



Provincia Autonoma di Trento
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari



ANALISI DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE ALL'AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI

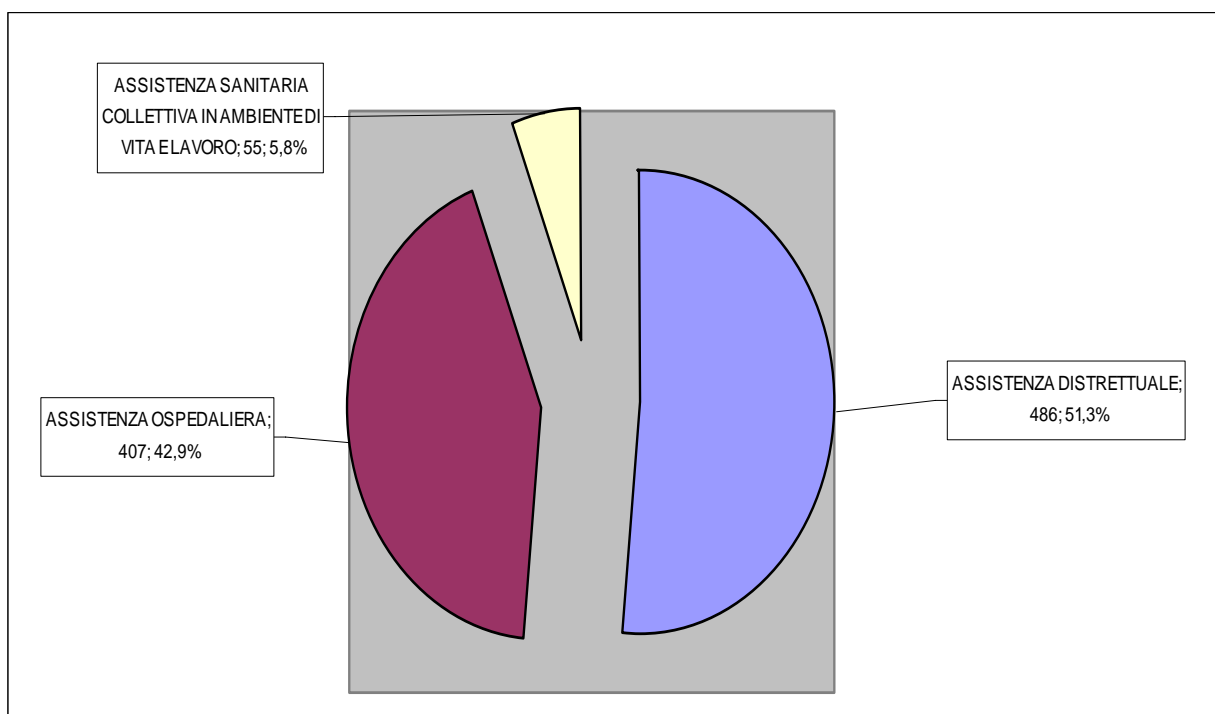
Anno 2009

a cura del Servizio Rapporti con il Pubblico
urp@apss.tn.it

Tabella 1 riepilogo complessivo segnalazioni di disservizio anno 2009

	N°	%
Assistenza Distrettuale	486	51,3%
Assistenza Ospedaliera	407	42,9%
Assistenza collettiva in ambiente di vita e lavoro	55	5,8%
TOTALE	948	100,0%

Grafico 1 riepilogo complessivo segnalazioni di disservizio anno 2009



-Complessivamente il numero di segnalazioni di disservizio ponderato con l'ammontare delle prestazioni erogate dall'Apss nel 2009 è pari a 2,22 segnalazioni ogni 10.000 prestazioni (4.278.000 prestazioni circa)*

-Il numero di segnalazioni di disservizio rapportato alla popolazione è di 1,8 segnalazioni ogni 1000 abitanti (524000 abitanti circa)

*dall'ammontare delle prestazioni sono state tolte quelle erogate dal Dipartimento di Laboratorio

Tabella 2 Riepilogo segnalazioni per tipologia di “prestazioni principali”

		N°	%
Ospedali	altro	36	8,8%
	ricovero ospedaliero	109	26,9%
	Assistenza specialistica (ospedali)	102	25,1%
	Pronto soccorso	73	17,9%
	aspetti amministrativi (accettazione, dimissioni, cartella clinica...)	42	10,3%
	Consulenza e servizi	41	10,1%
	Manutenzione straordinaria	2	0,5%
	aspetti strutturali e logistici	1	0,2%
	Manutenzione ordinaria	1	0,2%
	TOTALE	407	100,0%
Distretti	Assistenza Specialistica (distretti)	95	37,5%
	Assistenza Sanitaria di base	41	16,2%
	continuità assistenziale	36	14,2%
	Prestazioni - Casse	34	13,4%
	Igiene pubblica distrettuale	14	5,5%
	Assistenza Integrativa	9	3,6%
	Assistenza consultoriale per tutela materno-infantile	5	2,0%
	assistenza domiciliare	4	1,6%
	assistenza psichiatrica	4	1,6%
	aspetti strutturali e logistici	3	1,2%
	assistenza neuropsichiatrica infantile	3	1,2%
	Centro Unico di Prenotazione (CUP)	2	0,8%
	Assistenza Protesica	1	0,4%
	assistenza psicologica	1	0,4%
	Servizi economali/tecnici	1	0,4%
	TOTALE	253	100,0%
Direzione Cura e Riabilitazione	Centro Unico di Prenotazione (CUP)	102	56,1%
	altro	38	20,9%
	Strutture accreditate	27	14,8%
	Consulenza e servizi	15	8,2%
TOTALE	182	100,0%	
Assistenza collettiva in ambiente di vita e lavoro	Medicina Legale	44	80,0%
	Prevenzione Ambientale	7	12,7%
	Igiene Pubblica	3	5,5%
	Igiene e Sanità Pubblica Veterinaria	1	1,8%
	TOTALE	55	100,0%
Dipartimenti strutturali	Consulenza e servizi	51	100,0%
	TOTALE	51	100,0%
TOTALE		948	100,0%

