

REGIONE DEL VENETO



ULSS3
SERENISSIMA

Report 1° semestre 2018

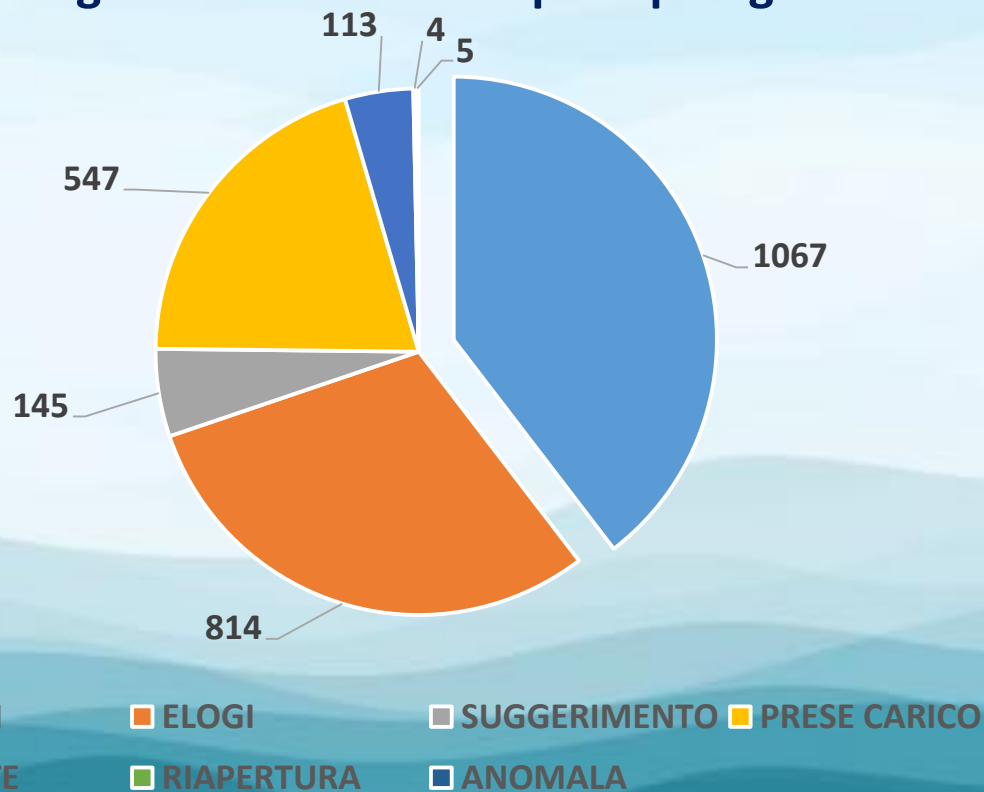
Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

1 luglio 2018

Dott.ssa Bianca Colucci

Segnalazioni – 1° semestre Anno 2018	
Distretto Mestre-Venezia	1435
Distretto Mirano-Dolo	1065
Distretto Chioggia	195
TOTALE	2965

