

## CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

<u>Criticità</u>	<u>Tipo di problema</u>	<u>Specifico tipo di problema</u>	<u>Dettaglio</u>
	Accessibilità	DIFFICOLTA' PER OTTENERE UNA PRENOTAZIONE ATTRAVERSO IL CUP REGIONALE/CUP INRCA DIFFICOLTA' PER OTTENERE UNA PRENOTAZIONE ATTRAVERSO IL FRONT OFFICE BARRIERE ARCHITETTONICHE PARCHEGGI INADEGUATEZZA/CARENZA SEGNALETICA ESTERNA INADEGUATEZZA/CARENZA SEGNALETICA INTERNA	
	Aspetti economici	RICHIESTA RIMBORSO PER TICKET NON DOVUTO RICHIESTA RIMBORSO TICKET PER PRESTAZIONI NON EFFETTUATE TICKET ERRATI O IMPROPRI ALTRO (specificare)	
	Richieste risarcimento (anche Ufficio Legale)	ALTRO (specificare) DANNEGGIAMENTI DI COSE EFFETTO INDESIDERATO DEL TRATTAMENTO INFORTUNI MORTE SMARRIMENTI TOTALE Richieste risarcimento (anche Ufficio Legale)	
	Aspetti organizzativi	IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE INADEGUATEZZA ORGANIZZATIVA RISPETTO DELLE REGOLE INADEGUATEZZA DELLA FASCIA ORARIA DI APERTURA DEI SERVIZI MANCATO RACCORDO TRA SERVIZI IN DIMISSIONE PROTETTA ORARI DI VISITA AL PAZIENTE RICOVERATO CARENZA DI PERSONALE PRENOTAZIONE ERRATA	

<u>Criticità</u>	<u>Tipo di problema</u>	<u>Specifica tipo di problema</u>	<u>Dettaglio</u>
	Aspetti burocratico-amministrativi	PERCORSI BUROCRATICI CONTORTI ACCESSIBILITA' DEI PERCORSI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI PER ACCEDERE ALLE PRESTAZIONI (nelle richieste, nella prenotazione, nella documentazione..) TRASPARENZA DEGLI ATTI E DELLE PROCEDURE TRASPORTO E SPOSTAMENTO DEL PAZIENTE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA O TRA STRUTTURE OSSERVANZA DEL DIVIETO DI FUMO	
	Aspetti alberghieri	COMFORT DEGLI SPAZI DI ATTESA COMFORT DEGLI ARREDI BIANCHERIA (usura o carenza cuscini, lenzuola) MICROCLIMA RUMORE SERVIZI DI RISTORAZIONE BAR MACCHINE DISTRIBUTTRICI BIBITE TELEFONI PUBBLICI IGIENE E PULIZIA SERVIZI IGIENICI MATERIALI NEI SERVIZI IGIENICI (carta igienica, sapone, attaccapanni) VITTO	QUALITA' QUANTITA' PRESENTAZIONE ORARIO
	Aspetti strutturali	NORME SULLA SICUREZZA MANUTENZIONE APPARECCHIATURE DIMENSIONI DEI LOCALI ADEGUATEZZA E FUNZIONAMENTO DEGLI ASCENSORI	
<u>Criticità</u>	<u>Tipo di problema</u>	<u>Specifica tipo di problema</u>	<u>Dettaglio</u>
	I tempi di attesa	Altro (specificare)	

	<p>ATTESA TRA PRENOTAZIONE E RICOVERO PROGRAMMATO</p> <p>ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONI IN DAY HOSPITAL DIAGNOSTICO</p> <p>ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONI IN DAY HOSPITAL NON DIAGNOSTICO</p> <p>ATTESA TRA PRENOTAZIONE E PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI</p> <p>ATTESA AL PRONTO SOCCORSO</p> <p>ATTESA PER APPUNTAMENTO POSTICIPATO</p> <p>ATTESA PRESSO CASSE O SERVIZI AMMINISTRATIVI</p> <p>ATTESA TRA L'ARRIVO ALLA STRUTTURA E LA PRESTAZIONE O "TEMPESTIVITA'"</p> <p>ATTESA TRA L'ARRIVO ALLA STRUTTURA E IL RICOVERO O "TEMPESTIVITA'"</p> <p>TEMPO DI ATTESA PER CONSEGNA REFERTI, CARTELLA CLINICA O ALTRA DOCUMENTAZIONE</p> <p>TEMPO DI ATTESA PER DIMISSIONI</p>
Informazione clinica	<p>ASSENZA DI CONSENSO INFORMATO</p> <p>COMUNICAZIONE NON ADEGUATA TRA PAZIENTE E OPERATORE (empowerment)</p> <p>INFORMAZIONI COMPLICATE</p> <p>INFORMAZIONI NON COERENTI FRA OPERATORI</p> <p>INFORMAZIONI NON COMPLETE</p> <p>INFORMAZIONI NON CORRETTE</p> <p>INFORMAZIONI NON TEMPESTIVE</p> <p>MANCANZA INFORMAZIONI PAZIENTI/FAMILIARI</p>

<b>Criticità</b>	<b>Tipo di problema</b>	<b>Specifico tipo di problema</b>	<b>Dettaglio</b>
	Informazione di orientamento verso/nella struttura	<p>INFORMAZIONI COMPLICATE</p> <p>INFORMAZIONI NON COMPLETE</p> <p>INFORMAZIONI NON CORRETTE</p> <p>MANCANZA DI INFORMAZIONI</p>	
	Prestazioni - cure	MANCANZA FARMACI	

	MANCANZA PRESIDI MANCATA PRESTAZIONE QUALITA' E COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE MEDICA QUALITA' E COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE SANITARIA NON MEDICA	
Problemi relazionali riguardanti	ALTRO (specificare) _____  CENTRALINO/PORTINERIA MEDICI PERSONALE AMMINISTRATIVO PERSONALE SANITARIO NON MEDICO PERSONALE URP CUP REGIONALE/CUP INRCA COMUNICAZIONE NON ADEGUATA TRA PAZIENTE E OPERATORE (empowerment)	Cortesia e gentilezza Disponibilità
Umanizzazione, riservatezza, privacy	RISERVATEZZA E PRIVACY PROMISCUITA' RISPETTO DELLA PERSONA RISPETTO DEI FAMILIARI RISPETTO DEL TEMPO DA DEDICARE AI PAZIENTI E AI FAMILIARI RISPETTO DELLA CULTURA, RELIGIONE, IDENTITA' RISPETTO DELLA MORTE	
Varie	ALTRO (specificare) RICHIESTE IMPROPRIE NON EVADIBILI DI COMPETENZA DI ALTRI SERVIZI RICHIESTE IMPROPRIE DI COMPETENZA DI ALTRI ENTI	
Encomi e ringraziamenti		