Tabella 3 assistenza ospedaliera: ospedale di Trento

	Ospedale	P.O.	UU.OO./Servizi	N°	%
Assistenza Ospedaliera	Ospedale di Trento	S.Chiera	Medicina Emergenza e Acc Pronto Soccorso	28	13,0%
			Servizio Amministrazione	27	12,6%
			Oculistica	20	9,3%
			Ortopedia e Traumatologia	14	6,5%
			Direzione di Ospedale	9	4,2%
			Ostetricia e Ginecologia	9	4,2%
			Pediatria	8	3,7%
			Chirurgia Generale II	7	3,3%
			Chirurgia Pediatrica	6	2,8%
			Chirurgia Vascolare	6	2,8%
			Geriatria	6	2,8%
			Medicina Generale II	6	2,8%
			Urologia	6	2,8%
			Nefrologia	5	2,3%
			Oncologia Medica	5	2,3%
			Chirurgia Maxillo Facciale	4	1,9%
			Dermatologia	4	1,9%
			Medicina Generale I	4	1,9%
			Neurologia	4	1,9%
			Cardiochirurgia	3	1,4%
			Cardiologia	3	1,4%
			Neonatologia	3	1,4%
			Reumatologia	3	1,4%
			Ufficio tecnico	3	1,4%
			C. Trasfusionale e Immunoematologia	2	0,9%
			Chirurgia Generale I	2	0,9%
			Dir. Medica di Presidio	1	0,5%
			Medicina Nucleare	1	0,5%
			Pneumologia	1	0,5%
		Poliambulatori Specialistici	1	0,5%	
		Pronto Soccorso Ortopedico	1	0,5%	
		Unità Terapia Intensiva	1	0,5%	
		TOTALE	203	94,4%	
	Villa Rosa	Medicina Fisica e Riabilitazione	6	2,8%	
		TOTALE	6	2,8%	
	San Giovanni	Medicina Fisica e Riabilitazione	2	0,9%	
		Amb di Primo Soccorso	1	0,5%	
		TOTALE	3	1,4%	
	Villa Igea	Medicina Fisica e Riabilitazione	3	1,4%	
		TOTALE	3	1,4%	
TOTALE			215	100,0%	

Tabella 4 assistenza ospedaliera: ospedale di Rovereto

	Ospedale	P.O.	UU.OO./Servizi	N°	%
Assistenza Ospedaliera	Ospedale di Rovereto	S.Maria	Pronto Soccorso	23	22,1%
			Ortopedia e Traumatologia	13	12,5%
			Oculistica	11	10,6%
			Chirurgia Generale	7	6,7%
			Medicina Generale	6	5,8%
			Poliambulatori Specialistici	6	5,8%
			Servizio Amministrazione	6	5,8%
			Cardiologia	4	3,8%
			Geriatra	4	3,8%
			Medicina Fisica e Riabilitazione	4	3,8%
			Otorinolaringoiatria	4	3,8%
			Neurologia	3	2,9%
			Ostetricia e Ginecologia	3	2,9%
			Centro Dialisi	2	1,9%
			Dermatologia	2	1,9%
			Gastroenterologia	2	1,9%
			Endoscop.Digestiva		
			Direzione Medica	1	1,0%
		Pediatria	1	1,0%	
		TOTALE	102	98,1%	
				Ala	Poliambulatori Specialistici
			Punto di Primo Intervento	1	1,0%
			TOTALE	2	1,9%
TOTALE				104	100,0%

Tabella 5 assistenza ospedaliera: Presidi Ospedalieri di Distretto

	P.O.	Anno		2009
		UU.OO/Servizi	N°	%
Assistenza Ospedaliera	Ospedale di Arco	Pronto Soccorso	8	9,1%
		Medicina Generale	4	4,5%
		Ostetricia e Ginecologia	3	3,4%
		Direzione Medica	2	2,3%
		Pneumologia	2	2,3%
		Poliambulatori Specialistici	2	2,3%
		Chirurgia Generale	1	1,1%
		Fisiopatologia Respiratoria	1	1,1%
		Serv.Psichiatrico Diagnosi e cura	1	1,1%
		TOTALE	24	27,3%
	Ospedale di Cles	Chirurgia con Ortopedia	7	8,0%
		Pronto Soccorso	6	6,8%
		Ostetricia e Ginecologia	5	5,7%
		Geriatrica e Lungodegenza	1	1,1%
		Ufficio tecnico	1	1,1%
		TOTALE	20	22,7%
	Ospedale di Borgo	Pronto Soccorso	5	5,7%
		Odontostomatologia	3	3,4%
		Servizio Amministrazione	3	3,4%
		Poliambulatori Specialistici	2	2,3%
		Chirurgia Generale	1	1,1%
		Medicina Fisica e Riabilitazione	1	1,1%
		Medicina Generale	1	1,1%
		Ostetricia e Ginecologia	1	1,1%
		Serv.Psichiatrico Diagnosi e cura	1	1,1%
		TOTALE	18	20,5%
	Ospedale di Cavalese	Poliambulatori Specialistici	4	4,5%
		Pronto Soccorso	4	4,5%
		Medicina Generale	3	3,4%
		Chirurgia Generale	2	2,3%
		Ostetricia e Ginecologia	2	2,3%
		TOTALE	15	17,0%
	Ospedale di Tione	Pronto Soccorso	8	9,1%
		Ortopedia e Traumatologia	2	2,3%
		Medicina Generale	1	1,1%
		TOTALE	11	12,5%
TOTALE			88	100,0%

