
Ostetricia e ginecologia	1		Aspetti rel. Umaniz	Rapporti con personale medico
Pediatria	1		Aspetti tecnico professionali	Varie tec, professionali
Totale DIP. MATERNO INFANTILE	2			
GENERALI PRESIDIO	11		4 Aspetti relazionali	
			4 Aspetti alberghieri confort	
			1Aspetti tecnico professionali	
			1 Informazioni	
			Tempi di attesa	
TOTALE	40			

Area Ospedaliera dell'ALTO CHIASCIO

Analisi della categoria dei Reclami per Unità Operativa ANNO 2021

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO	RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
DIP. CHIRURGIE SPECIALISTICA			
Urologia	3	2 Aspetti rela. umaniz	Rapporti con personale medico
		1 Informazioni	Da personale medico
Totale DIP. CHIRURGIE SPECIALISTICHE	3		
DIP. SERVIZI			
Radiologia	1	Tempi di attesa	Liste di attesa
Totale DIP. SERVIZI	1		
DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE			
PS	3	2 Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
		1 Aspetti tecnico professionali	Ticket
Totale DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE	3		
DIP. MATERNO INFANTILE			
Ostetricia	1	Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
Pediatria	2	Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
		Tempi di attesa	Liste di attesa
Totale DIP. MATERNO INFANTILE	3		
DIP. MEDICO ONCOLOGICO			
Medicina	2	Aspetti tecnico professionali	Mancata assistenza
		Informazioni	Da personale medico
Oncologia	1	Tempi di attesa	Mancata erogazione prestazione
Totale DIP. MEDICO ONCOLOGICO	3		
DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE			
Cardiologia	1	Tempi di attesa	Liste di attesa
Neurologia	1	Aspetti tecnico professionali	Ticket
Totale DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE	2		
GENERALI PRESIDIO			
	11	7 Aspetti alberghieri e confort	
		2 Aspetti tecnico prof.	
		1 Tempi di attesa	
		1 Informazioni	
TOTALE	26		

Area Ospedaliera della MEDIA VALLE DEL TEVERE

Analisi della categoria dei Reclami per Unità Operativa ANNO 2021

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO	RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
DIP. SERVIZI			
Radiologia	1	Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
Totale DIP. SERVIZI	1		
DIP. MEDICO ONCOLOGICO			
Endoscopia	1	Informazioni	Informazioni da personale medico
Totale DIP. MEDICO ONCOLOGICO	1		
DIP. CHIRURGIA GENERALE			
Chirurgia	1	Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
Totale DIP. CHIRURGIA GENERALE	1		
GENERALI PRESIDIO	2	Aspetti relazionali	Varie relazionali
		Informazioni	Informazioni da personale Front office
TOTALE	5		

Area Ospedaliera del TRASIMENO

Analisi della categoria dei Reclami per Unità Operativa ANNO 2021

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO	RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
DIP. DEI SERVIZI			
Radiologia	3	Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
Totale DIP. DEI SERVIZI	3		
DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE			
PS	4	Aspetti relazionali	Rapporti con personale tecnico sanitario inf.
		Aspetti tecnico professionali	Ticket
		Informazioni	Varie informazioni
		Informazioni	Informazioni da personale medico
Totale DIP. EMERGENZA E ACCETTAZIONE	4		
DIP. MEDICO ONCOLOGICO			
Medicina	1	Aspetti relazionali	Rapporti con personale tecnico sanitario inf.
Totale DIP. MEDICO ONCOLOGICO	1		
GENERALI PRESIDIO	1	Aspetti alberghieri e confort	Varie ambientali
TOTALE	9		

Analisi della categoria dei Reclami per Unità Operativa ANNO 2021

DIPARTIMENTO OSPEDALIERO	RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
DIP. DEI SERVIZI			
Laboratorio analisi	1	Aspetti tecnico professionali	Varie tec. professionali
Totale DIP. DEI SERVIZI	1		
TOTALE	1		

