

Report segnalazione disservizi

in base agli obiettivi della scheda di Budget

Periodo: anno 2021



SCHEDA DI RIEPILOGO RECLAMI PER RELAZIONE ANNO 2021
TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE (I°-II°-III°-IV° Trimestre 2021)

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale	
	v.a	%
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	35	32%
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	44	41%
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)	/	
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	29	27%
Segnalazione impropria		
TOTALE GENERALE	108	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA - Anno 2021

LIVELLO DI ASSISTENZA	I Trim. 2021		II Trim. 2021		III Trim. 2021		IV Trim. 2021		Totale Anno 2021	
	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO	/		1				2		3	7%
2 - ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	1				1		2		4	9%
3- ASSIST. SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE			4		2		9		15	34%
4 - ASSISTENZA PROTESICA	3								3	7%
5 - ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI										
6 - AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	1				4		2		7	16%
7- DIRES (118)										
8- ALTRO	2								2	5%
9- CAMPAGNA VACCINALE			6		2		2		10	22%
TOTALE RECLAMI	7		11		9		17		44	100%

SEGNALAZIONI/RECLAMI PER AREA TIPOLOGICA - Anno 2021

AREA TIPOLOGICA	I Trim. 2021		II Trim. 2021		III Trim. 2021		IV Trim. 2021		Totale Anno 2020	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a	%
1 - ASPETTI RELAZIONALI e DELL'UMANIZZAZIONE			2				4		6	14%
2 - INFORMAZIONE E TRASPARENZA SUI SERVIZI										
3 - ASPETTI LEGATI AL TEMPO					2		1		3	7%
4 - ASPETTI ALBERGHIERI E DEL COMFORT										
5 - ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI	1						2		3	7%
6 - ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI			1				3		4	9%
7-ASPETTI BUROCRATICI /AMMINISTRATIVI/ORGANIZZATIVI	4		7		5		5		21	48%
8 - ALTRO	2		1		2		2		7	15%
TOTALE RECLAMI	7		11		9		17		44	100%

Per il procedimento del reclamo, nell'anno 2021, i tempi previsti dal Regolamento (entro 30/45 giorni) sono stati rispettati nel 77% dei casi istruiti; il mancato rispetto, in genere, è determinato dal ritardo di invio delle relazioni di verifica da parte dei servizi interessati dalla segnalazione o dall'attivazione di procedimenti con tempi di attesa più lunghi..

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE: IV° Trimestre 2021

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale	
	v.a	%
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	26	41%
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	17	27%
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)		
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	20	32%
Segnalazione impropria		
TOTALE GENERALE	63	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA IV° Trimestre

LIVELLO DI ASSISTENZA	Trim. 2021	
	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO	2	12%
2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	2	12%
3 -ASSISTENZA SPECIALISTICA SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE	9	52%
4 – ASSISTENZA OSPEDALIERA		
5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI		
6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	2	12%
7- DIRES (118)		
8- CAMPAGNA VACCINALE	2	12%
TOTALE SEGNALAZIONI	17	100%

SEGNALAZIONI/RECLAMI PER AREA TIPOLOGICA IV° Trimestre

AREA TIPOLOGICA	Trim. 2021	
	v.a.	%
1 – ASPETTI RELAZIONALI e DELL'UMANIZZAZIONE	4	24%
2 – INFORMAZIONE E TRASPARENZA SUI SERVIZI		
3 – ASPETTI LEGATI AL TEMPO	1	6%
4 – ASPETTI ALBERGHIERI E DEL COMFORT		
5 – ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI	2	12%
6 – ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	3	18%
7-ASPETTI BUROCRATICI /AMMINISTRATIVI/ORGANIZZATIVI	5	28%
8 – CAMPAGNA VACCINALE	2	12%
TOTALE	17	100%

Per il procedimento del reclamo, nel periodo Ottobre/Novembre/Dicembre 2021, i tempi previsti dal Regolamento (entro 30/45 giorni) sono stati rispettati nel 65% ,dei casi definiti; nel 17% le risposte sono pervenute oltre i termini e la stessa percentuale si è registrata anche per le risposte non pervenute. il mancato rispetto è stato determinato dal ritardo di invio della relazione di verifica da parte dei servizi interessati dalla segnalazione o dall'attivazione di procedimenti che prevedono tempi più lunghi.

