



**Regione Emilia-Romagna**  
Assessorato alla Sanità

Agenzia Sanitaria Regionale

**SISTEMA INFORMATIVO**  
**SEGNALAZIONI URP SANITA'**  
**DOCUMENTAZIONE TECNICA**

Versione 7 – Luglio 2003

<b>1</b>	<b>SPECIFICHE DEI REQUISITI .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ARCHITETTURA .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>ANALISI DATI.....</b>	<b>7</b>
3.1	SCHEMA CONCETTUALE .....	7
3.1.1	<i>Proprietario segnalazione e evento</i> .....	7
3.1.2	<i>Localizzazione segnalazione</i> .....	7
3.1.3	<i>Tipologia e classificazione segnalazione</i> .....	8
3.2	SCHEMA LOGICO .....	9
3.3	NOTE SUI DATI .....	16
3.3.1	<i>Tipologia della segnalazione</i> .....	16
3.3.2	<i>Classificazione della segnalazione</i> .....	17
3.3.3	<i>Decodifiche pure</i> .....	18
3.3.4	<i>Localizzazione della segnalazione</i> .....	18
<b>4</b>	<b>FUNZIONI.....</b>	<b>22</b>
4.1	LOG IN .....	22
4.2	GESTIONE ANAGRAFICHE .....	23
4.2.1	<i>Uffici URP</i> .....	23
4.2.2	<i>Operatori</i> .....	24
4.2.3	<i>Macrostrutture</i> .....	24
4.2.4	<i>Dipartimenti</i> .....	25
4.2.5	<i>Struttura Complessa</i> .....	25
4.2.6	<i>Struttura Semplice</i> .....	25
4.3	GESTIONE SEGNALAZIONE .....	25
4.3.1	<i>Nuova</i> .....	25
4.3.2	<i>Ricerca</i> .....	30
4.3.3	<i>Scadenziario</i> .....	31
4.4	REPORT .....	33
4.4.1	<i>Report gerarchia strutture di classificazione</i> .....	33
4.4.2	<i>Report tipologia</i> .....	33
4.4.3	<i>Report Ambito</i> .....	33
4.4.4	<i>Report Presentatore</i> .....	33
4.4.5	<i>Report Modalità di Presentazione</i> .....	33
4.4.6	<i>Report Classificazione CCRQ</i> .....	33
4.4.7	<i>Report Esito</i> .....	33
4.4.8	<i>Report classificazione CCRQ degli eventi</i> .....	33
4.4.9	<i>Report responsabilità della segnalazione</i> .....	34
4.4.10	<i>Report localizzazione della segnalazione</i> .....	34
4.4.11	<i>Report statistica dei tempi di risposta e di chiusura</i> .....	34
4.4.12	<i>Report totali vari</i> .....	34
4.5	DOWNLOAD DEI DATI E ESTRAZIONI EXCEL .....	35
4.6	TRASMISSIONE FILE DI TESTO .....	35
4.6.1	<i>Vincoli di caricamento</i> .....	35
4.6.2	<i>Tracciato record del file EVENTI.TXT</i> .....	36
4.6.3	<i>Tracciato record del file SEGNALAZIONI.TXT</i> .....	38
<b>5</b>	<b>LOGICA APPLICATIVA.....</b>	<b>43</b>
5.1	GESTIONE SEGNALAZIONE .....	43
5.1.1	<i>Inserimento</i> .....	43
5.1.2	<i>Modifica</i> .....	43
5.1.3	<i>Modifica del proprietario</i> .....	43
5.1.4	<i>Modifica dell'evento</i> .....	43

5.2	GESTIONE UFFICI URP .....	43
5.2.1	<i>Eliminazione</i> .....	43
5.3	GESTIONE OPERATORI.....	44
5.3.1	<i>Modifica</i> .....	44
5.3.2	<i>Eliminazione</i> .....	44
<b>6</b>	<b>APPENDICE 1 - CLASSIFICAZIONE CCRQ.....</b>	<b>46</b>

# **1 SPECIFICHE DEI REQUISITI**

## **OBIETTIVI**

- Creare una banca dati regionale delle Segnalazioni (rilievi, reclami, suggerimenti, elogi, impropri) presentate dai cittadini agli URP delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna che permetta elaborazioni e reports su scala regionale con criteri di aggregazione diversi: territorio (Azienda, Provincia, Comune, Distretti), tipologia di strutture aziendali (Aziende, Dipartimenti, Strutture complesse e Strutture semplici), funzioni del SSR, sistema di classificazione approvato il 21.02.2001 dal CCRQ (Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato dei Cittadini).
- Dotare gli URP delle Aziende Sanitarie e l'URP dell'Assessorato Sanità di un software applicativo che consenta la gestione completa delle Segnalazioni di propria competenza (immissione dei dati, ricerche e visualizzazioni, reportistica su scala Aziendale).