ANALISI PER DIPARTIMENTO OSPEDALIERO
Analisi dei reclami per Dipartimento

DIPARTIMENTI OSPEDALIERI	N. RECLAMI					TOTALE
	Ospedali ALTO TEVERE	Ospedale GUBBIO-GUALDO TADINO	Ospedale MEDIA VALLE DEL TEVERE	Ospedali TRASIMENO	Ospedale ASSISI	
D.E.A.	4	3	/	4	/	11
DIP. MEDICO ONCOLOGICO	6	3	1	1	/	11
DIP. MEDICINE SPECIALISTICHE	3	2	/	/	/	5
DIP. CHIRURGIA	/	/	1	/	/	1
DIP. CHIRURGIE SPECIALISTICHE	11	3	/	/	/	14
DIP. MATERNO INFANTILE	2	3	/	/	/	5
DIPARTIMENTO DEI SERVIZI	3	1	1	3	1	9
FARMACEUTICA	/	/	/	/	/	/
GENERALE	11	11	2	1	/	25
Tot.	40	26	5	9	1	81

DISTRETTI E SERVIZI TERRITORIALI DEL DIP. PREVENZIONE E DIP. SALUTE MENTALE

Area Territoriale dell'ALTO TEVERE

Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2021

SERVIZIO	N. RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
CUP/ANAGRAFE	6	2 Informazioni	Da personale front office
			Servizi on line
		2 Aspetti tecnico professionali	Ticket
			Ticket
		2 Tempi di attesa	Code
			Code
STRUTTURE CONVENZIONATE	1	Informazioni	Da personale medico
CONSULTORIO	1	Informazioni	Da personale front office
CURE PRIMARIE	4	3 Tempi di attesa	Liste di attesa
		1 Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
CENTRO DI SALUTE	3	Tempi da attesa	Code
		Aspetti alberghieri confort	Varie ambientali
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	46	1 aspetti relazionali	Personale medico
		45 Tempi di attesa	Liste di attesa
SIEE	1	Tempi di attesa	Liste di attesa
ODONTOIATRIA	4	3Aspetti alberghieri confort	Varie ambientali
		1	
TOTALE DISTRETTO ALTO TEVERE			
DIPARTIMENTO PREVENZIONE	2	Tempi di attesa	Mancata erogazione prestazione
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	1	Aspetti relazionali umanizzazione	Rapporti con personale tec. San.
TOTALE TERRITORIO ALTO TEVERE	69		

Area Territoriale dell'ALTO CHIASCIO

Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2021

SERVIZIO	N. RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
CUP	8	5 Tempi di attesa	Liste di attesa
		2 Informazioni	Informazioni da pers. Amm.
		1 Aspetti tecnico prof.	Ticket
CURE PRIMARIE	2	MMG Informazioni	Iter buroc/amm.
		CA Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
CENTRO DI SALUTE	2	Informazioni	Varie informazioni
		Tempi di attesa	Mancata erogazione della prestazione
DIABETOLOGIA	1	Tempi di attesa	Liste di attesa
RSA	1	Aspetti relazionali	Rapporti con personale infermieristico
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	1	Informazioni	Iter buroc/amm.
CONSULTORIO	1	Aspetti tecnico prof	Ticket
PUNTI VACCINAZIONI COVID	5	2 Tempi di attesa	code
		1 Aspetti relazionali	Rapporti con personale infermieristico
		2 Informazioni	Varie informazioni
Totale DISTRETTO ALTO CHIASCIO	21		
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	1	Tempi di attesa	Mancata erogazione della prestazione
TOTALE TERRITORIO ALTO CHIASCIO	22		