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE: III° Trimestre 2021

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale	
	v.a	%
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	5	26%
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	9	48%
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)	0	
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	5	26%
Segnalazione impropria	0	
TOTALE GENERALE	19	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA. Anno 2021

LIVELLO DI ASSISTENZA	III° Trim. 2021	
	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO	0	
2 - ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	1	11%
3 - ASSIST. SPECIALISTICA TERRITORIALE E SEMIRESIDENZIALE	2	22%
4 - ASSISTENZA OSPEDALIERA	0	
5 - ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI	0	
6 - AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	4	45%
7 - C.E.A.	0	
8 - ALTRO	0	
9- Campagna Vaccinale	2	22%
TOTALE SEGNALAZIONI	9	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER AREA TIPOLOGICA. Anno 2021

AREA TIPOLOGICA	III° Trim. 2021	
	v.a.	%
1 - ASPETTI RELAZIONALI e DELL'UMANIZZAZIONE	0	
2 - INFORMAZIONE E TRASPARENZA SUI SERVIZI	0	
3 - ASPETTI LEGATI AL TEMPO	2	22%
4 - ASPETTI ALBERGHIERI E DEL COMFORT	0	
5 - ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI	0	
6 - ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	0	
7 - ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI/AMMINISTRATIVI/ CAMPAGNA VACCINALE	3	56%
8 - ALTRO	0	
TOTALE	9	100%

*La voce campagna vaccinale è onnicomprensiva di: tamponi, vaccinazioni, prenotazione vaccino piattaforma P.I. ed open day, aggiornamento tessera sanitaria non abilitata per prenotazione vaccino, disagi vari e green pass.

Per il procedimento del reclamo nel periodo Luglio- Agosto-Settembre 2021 i tempi previsti dal Regolamento (entro 30/45 giorni) sono stati rispettati nel 78% dei casi definiti; il mancato rispetto è stato determinato dal ritardo di invio della relazione di verifica da parte dei servizi interessati dalla segnalazione o dall'attivazione di procedimenti che prevedono tempi più lunghi. (C/N 1/10/2021)

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE: II° Trimestre 2021

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale	
	v.a	%
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	1	8%
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	11	92%
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)		
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)		
Segnalazione impropria		
TOTALE GENERALE	12	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA. Anno 2021

LIVELLO DI ASSISTENZA	II° Trim. 2021	
	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO	1	9%
2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE		
3 – ASSIST. SPECIALISTICA TERRITORIALE E SEMIRESIDENZIALE	4	36%
4 – ASSISTENZA OSPEDALIERA		
5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI		
6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI		
7 - C.E.A.		
8 - ALTRO		
9- Campagna Vaccinale	6	55%
TOTALE SEGNALAZIONI	11	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER AREA TIPOLOGICA. Anno 2021

AREA TIPOLOGICA	II° Trim. 2021	
	v.a.	%
1 – ASPETTI RELAZIONALI e DELL'UMANIZZAZIONE	2	18%
2 – INFORMAZIONE E TRASPARENZA SUI SERVIZI		
3 – ASPETTI LEGATI AL TEMPO		
4 – ASPETTI ALBERGHIERI E DEL COMFORT		
5 – ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI		
6 – ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	1	9%
7 - ASPETTI ORGANIZZATIVI BUCROCRATICI/AMMINISTRATIVI/ CAMPAGNA VACCINALE	7	64%
8 – ALTRO	1	9%
TOTALE	11	100%

*La voce campagna vaccinale è onnicomprensiva di: tamponi, vaccinazioni, prenotazione vaccino piattaforma P.I. ed open day, a aggiornamento tessera sanitaria non abilitata per prenotazione vaccino, disagi vari e green pass.

Per il procedimento del reclamo nel periodo Aprile- Giugno 2021 i tempi previsti dal Regolamento (entro 30/45 giorni) sono stati rispettati nel 37% dei casi definiti; nell'11,2% si è andati oltre i termini, a causa del ritardo di invio della

relazione di verifica da parte dei servizi interessati dalla segnalazione o dall'attivazione di procedimenti che prevedono tempi più lunghi, 4 casi sono stati archiviati (C/N 1/07/2021)

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE: I° Trimestre 2021

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale	
	v.a	%
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	3	21%
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	7	50%
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)		
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	4	29%
Segnalazione impropria		
TOTALE GENERALE	14	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA. Anno 2021