Segnalazioni suddivise per tipologia

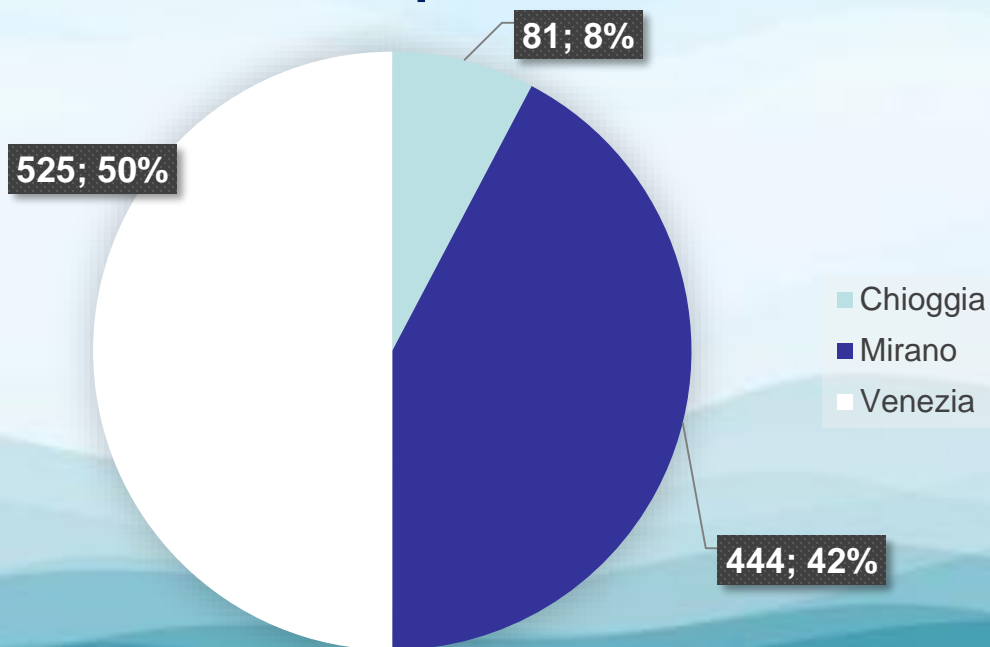




Reclami – 1° semestre Anno 2018

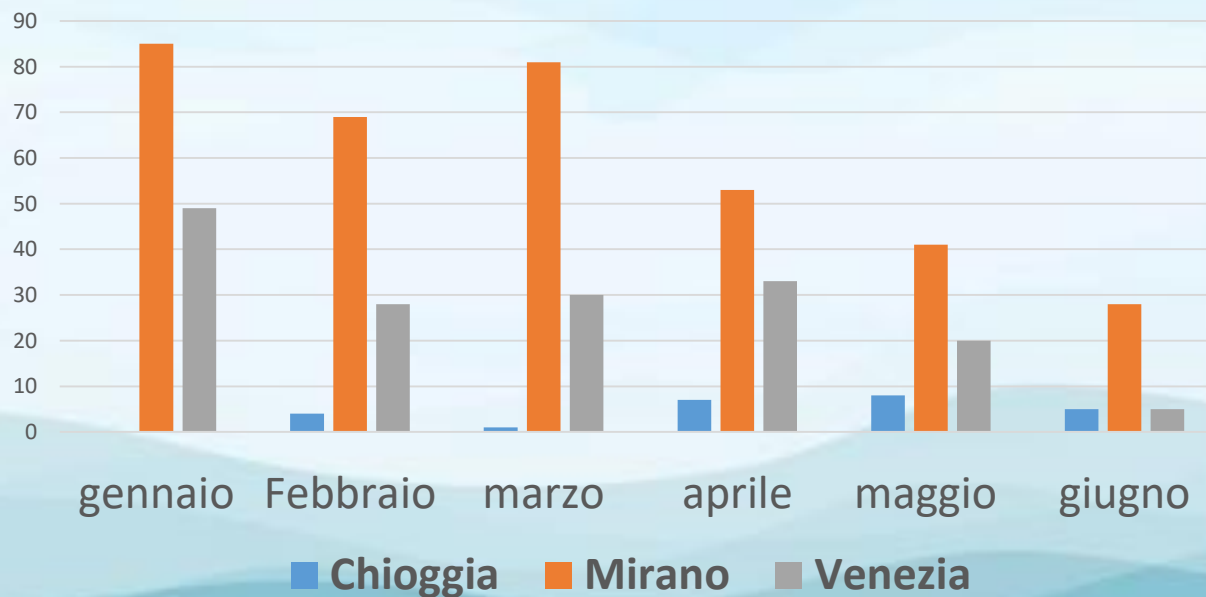
Distretto Mestre-Venezia	525
Distretto Mirano-Dolo	444
Distretto Chioggia	81
TOTALE	1050

Reclami per Distretto



Prese in carico – 1° semestre Anno 2018	
Distretto Mestre-Venezia	165
Distretto Mirano-Dolo	357
Distretto Chioggia	25
TOTALE	547