Tabella 6 assistenza distrettuale: dettaglio distretti

		UU.OO./Servizi	N°	%
	Distretti			
Assistenza Distrettuale	Distretto Alta Valsugana	U.O. AMMINISTRAZIONE	16	6,3%
		U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	14	5,5%
		U.O. IGIENE PUBBLICA	2	0,8%
		TOTALE	32	12,6%
	Distretto Vallagarina	U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	19	7,5%
		U.O. AMMINISTRAZIONE	6	2,4%
		U.O. IGIENE PUBBLICA	1	0,4%
		U.O. PSICHIATRIA	1	0,4%
		Ufficio tecnico	1	0,4%
		TOTALE	28	11,1%
	Distretto Alto Garda e Ledro	U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	14	5,5%
		U.O. AMMINISTRAZIONE	7	2,8%
		U.O. IGIENE PUBBLICA	4	1,6%
		U.O. NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1	0,4%
		TOTALE	26	10,3%
	Distretto Valle di Sole	U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	15	5,9%
		U.O. AMMINISTRAZIONE	1	0,4%
		TOTALE	16	6,3%
	Distretto Bassa Valsugana e Tesino	U.O. IGIENE PUBBLICA	5	2,0%
		U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	4	1,6%
		Ufficio tecnico	2	0,8%
		U.O. NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1	0,4%
		TOTALE	12	4,7%
	Distretto di Fiemme	U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	11	4,3%
		U.O. AMMINISTRAZIONE	1	0,4%
		TOTALE	12	4,7%
	Distretto di Primiero	U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	11	4,3%
TOTALE		11	4,3%	
Distretto Giudicarie e Rendena	U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	11	4,3%	
	TOTALE	11	4,3%	
Distretto Valle di Non	U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	5	2,0%	
	U.O. AMMINISTRAZIONE	2	0,8%	
	TOTALE	7	2,8%	
Distretto Ladino di Fassa	U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	3	1,2%	
	U.O. AMMINISTRAZIONE	1	0,4%	
	TOTALE	4	1,6%	
Distretto di Trento, Rotaliana-Paganella e Cembra	U.O. ASSISTENZA TERRITORIALE	74	29,3%	
	U.O. AMMINISTRAZIONE	13	5,1%	
	U.O. PSICHIATRIA	3	1,2%	
	U.O. IGIENE PUBBLICA	2	0,8%	
	U.O. NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1	0,4%	
	U.O. PSICOLOGIA	1	0,4%	
	TOTALE	94	37,2%	
TOTALE DISTRETTI		253	100,0%	

Tabella 7 assistenza collettiva

	UU.OO./Servizi	N°	%
Assistenza collettiva in ambiente di vita e lavoro	Medicina Legale	44	80,0%
	Prevenzione Ambientale	7	12,7%
	Igiene Pubblica	3	5,5%
	Igiene e Sanità Pubblica Veterinaria	1	1,8%
	TOTALE	55	100,0%

Tabella 8 dettaglio fattori di qualità e segnalazioni

Fattore di qualità	Causale	N°	%
Tempestività	Tempo di attesa per prenotare la prestazione	181	58,8%
	Tempo di attesa per ottenere l'erogazione della prestazione	81	26,3%
	Rispetto dei programmi prefissati e comunicati	46	14,9%
	TOTALE	308	100,0%
Info e trattamento sanitario	Trattamento sanitario	164	73,2%
	Chiarezza/completezza informazione sanitaria	51	22,8%
	Coinvolgimento / Compliance	9	4,0%
	TOTALE	224	100,0%
Altro(segnalazione non codificata)	Segnalazione non codificata	101	100,0%
	TOTALE	101	100,0%
Relazioni sociali e umane	Cortesia	51	50,0%
	Umanizzazione del trattamento	15	14,7%
	Rispetto della privacy	14	13,7%
	Rispetto delle dignità	8	7,8%
	Altro ...	7	6,9%
	Personalizzazione del trattamento	7	6,9%
	TOTALE	102	100,0%
Procedure d'accesso	Pagamento ticket	40	32,3%
	Facilità e regolarità degli adempimenti amministrativi	61	49,2%
	Adeguatezza orari apertura	13	10,5%
	Richiesta documentazione sanitaria	10	8%
	TOTALE	124	100,0%
Aspetti alberghieri	Altro ...	18	39,1%
	Comfort e pulizia dei servizi	11	23,9%
	Qualità del vitto	10	21,8%
	Comfort e pulizia delle sale di attesa	6	13,0%
	Comfort e pulizia delle strutture	1	2,2%
	TOTALE	46	100,0%
Strutture fisiche e logistica	Parcheggi	14	60%
	Dimensioni locali	4	17,3%
	Barriere architettoniche	2	8,7%
	Condizione attrezzature	3	13%
	TOTALE	23	100,0%
Orientamento e accoglienza	Aspetti strutturali	6	30,0%
	Informazione generale sui servizi	4	20,0%
	Segnaletica	4	20,0%
	Servizio di reception	4	20,0%
	Altro ...	2	10,0%
	TOTALE	20	100,0%
TOTALE		948	100,0%