Area Territoriale del PERUGINO

Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2021

SERVIZIO	N. RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
C di Salute C. del Piano Ellera	1	Informazioni	Accessibilità servizi
C. di Salute Ponte S. Giovanni nord est	2	Aspetti alberghieri confort	Varie amb.
		Aspetti strutturali	Sicurezza e adeguatezza degli spazi
C. di Salute S. Sisto	3	Informazioni	Informazioni telefoniche
		2 Aspetti relazionali	Rapporti con personale tecnico san.
Poliam.P.le Europa	3	Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
		Aspetti alberghieri confort	Condizioni igieniche pulizia
		Tempi di attesa	Liste di attesa
C. di Salute Madonna Alta sud ovest	5	3 Informazioni	Varie informazioni
		1 Aspetti tecnico prof	Mancata cura
		1 Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
Hospice	1	Tempi di attesa	Presenza in carico
Strutture convenzionate	4	1 Informazioni	Percorsi buroc. amministrativi
		3 Aspetti tecnico professionali	Varie tecnico professionali
Seppilli	2	Aspetti tecnico professionali	Varie tec. professionali
		Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
Centro servizi Grocco	4	4Tempi di attesa	Liste di attesa
Specialistica ambulatoriale	22	6 GENERICI TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
		1 GENERICO ASPETTI RELAZIONALI	Rapporti con personale medico
		1 ECOGRAFIA TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
		4 ENDOSCOPIA TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
		3 OCULISTICA TEMPIDI ATTESA	Liste di attesa
		1 EMATOLOGIA TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
		1 ORL TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
		1 RX TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
		1 NEUROLOGIA TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
		1 FISIATRA TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
		2 PROTESICA TEMPI DI ATTESA	Liste di attesa
DIABETOLOGIA	1	Aspetti tecnico professionali	Varie tec. professionali
ODONTOIATRIA	1	Tempi di attesa	Liste di attesa
RIABILITAZIONE ORTOPEDICA	2	2 Informazioni	Varie informazioni
VACCINAZIONI COVID	3	3 Aspetti strutturali	Varie strutturali
SREE	3	1 Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
		Tempi di attesa	Presenza in carico
		1 Aspetti tecnico prof	Ticket
PUNTO PRELIEVI	2	2 Aspetti alberghieri e confort	Accoglienza sale d'attesa
CUP	3	2 Aspetti relazionali	Rapporti con personale amministrativo
		1 Aspetti tecnico professionali	ticket

SERVIZIO	N. RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
CURE PRIMARIE	5	MMG Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
		MMG Aspetti relazionali	Rispetto della privacy
		CA Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
		CA Aspetti tecnico professionali	Varie tecnico professionali
		USCA Aspetti tecnico professionali	Varie tecnico professionali
CONSULTORIO	3	Aspetti tecnico professionali	Ticket
		Informazioni	Varie informazioni
		Tempi di attesa	Rispetto orari di apertura
ANAGRAFE SANITARIA	3	3 Informazioni	Accessibilità prenotazione telefonica
Totale DISTRETTO DEL PERUGINO	73		
DIPARTIMENTO PREVENZIONE			
MEDICINA DELLO SPORT	6	2 Informazioni	Varie informazioni
		3 Tempi di attesa	Presenza in carico
		1 Aspetti tecnico professionali	Varie tecnico professionali
Totale DIPARTIMENTO PREVENZIONE	6		
MEDICINA LEGALE	5	3 Informazioni	Varie informazioni
		2 Tempi di attesa	Liste di attesa
Totale MEDICINA LEGALE	5		
GENERALI	8	1 FASCICOLO SANITARIO INFORMAZIONI	Varie informazioni
		4 ACCESSO ALLE CURE INFORMAZIONI	Percorsi bur. amministrativi
		3 NUS TEMPI DI ATTESA	Accessibilità servizi on line
TOTALE TERRITORIO PERUGINO	92		

Area Territoriale del TRASIMENO

Territorio del Trasimeno Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2021

SERVIZIO	N. RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
CURE PRIMARIE CA PLS	3	Aspetti tecnico professionali	Varie tec. professionali
		Informazioni	Varie informazioni
		Informazioni	Informazioni telefoniche
CUP	4	2 Informazioni	Informazioni da personale amministrativo
		Aspetti tecnico professionali	Ticket
		Tempi di attesa	code
CENTRO DI SALUTE	1	Aspetti tecnico professionali	Varie tec. Prof.
ODONTOIATRIA	1	Tempi di attesa	Mancata erogazione
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	6	1 Informazioni	Informazioni da personale medico
		2 Aspetti tecnico professionali	ticket
		2 Tempi di attesa	Liste di attesa
		1 Tempi di attesa	Mancata erogazione della prestazione
STRUTTURA CONVENZIONATA	1	Aspetti tecnico professionali	Mancata cura e assistenza
CORI	2	2 Tempi di attesa	Liste di attesa
TOTALE TERRITORIO TRASIMENO	18		

Area Territoriale dell' ASSISANO**Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2021**

SERVIZIO	N. RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
CENTRO SALUTE	3	Aspetti tecnico prof.	Varie tecnico prof.
		2 Tempi di attesa	Mancata erogazione prestazione
CURE PRIMARIE MMG	1	Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
PUNTI VACCINAZIONI COVID	2	2 Aspetti alberghieri e confort	Condizioni ambientali
PUNTO TAMPONI COVID	3	Aspetti tecnico prof.	Varie tecnico prof.
		2 Aspetti alberghieri e confort	Condizioni ambientali
CUP	2	2 Aspetti relazionali	Rapporti con personale front office
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	4	4 Tempi di attesa	Liste di attesa
DIPARTIMENTO PREVENZIONE MEDICINA SPORTIVA	1	1 Tempi di attesa	Liste di attesa
TOTALE TERRITORIO ASSISANO	16		