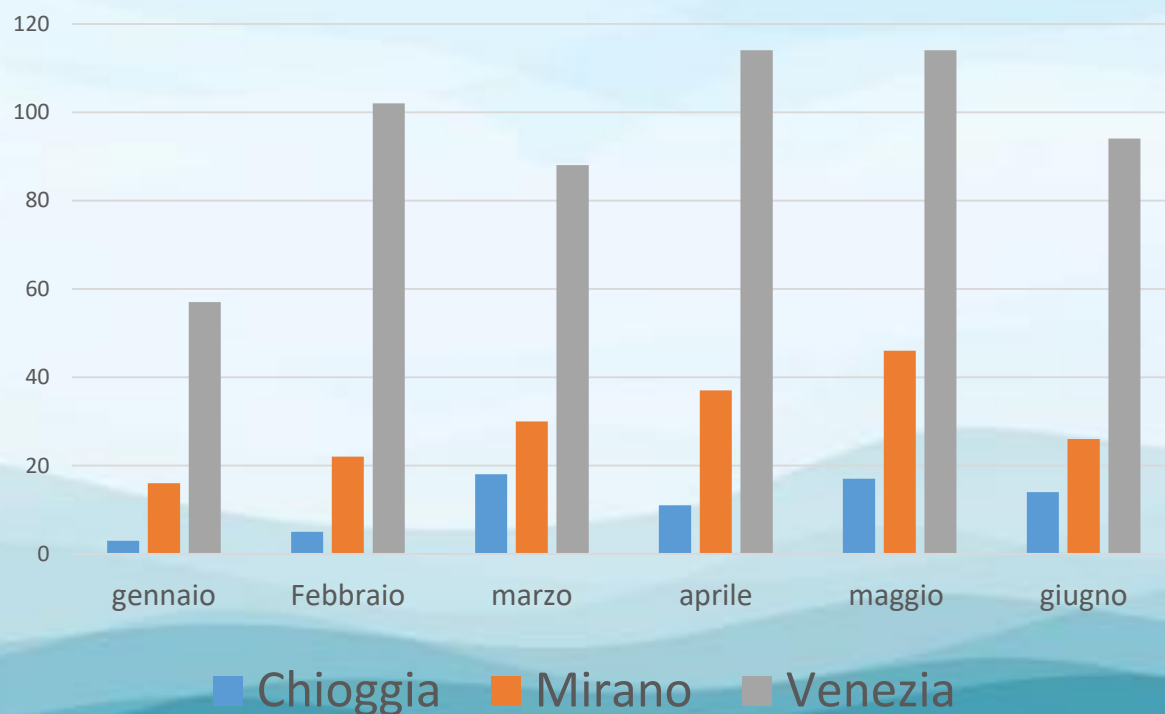
Prese in carico per Distretto



Elogi – 1° semestre Anno 2018

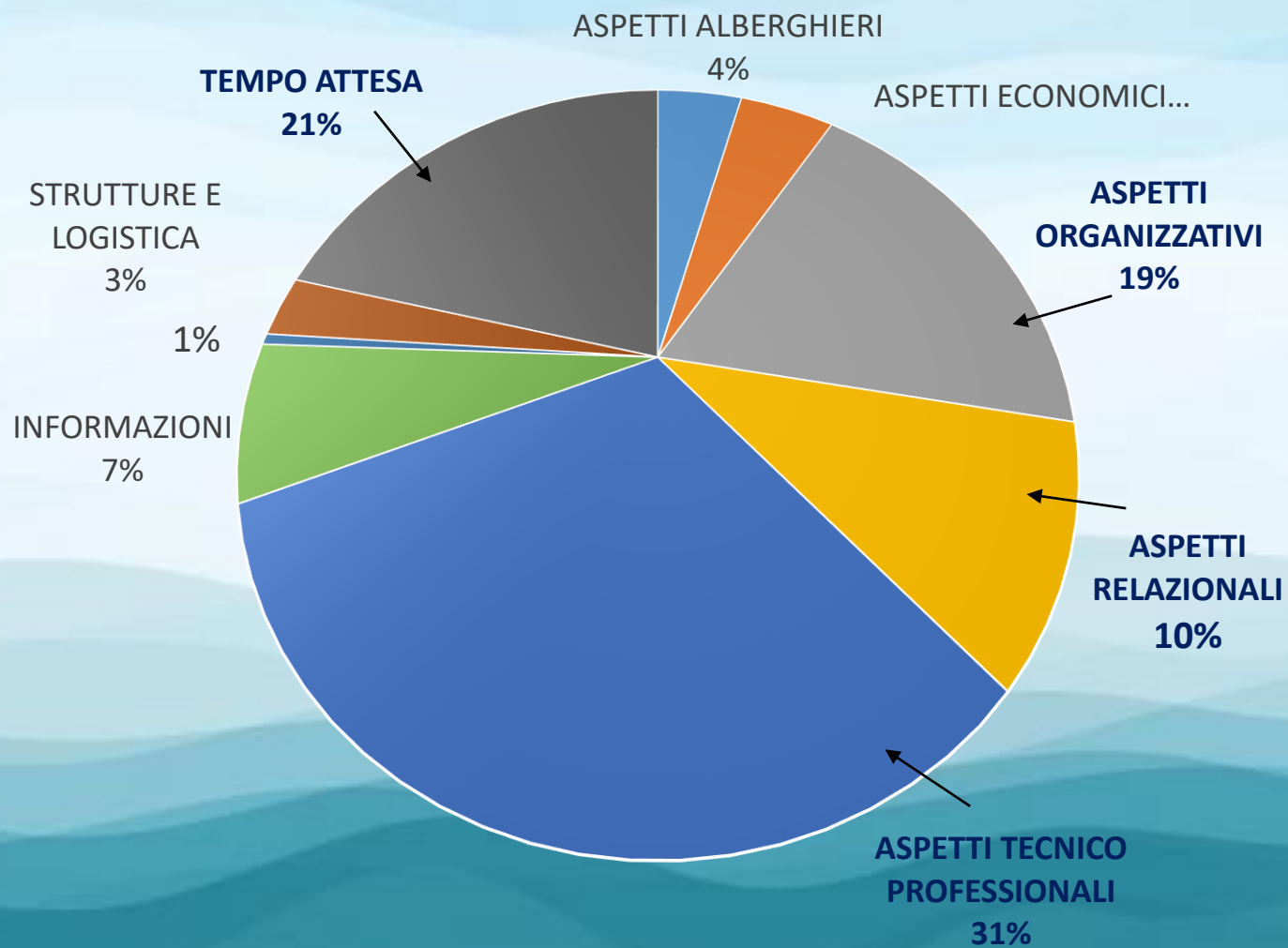
Distretto Mestre-Venezia	569
Distretto Mirano-Dolo	177
Distretto Chioggia	68
TOTALE	814