Tabella 9 riepilogo dei fattori di qualità

	Anno	2009	
		N°	%
Assistenza collettiva in ambiente di vita e lavoro	Altro (o non codificata)	2	0,2%
	Info e trattamento sanitario	1	0,1%
	Orientamento e accoglienza	1	0,1%
	Procedure d'accesso	5	0,5%
	Tempestività	46	4,9%
	TOTALE	55	5,8%
	Assistenza Distrettuale	Altro (o non codificata)	20
Aspetti alberghieri		3	0,3%
Info e trattamento sanitario		74	7,8%
Orientamento e accoglienza		8	0,8%
Procedure d'accesso		68	7,3%
Relazioni sociali e umane		27	2,8%
Strutture fisiche e logistica		7	0,7%
Tempestività		46	4,9%
TOTALE		253	26,7%
Assistenza Ospedaliera	Altro (o non codificata)	30	3,2%
	Aspetti alberghieri	38	4,0%
	Info e trattamento sanitario	132	13,8%
	Orientamento e accoglienza	9	0,9%
	Procedure d'accesso	31	3,3%
	Relazioni sociali e umane	67	7,1%
	Strutture fisiche e logistica	13	1,4%
	Tempestività	87	9,2%
	TOTALE	407	42,9%
Dipartimenti strutturali	Altro (o non codificata)	8	0,8%
	Info e trattamento sanitario	11	1,2%
	Procedure d'accesso	5	0,5%
	Relazioni sociali e umane	4	0,4%
	Tempestività	23	2,4%
	TOTALE	51	5,4%
Direzione Cura e Riabilitazione	Altro (o non codificata)	41	4,4%
	Aspetti alberghieri	5	0,5%
	Info e trattamento sanitario	6	0,6%
	Orientamento e accoglienza	2	0,2%
	Procedure d'accesso	15	1,6%
	Relazioni sociali e umane	4	0,4%
	Strutture fisiche e logistica	3	0,3%
	Tempestività	106	11,2%
	TOTALE	182	19,2%

Totale 948 100,0%

* la voce “Altro” in Direzione Cura e Riabilitazione comprende le segnalazioni di protesta (n.32) (pervenute soprattutto tramite posta elettronica) riguardanti la chiusura di un punto prelievi a Trento la voce “Altro” in Assistenza ospedaliera comprende le segnalazioni di protesta per l’assegnazione di codici bianchi al P.S. , mancanza della raccolta differenziata, ecc...

Tab 10 Confronto anni precedenti - complessivo

TipoIntervento	N° Disservizi 2005	% 2005	N° Disservizi 2006	% 2006	N° Disservizi 2007	% 2007	N° Disservizi 2008	% 2008	N° Disservizi 2009	% 2009
Info e trattamento sanitario	151	13,7%	210	20,0%	223	24,2%	226	24,5%	224	23,6%
Tempestività	498	45,3%	533	50,8%	310	33,6%	317	34,3%	308	32,5%
Procedure d'accesso	148	13,5%	55	5,2%	85	9,2%	131	14,2%	124	13,1%
Strutture fisiche e logistica									23	2,4%
Altro(o non codificata)	55	5,0%	7	0,7%	71	7,7%	26	2,8%	101	10,7%
Relazioni sociali e umane	132	12,0%	116	11,0%	133	14,4%	119	12,9%	102	10,8%
Aspetti alberghieri	53	4,8%	89	8,5%	66	7,2%	50	5,4%	46	4,8%
Orientamento e accoglienza	63	5,7%	40	3,8%	34	3,7%	55	6,0%	20	2,1%
TOTALE	1100	100,0%	1050	100,0%	922	100,0%	924	100,0%	948	100,0%