## **CARATTERISTICHE GENERALI**

- L'applicazione è utilizzabile su interfaccia browser Internet Explorer 5.5 o superiore sulla rete Intranet regionale
- Le Aziende possono effettuare download completo dei propri dati in qualsiasi momento e senza alcuna restrizione (funzione prevista dall'applicativo).
- Le Aziende dotate di un proprio sistema informatizzato di gestione delle Segnalazioni utilizzano l'applicativo regionale per l'immissione e l'aggiornamento dei dati relativi a: Macrostrutture, Dipartimenti, Strutture complesse e Strutture semplici. Successivamente caricano i dati relativi a Eventi e Segnalazioni secondo i tracciati indicati, con periodiche operazioni di upload (funzione prevista dall'applicativo).

## **SICUREZZA DEGLI ACCESSI E PROTEZIONE DEI DATI**

- A norma della legge sulla privacy, l'applicazione è operante esclusivamente sulla rete Intranet della Regione Emilia-Romagna
- L' Azienda Sanitaria può accedere solo ai dati di propria competenza.
- L'operatore, individuato dall'Assessorato alla Sanità, addetto alla produzione dei reports su scala regionale, accede esclusivamente a dati aggregati (anonimi)
- L' Azienda Sanitaria individua un responsabile (o più di uno) (superutente) che gestisce le tabelle degli Uffici URP e degli OPERATORI (utenze e password), l'assegnazione delle Segnalazioni fra URP diversi e che può accedere in modifica a tutti i dati di pertinenza dell'Azienda
- Gli operatori possono visualizzare tutti, e solo, i dati della loro Azienda Sanitaria (anche quelli immessi da operatori di altri URP), ma possono modificare soltanto quelli di dell'URP di appartenenza.
- Sono storicizzati i seguenti campi della Segnalazione: data di creazione, data di modifica e operatore (non vengono storicizzati i dati modificati).
- E' prevista la gestione della "Delega" nel caso in cui il Presentatore della Segnalazione sia diverso dal cittadino interessato dall'episodio segnalato.

## **METODOLOGIA DI LAVORO**

- Il Responsabile URP cura l'introduzione e l'aggiornamento dei dati relativi alla articolazione dell'Azienda secondo quanto definito nell'Atto Aziendale: Macrostruttura, Dipartimenti, Strutture complesse (specificando il Dipartimento di appartenenza), Strutture semplici (specificando una sola Struttura complessa, una sola Funzione ed una sola Macrostruttura di appartenenza).

- L'operatore URP registra la segnalazione, che può provenire da diverse fonti (sportelli URP, telefono, cassette, stampa, e-mail, ecc..) classificandola secondo le voci CCRQ ed assegnandola alla Struttura Semplice a cui essa fa riferimento come centro di responsabilità. Ogni segnalazione viene associata ad un EVENTO, che viene generato automaticamente dalla descrizione della segnalazione o che può essere selezionato fra quelli registrati precedentemente. Un EVENTO descrive un singolo episodio e raggruppa le segnalazioni ad esso relative, presentate, anche in tempi diversi, da una o più persone. Gli EVENTI dell'Azienda Sanitaria sono visibili (e modificabili) da tutti i suoi uffici URP. (I campi obbligatori variano a seconda della nominatività e dalla tipologia della segnalazione).