LIVELLO DI ASSISTENZA	I Trim. 2021	
	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO		
2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	1	14%
3– ASSIST. SPECIALISTICA TERRITORIALE E SEMIRESIDENZIALE		
4 – ASSISTENZA OSPEDALIERA	3	44%
5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI		
6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	1	14%
7- C.E.A.	1	14%
8- ALTRO	1	14%
TOTALE SEGNALAZIONI	7	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER AREA TIPOLOGICA. Anno 2021

AREA TIPOLOGICA	I Trim. 2021	
	v.a.	%
1 – ASPETTI RELAZIONALI e DELL'UMANIZZAZIONE		
2 – INFORMAZIONE E TRASPARENZA SUI SERVIZI		
3 – ASPETTI LEGATI AL TEMPO		
4 – ASPETTI ALBERGHIERI E DEL COMFORT		
5 – ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI	1	14%
6 – ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI		
7-ASPETTI BUROCRATICI /AMMINISTRATIVI/ORGANIZZATIVI	14	57%
8 – ALTRO	2	29%
TOTALE	7	100%

Per il procedimento del reclamo nel I Trimestre 2021 - periodo Gennaio- Marzo 2021 i tempi previsti dal Regolamento (entro 30/45 giorni) sono stati rispettati nel 95% dei casi definiti; il mancato rispetto è stato

determinato dal ritardo di invio della relazione di verifica da parte dei servizi interessati dalla segnalazione o dall'attivazione di procedimenti che prevedono tempi più lunghi.

SEGNALAZIONI/RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA - Anno 2020 (per raffronti trimestrali)

LIVELLO DI ASSISTENZA	I Trim. 2020		II Trim. 2020		III Trim. 2020		IV Trim. 2020		Totale Anno 2020	
	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO										
2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	2	33%	5	62%	7	41%	1	17%	15	41%
3– ASSIST. SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE	3	50%			8	47%	1	17%	12	32%
4 – ASSISTENZA PROTESICA					2	12%	1	17%	3	8%
5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI									/	
6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	1	17%					1	17%	2	5%
7- DIRES (118)			1	13%					1	3%
8- ALTRO			2	25%			2	32%	4	11%
TOTALE SEGNALAZIONI	6	100%	8	100%	17	100%	6	100%	37	100%

SEGNALAZIONI/RECLAMI PER AREA TIPOLOGICA - Anno 2020 (per raffronti trimestrali)

AREA TIPOLOGICA	I Trim. 2020		II Trim. 2020		III Trim. 2020		IV Trim. 2020		Totale Anno 2020	
	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%
1 – ASPETTI RELAZIONALI e DELL'UMANIZZAZIONE	1	17%	1	12%					2	5%
2 – INFORMAZIONE E TRASPARENZA SUI SERVIZI										
3 – ASPETTI LEGATI AL TEMPO	2	33%							2	5%
4 – ASPETTI ALBERGHIERI E DEL COMFORT										
5 – ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI			3	38%					3	8%
6 – ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI					3	18%	1	17%	4	12%
7-ASPETTI BUROCRATICI /AMMINISTRATIVI/ORGANIZZATIVI	3	50%	4	50%	14	82%	3	50%	24	65%
8 – ALTRO							2	33%	2	5%
TOTALE	6	100%	8	100%	17	100%	6	100%	37	100%

RIEPILOGO RECLAMI PER RELAZIONE PER TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE
Raffronti anni 2020 – 2021

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale Anno 2020	% Anno 2020	Totale Anno 2021	% Anno 2021
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	150	67%	35	32%
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	37	17%	44	41%
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)	0	0%	0	0
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	36	16%	29	27%
Segnalazione impropria	0	0%	0	0
TOTALE GENERALE	223	100%	108	100%



RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA – ANNI 2020 - 2021

LIVELLO DI ASSISTENZA	Totale Anno 2020		Totale Anno 2021	
	v.a	%	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO	0	0%	3	7%
2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	15	41%	4	9%
3– ASSIST. SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE	12	32%	15	34%
4 – ASSISTENZA PROTESICA	3	8%	3	7%
5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI	0	0%	0	
6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	2	5%	7	16%
7- DIRES (118)	1	3%	0	

8- ALTRO	4	11%	2	5%
9- Campagna vaccinale			10	22%
TOTALE SEGNALAZIONI	68	100%	44	100%