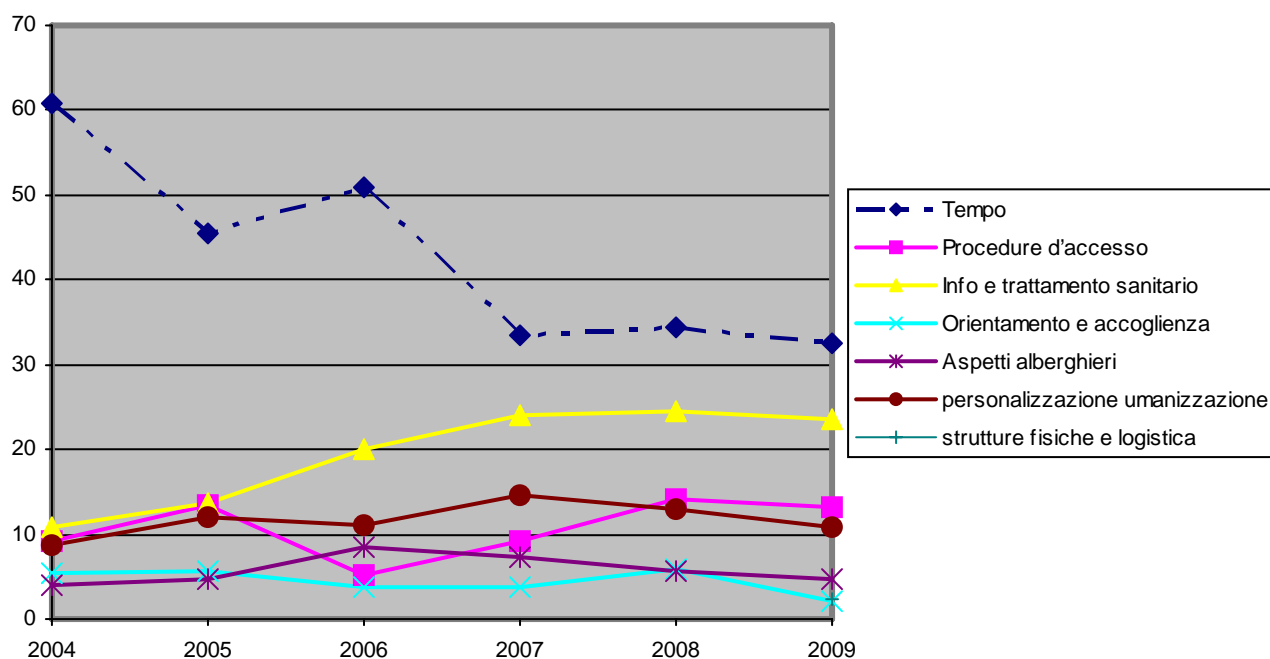


Tabella 11 confronto anni precedenti: distretti

TipoIntervento	N° Disservizi 2005	% 2005	N° Disservizi 2006	% 2006	N° Disservizi 2007	% 2007	N° Disservizi 2008	% 2008	N° Disservizi 2009	% 2009
Altro(o non codificata)	35	4,6%	2	0,3%	38	7,5%	0	0,0%	69	14,2%
Aspetti alberghieri	15	2,0%	5	0,8%	12	2,4%	10	2,1%	8	1,7%
Info e trattamento sanitario	70	9,2%	62	10,0%	81	15,9%	96	20,3%	91	18,7%
Orientamento e accoglienza	32	4,2%	24	3,9%	13	2,6%	36	7,6%	10	2,1%
Procedure d'accesso	82	10,7%	36	5,8%	50	9,8%	98	20,7%	88	18,1%
Relazioni sociali e umane	80	10,5%	41	6,6%	54	10,6%	62	13,1%	35	7,2%
Strutture fisiche e logistica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	2%
Tempestività	449	58,8%	450	72,6%	260	51,2%	172	36,3%	175	36%
TOTALE	763	100,0%	620	100,0%	508	100,0%	474	100,0%	486	100,0%

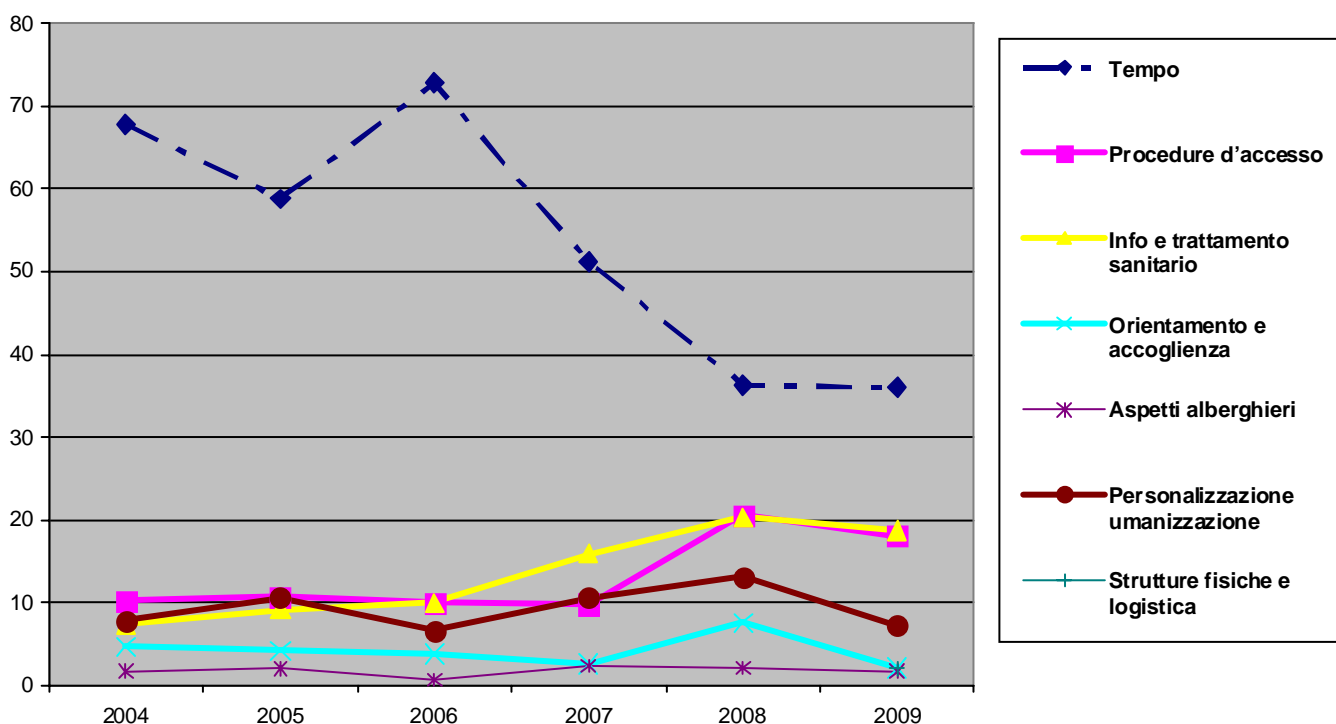


Tabella 12 confronto anni precedenti: ospedali

TipoIntervento	N° Disservizi 2005	% 2005	N° Disservizi 2006	% 2006	N° Disservizi 2007	% 2007	N° Disservizi 2008	% 2008	N° Disservizi 2009	% 2009
Altro (o non codificata)	20	6,3%	5	1,2%	30	7,8%	26	6,8%	30	7,4%
Aspetti alberghieri	38	12,1%	84	20,1%	54	14,1%	40	10,4%	38	9,4%
Info e trattamento sanitario	81	25,7%	144	34,4%	137	35,7%	125	32,5%	132	32,3%
Orientamento e accoglienza	26	8,3%	15	3,6%	1	0,3%	19	4,9%	9	2,2%
Procedure d'accesso	66	21,0%	17	4,1%	35	9,1%	33	8,6%	31	7,6%
Relazioni sociali e umane	52	16,5%	75	17,9%	79	20,6%	56	14,5%	67	16,5%
Strutture fisiche e logistica	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	13	3,2%
Tempestività	32	10,2%	78	18,7%	48	12,5%	86	22,3%	87	21,4%
TOTALE	315	100,0%	418	100,0%	384	100,0%	385	100,0%	407	100,0%