Area Territoriale della MEDIA VALLE DEL TEVERE

Analisi della Categoria dei Reclami per Servizi di erogazione ANNO 2021

SERVIZIO	N. RECLAMI	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA
CENTRO SALUTE	4	2 Informazioni	Informazioni da pers. Front office
		1 aspetti relazionali	Rapporti con personale tec. San.
		1 aspetti strutturali	Varie strutturali
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	3	Tempi di attesa	Liste di attesa
		2 Aspetti relazionali	Varie relazionali
PUNTO TAMPONI COVID	1	Aspetti relazionali	Rispetto della privacy
PUNTO VACCINAZIONI COVID	2	1Informazioni	Informazioni da personale medico
		1 Aspetti relazionali	Rapporti con personale medico
CUP	3	2 Aspetti relazionali	Rapporti con pers. Front office
		Aspetti tecnico professionali	Ticket
DIABETOLOGIA	1	Tempi di attesa	Rilascio presidi ausili
ODONTOIATRIA	1	Informazioni	Percorsi buroc. amministrativi
TOTALE TERRITORIO MEDIA VALLE DEL TEVERE	15		

ELOGI anno 2021

Nell'anno 2021 sono pervenuti in Azienda n. **171 elogi** in tutti gli ambiti territoriali.

Analisi degli Elogi per Strutture Ospedaliere 2021

AREA OSPEDALIERA	N° ELOGI
Ospedale di Assisi	
Nefrologia e dialisi	1
Oncologia	1
Medicina	1
Totale	3
Ospedale Alto Tevere	
Cardiologia UTIC	1
Chirurgia	1
Chirurgie Specialistiche	1
Medicina/AREA COVID	7
Ostetricia Ginecologia	1
Nefrologia e dialisi	1
Oncologia	1
Pronto Soccorso	2
Senologia	1
Radioterapia	3
Area centrale	1
Totale	20
Ospedale Alto Chiascio	
Anestesia e rianimazione	1
Centro Fibrosi Cistica	1
Chirurgia	1
Medicina/ COVID	2
Oculistica	4
Urologia	1
Otorinolaringoiatria	5
Pronto soccorso	1
Senologia	2
Totale	18
Ospedale Media Valle del Tevere	
Endoscopia e gastroenterologia	2
Oncologia	3
Nefrologia e dialisi	1
Medicina COVID	9
Totale	15
Ospedale Trasimeno	
Endoscopia e gastroenterologia	14
Totale	14
TOTALE OSPEDALI	70

Analisi degli Elogi per Servizi Territoriali 2021

AREA TERRITORIALE	N° ELOGI
Area Territoriale del Perugino	
Centro di salute Castel del Piano	1
Centro di salute Madonna Alta	2
Centro di salute Ponte Felcino	6
Centro di salute Ponte San Giovanni	2
Centro di salute XIV Settembre	9
Centro di salute San Sisto	1
Centro Grocco CARDIOLOGIA	10
Poliambulatorio P.le Europa	2
Endoscopia digestiva	1
Consultorio	1
Hospice	2
MMG	1
CA	1
Servizio Psicologico Giovani	2
DIP. PREVENZIONE	19
Totale	60
Area territoriale Assisano	
CA	1
Cure Palliative	1
RSA ASSISI	2
Totale	4
Area territoriale Media Valle del Tevere	
Centro di salute	3
Cure Palliative	8
CUP	1
RSA	3
Totale	15
Area territoriale Trasimeno	
Centro di salute	3
RSA C. della Pieve	1
CUP	1
SREE	1
DIREZIONE	1
PUNTO TAMPONI	1
CORI	1
Totale	9
Area territoriale Alto Tevere	
USCA	2
PUNTO VACCINAZIONI	1
DIREZIONE	2
Totale	5
Area territoriale Alto Chiascio	
Diabetologia	1
RSA	1
Punto Vaccinale	3
CS	3
Totale	8
TOTALE ELOGI TERRITORIO	101