Elogi per mese e Distretto





Distribuzione reclami per gruppi aspetti



Distribuzione macro aspetti reclami per distretto

MACRO ASPETTI	Chioggia	Dolo-Mirano	Venezia	Totale
Aspetti tecnico professionali	9	86	95	190
Tempo d'attesa	22	130	146	298
Aspetti organizzativi	14	104	146	264
Aspetti relazionali	13	44	34	91

Distribuzione aspetti RECLAMI per distretto

MACRO_ASPETTI	ASPETTI	DISTRETTO		
		Chioggia	Dolo- Mirano	Venezia
Tempo di attesa				
	Lista di attesa per visite ed esami specialistici	1	69	55
	Attesa per la consegna di referti e documentazione	3	8	9
	Attesa in sala prima di ottenere la prestazione ambulatoriale	9	16	9
	Lista di attesa per ricoveri ed interventi programmati	1	10	6
	Attesa per ottenere presidi ausili e farmaci	0	6	6
	Attesa al pronto soccorso	3	2	8
	Attesa agli sportelli	3	8	7
	Attesa al telefono	1	1	0
	Attesa durante il ricovero prima di un intervento chirurgico programmato o prestazione strumentale	0	1	23
	Altro	0	0	10
Aspetti tecnico professionali				
	Inadeguatezza della prestazione	5	64	48
	Errore nella diagnosi o cura	2	3	6
	Errore nella gestione della documentazione	0	8	5
	Errore nella prestazione e/o procedura	2	5	9
	Mancata prestazione	0	4	15
	Mancata o carente programmazione	0	0	4
	Altro	0	0	0
	Rispetto del segreto professionale	0	0	1
	Mancata o carente programmazione di dimissioni protette	0	0	0

(continua nella slide successiva)

Distribuzione aspetti per distretto

MACRO_ASPETTI	ASPETTI	DISTRETTO		
		Chioggia	Dolo-Mirano	Venezia
Aspetti relazionali				
	Scarsa cortesia e gentilezza	12	24	17
	Scarsa disponibilità ed attenzione	0	15	5
	Comportamenti discriminanti	0	0	0
	Scarsa personalizzazione dell'assistenza	1	6	3
	Altro	0	0	0
Aspetti organizzativi				
	Complessità delle procedure	2	74	33
	Mancato collegamento organizzativo tra servizi	6	12	24
	Difficoltà di contatto telefonico	2	7	8
	Carenza di personale	1	2	36
	Scarsa vigilanza degli ambienti e del rispetto delle regole	0		0
	Altro	1	1	24
	Inadeguatezza degli orari di apertura	2	3	2

Tempi medi di risposta per Distretto