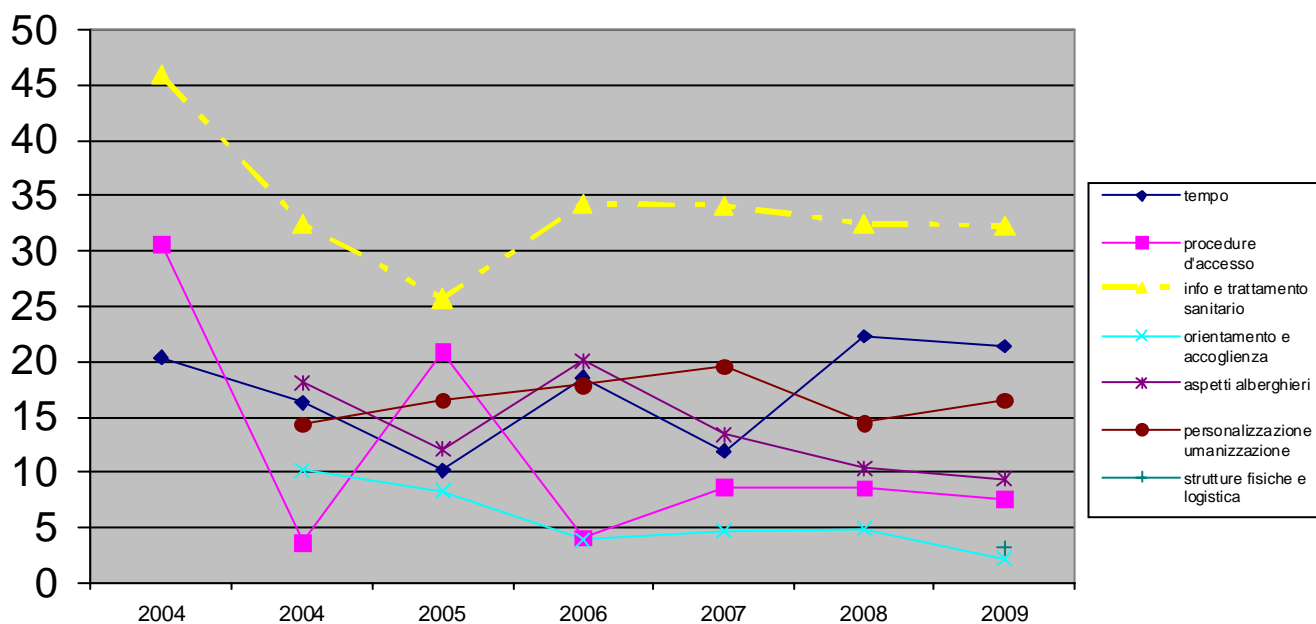


Tabella 13 confronto anni precedenti: Assistenza collettiva in ambiente di vita e lavoro

TipoIntervento	N° Disservizi 2005	% 2005	N° Disservizi 2006	% 2006	N° Disservizi 2007	% 2007	N° Disservizi 2008	% 2008	N° Disservizi 2009	% 2009
Altro(o non codificata)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,6%
Aspetti alberghieri	0	0,0%	0	16,7%	2	12,5%	0	0,0%	0	0,0%
Info e trattamento sanitario	0	0,0%	4	58,3%	7	43,8%	5	7,7%	1	1,8%
Orientamento e accoglienza	5	22,7%	1	33,3%	4	25,0%	0	0,0%	1	1,8%
Procedure d'accesso	0	0,0%	2	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	9,1%
Relazioni sociali e umane	0	0,0%	0	8,3%	1	6,3%	1	1,5%	0	0,0%
Tempestività	17	77,3%	5	16,7%	2	12,5%	59	90,8%	46	83,7%
TOTALE	22	100,0%	12	133,3%	16	100,0%	65	100,0%	55	100,0%

Tabella 15 confronto reclami anni precedenti

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Assistenza distrettuale	978	763	620	508	474	486
Assistenza ospedaliera	166	315	418	402	385	407
Assistenza collettiva	15	22	12	16	65	55
totale	1159	1100	1050	926	924	948

Tabella 16 confronto segnalazioni positive anni precedenti

Segnalazioni positive 2005	Segnalazioni positive 2006	Segnalazioni positive 2007	Segnalazioni positive 2008	Segnalazioni positive 2009
202 (14,8% sul totale)	357 (25,4% sul totale)	354 (27,6% sul totale)	373 (28,7% sul totale)	387 (29% sul totale)

Tabella 17 tempi di risposta alle segnalazioni

2007	(giorni)	2008	(giorni)	2009	
Alta Valsugana	33	Alta Valsugana	34	Distretti/ospedali	2009 giorni
Alto Garda e Ledro	35	Alto Garda e Ledro	30		
Bassa Valsugana	38	Bassa Valsugana		Alta Valsugana	13,6
Tesino e Primiero		Tesino e Primiero	44	Alto Garda e Ledro	22,8
Fiemme e Fassa	33	Fiemme e Fassa	36	Bassa Valsugana e Tesino	29,2
Giudicarie e Rendena	38	Giudicarie e Rendena	25	Dipartimento Laboratorio	58,0
Val di Non	48	Val di Non	26	Dipartimento Radiologia	25,6
Osp. Rovereto	30	Val di Sole	24	Fiemme	27,1
Val di Sole	36,5	TN Laghi Rotaliana		Giudicarie	42,5
TN Laghi, Rotaliana		Paganella, Cembra	34	Ladino di Fassa	15,6
Paganella e Cembra	33	Vallagarina	10	Ospedale di Rovereto	27,2
Vallagarina	15	osp. Rovereto	30	Ospedale di Trento	29,5
Osp. Trento	15	osp. Trento	29	Primiero	20,8
URP centrale	31	Urp centrale	38	Trento e Valle dei Laghi	29,0
				URP centrale	41,0
				Vallagarina	23,5
				Valle di Non	38,4
				Valle di Sole	21,8
MEDIA APSS 2007	32,1	MEDIA APSS 2008	30,0	Media 2009	27,5

AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN SEGUITO ALLE SEGNALAZIONI ANNO 2009

Direzione Cura e Riabilitazione

- Il problema segnalato da diversi cittadini riguardante la disdetta degli appuntamenti al CUP per il lunedì (sabato e festivi); E' stata attivata la possibilità di disdetta anche il sabato
- Segnalazione riguardante il CUP e in particolare il messaggio albero vocale per la prenotazione della visita patente che richiedeva impropriamente l'impegnativa medica; è stato modificato il messaggio
- In seguito a segnalazioni sono stati implementati dall'U.O. Trentino Emergenza-118 nuovi protocolli per l'assistenza ai soggetti emofilici in caso di intervento urgente.

Distretto Trento e Valle dei Laghi

- Presso l'ufficio Anagrafe Distretto di Trento, è stato migliorato il servizio di segreteria telefonica a disposizione dei cittadini

Servizio Formazione

- Per dare risposta alle problematiche sollevate dai cittadini in merito al miglioramento degli aspetti relazionali, sono stati programmati, progettati e sono in fase di realizzazione interventi formativi rivolti al personale e finalizzati al miglioramento della comunicazione e delle relazioni interpersonali

Distretto Alta Valsugana

- Reclamo per tempo di attesa prolungato (visita allergologica distretto Alta Valsugana) E' stato introdotta la prenotazione ogni 30 minuti in tutti i casi in cui vi sono anche test allergologici. Ciò ha consentito di rispettare meglio gli orari di appuntamento ; inoltre si è prevista l'attivazione anticipata del mediatore culturale in caso di bambini stranieri.
- Distretto Alta Valsugana: richiesta di prenotazione - punto prelievi. La prenotazione viene effettuata solamente per alcune categorie di utenti. Tuttavia dal 13 gennaio 2010 al Distretto Alta Valsugana l'attività di prelievo è stata trasferita in nuovi locali, con l'aumento di sportelli di accettazione amministrativa e dei locali di prelievo, nonché introdotta una corsia preferenziale per le consegne domiciliari (sangue , urine , materiale biologico portato dai pazienti direttamente da casa) questo dovrebbe diminuire i tempi di attesa.

Distretto Bassa Valsugana e Primiero

- In seguito ad un segnalazione è stata introdotta la turnazione degli addetti allo sportello cassa. In questo modo il servizio può essere erogato continuamente dalle ore 8.00 alle ore 16.00.
- In seguito ad una richiesta di modifica della viabilità interna del Presidio Ospedaliero di Borgo è stato predisposto un diverso orientamento della telecamera con cambio suoneria. Questo ha consentito agli addetti del servizio di portineria una miglior visione del piazzale, conseguentemente una apertura più sollecita della stanga.

Distretto Alto Garda e Ledro

- In seguito a segnalazione è stato predisposto presso il Distretto Alto Garda e Ledro il rimborso ticket per la prestazione fruita, (l'utente aveva esenzione INAIL). Questo ha indotto una riorganizzazione della procedura per evitare il ripetersi del disservizio.
- Per facilitare e semplificare l'accesso ai servizi è stato predisposto l'inserimento di alcune prestazioni, prima escluse, nell'elenco delle prestazioni erogate dal servizio igiene e sanità pubblica con conseguente possibilità di pagamento agli sportelli della cassa dell'Ospedale di Arco e dei Poliambulatori di Riva del Garda.

Distretto Valli di Fiemme e Fassa

- In seguito a segnalazione giunta all'ospedale di Cavalese sono stati predisposti 2 richiami verbali ad un professionista per scortesia nei confronti di un utente; sempre in seguito a segnalazioni sono stati avviati cinque procedimenti disciplinari nei confronti di medici di continuità assistenziale (motivi comportamentali) operanti presso i distretti di Fiemme e Fassa.
- In seguito a segnalazioni sono state ridefinite le modalità organizzative per l'accesso ai servizi presso il servizio di Endoscopia digestiva di Cavalese
- In seguito a segnalazioni sono stati effettuati incontri da parte dei direttori delle U.O. col personale di alcuni reparti dell'ospedale di Cavalese richiedendo costante, corretta e puntuale attenzione in ogni atto professionale e relazionale.
- In seguito a segnalazione è stato avviato procedimento disciplinare nei confronti di un operatore dell'ospedale di Cavalese (mancato rispetto della privacy)
- In seguito a segnalazione, presso il poliambulatorio specialistico di Predazzo è stato sostituito un cartello che vietava, per problemi di carattere logistico, l'accesso alle carrozzine al consultorio con un cartello recante la dicitura "si consiglia".

Distretti Valli di Non e Sole

- In seguito a segnalazione presso il distretto della Val di Sole è stata programmata la predisposizione di un più adeguato arredo nell'ambulatorio ginecologico
- Presso il Distretto della Val di Sole in seguito a segnalazioni dei cittadini i medici incaricati del servizio turistico sono stati sollecitati ad adottare un approccio comunicativo e relazionale adeguato
- In seguito a segnalazione presso l'U.O. – Ginecologia di Cles è stata predisposta una revisione della procedura per gli spostamenti delle visite specialistiche.
- In seguito a segnalazione presso l'U.O. - Pronto Soccorso di Cles è stato predisposto un richiamo al personale sull'utilizzo cellulare privato in presenza dei pazienti
- In seguito a segnalazione presso l'U.O. - Pronto Soccorso di Cles è stata adottata una revisione della procedura di accettazione del paziente prevedendo la verifica puntuale della data di nascita.

Distretto Giudicarie e Rendena

- In seguito ad una segnalazione di scarsa visibilità della segnaletica di accesso all'Ospedale di Tione per chi proviene dalla Val Rendena, soprattutto di notte, il Distretto si è attivato subito per porre rimedio e, in collaborazione con il Comune di Tione e la PAT, è stato possibile installare l'illuminazione e la segnaletica stradale adeguata.

Ospedale di Rovereto

- Su richiesta di alcuni utenti, la nuova segnaletica prevista per l'orientamento nella parte nuova dell'ospedale (piastra) è stata integrata e migliorata.
- E' stato rivisto il modello organizzativo che prevedeva la disponibilità di moduli per reclami presso il P.S.; gli stessi sono stati messi a disposizione della portineria centrale e dell'ufficio cassa/informazioni.
- In seguito a segnalazioni sono stati effettuati Interventi manutentivi e migliorativi del confort presso il servizio di Emodialisi.
- In seguito a segnalazioni è stata installata una macchina cambia monete presso l'atrio principale dell'ospedale.
- In seguito a segnalazioni oltre che ad informare gli utenti sulle procedure in uso presso l'U.O. di Medicina Fisica e Riabilitazione, è stato concordato col Direttore di verificare la possibilità di modifica parziale delle stesse per venire incontro alle esigenze espresse.
- E' stato contattato Ufficio Tecnico per sensibilizzare, nelle sedi appropriate, il problema dei parcheggi.
- Sono stati richiesti interventi manutentivi e di miglioramento nel parcheggio per utenti (zona Sud ospedale).
- E' stato richiesto l'intervento squadra pulizie per bagni poliambulatorio e altri reparti. In seguito alla segnalazione si è concordato con la ditta pulizie una nuova procedura per le pulizie stesse in questi locali.
- I direttori delle U.O. coinvolte in alcune segnalazioni hanno richiamato il personale in merito al miglioramento degli aspetti relazionali (privacy, uso della forma di cortesia per pazienti anziani).
- In seguito a segnalazione sono stati acquistati vassoi per colazione presso il day hospital oncologico per consentire una migliore fruizione del pasto.
- In seguito a segnalazioni sono stati richiamati alcuni medici sulla compilazione corretta delle "ricette", su ricettario standardizzato, per evitare che gli utenti siano costretti a tornare dal medico di base (le ricette incomplete non sono accettate presso lo sportello cassa).

Ospedale di Trento

- In seguito alle segnalazioni degli utenti è stato potenziato l'organico del personale amministrativo addetto all'accettazione dell'ambulatorio di ortopedia per le prenotazioni allo sportello e al telefono
- Per tutte le segnalazioni riguardanti le informazioni e il trattamento sanitario, i Direttori di struttura complessa hanno sempre manifestato la loro disponibilità ad un incontro diretto con l'utente per i chiarimenti del caso ed eventualmente ad effettuare una nuova visita
- Il personale di portineria è stato sollecitato a monitorare e a far rispettare il divieto di fumo e il decoro nella zona di accesso all'Ospedale
- È stato cambiato il brano musicale che si inserisce nel momento dell'attesa telefonica
- Su sollecitazione degli utenti sono state sostituite le poltroncine e acquisiti cestini porta carte nell'atrio visitatori dell'Ospedale S. Chiara
- In seguito a segnalazioni sono stati acquistati nuovi fasciatoi per il Pronto Soccorso pediatrico
- È stata disposta la collocazione del portasapone e porta shampoo nelle docce nel reparto di urologia
- Sono state date disposizioni alla ditta delle pulizie di fornire i bagni dislocati nell'atrio visitatori, di un adeguato quantitativo di carta per tutti gli usi e di un controllo più mirato e ravvicinato delle pulizie.
- Sono state date disposizioni di pulire alcune tettoie visibili al pubblico dai mozziconi di sigaretta e rinforzato il messaggio di divieto di fumo in ospedale
- Le segnalazioni relative agli aspetti comunicativi/relazionali e di trattamento sanitario sono state portate a conoscenza dell'equipe interessata al fine di stimolare una riflessione sulla percezione avuta dall'utente e adottare opportuni interventi correttivi
- Il Direttore della S.C. di Oculistica è stato invitato ad individuare le priorità cliniche per gli esami OCT e FAG, oggetto di molteplici segnalazioni anche telefoniche per un eccesso di domanda rispetto all'attuale offerta, per offrire un servizio equo in relazione alle effettive situazioni di urgenza
- È stata eseguita la sistemazione del giardino in prossimità del Poliambulatorio di Mezzolombardo
- Nei casi in cui è stato contestato il pagamento del ticket sono state fornite circostanziate motivazioni al riguardo e in caso di errori, su indicazioni del Direttore dell'Ospedale, si è proceduto al rimborso

NOTA DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA (RIUNIONE DEL 21 APRILE 2010)

La Commissione ha esaminato il rapporto delle segnalazioni in data 21 aprile 2010 ed ha formulato le seguenti valutazioni.

La Commissione approva lo schema adottato per la redazione del rapporto e propone di allegare al rapporto stesso una breve sintesi delle evidenze emerse dall'analisi dei dati in modo da dare al lettore una rappresentazione immediata dei punti di maggiore interesse.

In particolare la CMC evidenzia come positiva la tendenza al calo nel tempo dei reclami riguardanti il fattore tempestività, soprattutto per quanto riguarda i tempi di attesa nelle visite specialistiche. Viceversa evidenzia come l'aspetto della "informazione e trattamento sanitario" comprendente l'area della comunicazione medico operatore e paziente sia ancora molto segnalato dai cittadini come aspetto critico. La Cmc invita l'Apss a studiare le azioni più adeguate per cercare di far fronte a questa criticità.

Per quanto riguarda la diffusione del rapporto, la Cmc propone che esso venga inviato a tutte le UU.OO. e Servizi dell'Apss e all'Assessorato per la salute e alle politiche sociali.

Si concorda altresì di continuare anche per quest'anno con la diffusione a tutti i cittadini di una sintesi del rapporto.

La Commissione, infine, concorda nel proseguire con lo stesso schema anche per i prossimi rapporti.