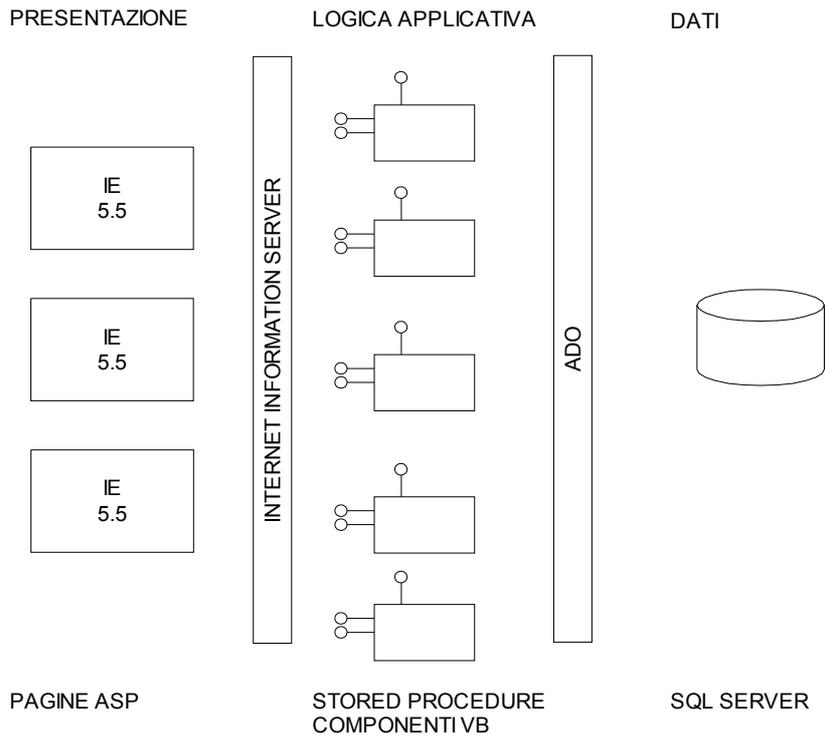
## 2 ARCHITETTURA

Sarà sviluppata un'applicazione con interfaccia Web, con Internet Explorer 5.5 o superiore come *target browser*.

L'applicazione sarà strutturata su 3 livelli:

- 1) Livello DATI: Microsoft SQL Server 2000
- 2) Logica applicativa: Stored procedure su SQL Server.
- 3) Presentazione: Pagine ASP che producono codice HTML 4.0 + Javascript

La scelta di Microsoft SQL Server 2000 e di ASP (Su Internet Information Server 5.0) è perfettamente compatibile con l'attuale architettura presente in Regione Emilia-Romagna.



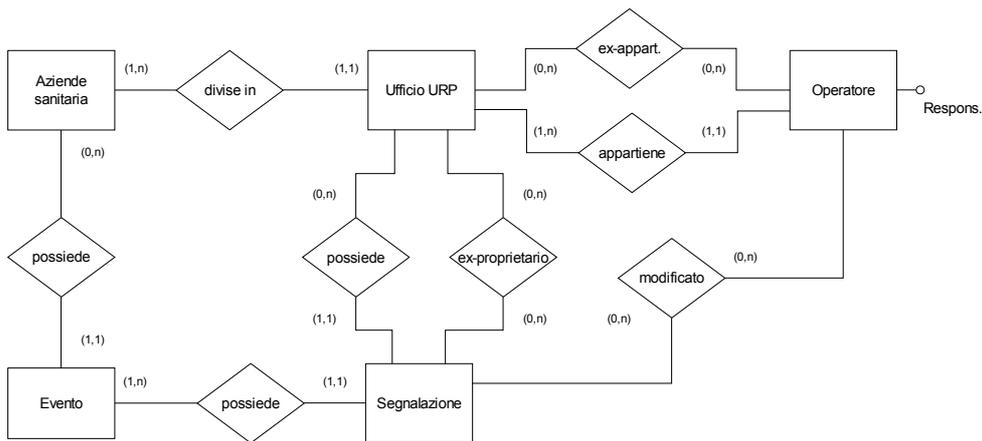
### 3 ANALISI DATI

#### 3.1 Schema concettuale

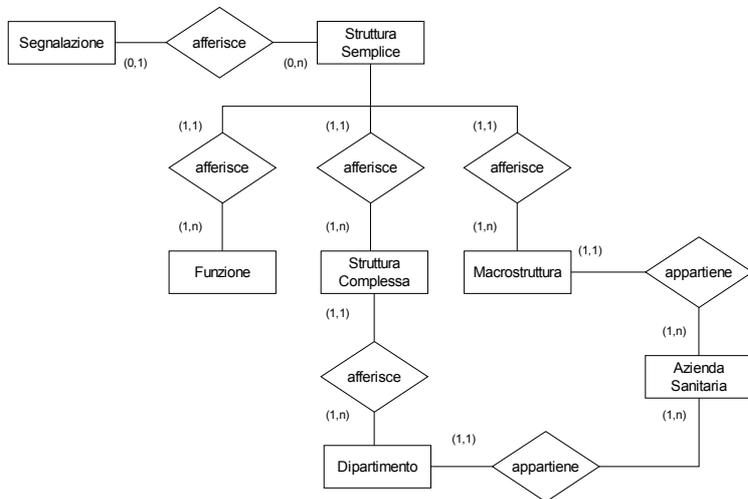
Note sul formalismo: nella relazione un padre ha uno o più figli e un figlio ha un solo padre, le cardinalità sono espresse nel seguente modo:



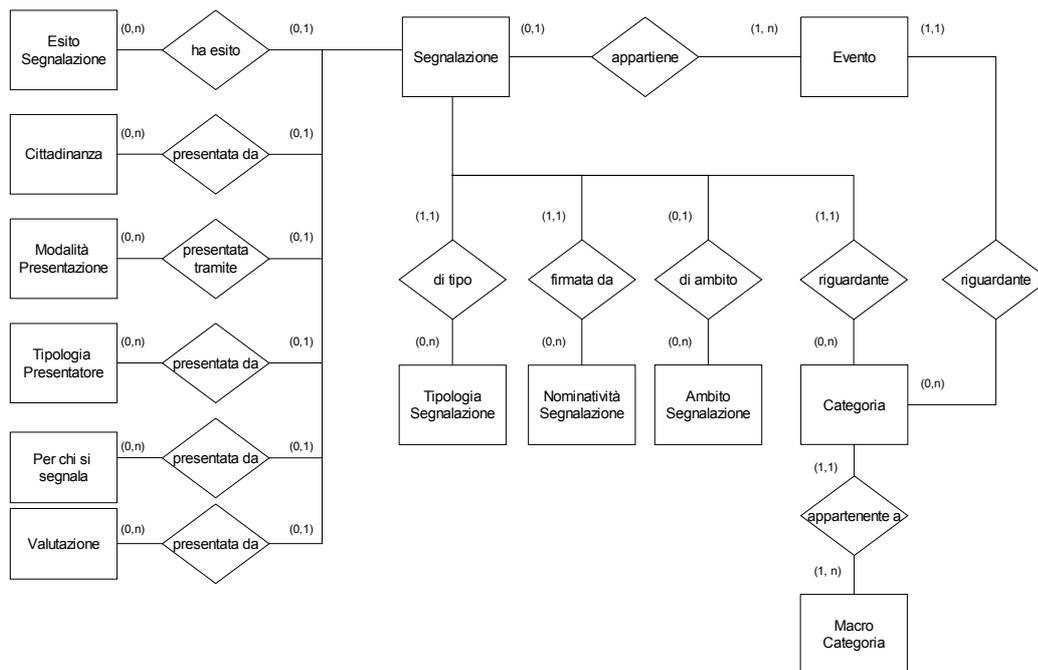
#### 3.1.1 Proprietario segnalazione e evento



#### 3.1.2 Localizzazione segnalazione



### 3.1.3 Tipologia e classificazione segnalazione



### 3.2 Schema logico

ASAN							
Campo	Tipo	Dim.	NULL	Default	PK	FK	Note
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione	Varchar	100	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cod_Prov	Varchar	3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Immette_Segnalazioni	Bit		<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Serve per distinguere le aziende sanitarie fittizie, per esempio la Direzione Generale della Sanita è presente come azienda sanitaria ma non inserisce segnalazioni e visualizza le segnalazioni introdotte dalle diverse aziende sanitarie.

UFFICI_URP							
Campo	Tipo	Dim.	NULL	Default	PK	FK	Note
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identity(1,1)
Descrizione	Varchar	100	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Asan	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Asan.Id
Flag_Eliminato	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

OPERATORI							
Campo	Tipo	Dim.	NULL	Default	PK	FK	Note
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identity(1,1)
UserName	Varchar	12	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Password	Varchar	12	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nome	Varchar	50	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cognome	Varchar	50	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Urp	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Uffici_Urp.Id
Flag_Responsabile	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_Eliminato	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

MACROCATEGORIA							
Campo	Tipo	Dim.	NULL	Default	PK	FK	Note
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione	Varchar	100	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_fittizia	Bit		<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Serve per distinguere le macrocategorie non selezionabili, ma introdotte per necessità. Esempio: Impropri. Le segnalazioni improprie senza CCRQ vengono inserite con macrocategoria 'Impropri' - ma di fatto tale voce non è selezionabile -

<b>CATEGORIA</b>							
<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id_MacroCategoria	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	MacroCategoria.Id
Id_Categoria	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione_Breve	Varchar	255	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione	Text		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>ESITO_SEGNALAZIONE</b>							
<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione	Varchar	100	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>CITTADINANZA</b>							
<b>TIPOLOGIA_PRESENTATORE</b>							
<b>MODALITA_PRESENTAZIONE</b>							
<b>TIPOLOGIA_SEGNALAZIONE</b>							
<b>NOMINATIVITA_SEGNALAZIONE</b>							
<b>VALUTAZIONE</b>							
<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Varchar	1	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione	Varchar	100	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>AMBITO_SEGNALAZIONE</b>							
<b>TIPO_MODIFICA_SEGNALAZIONE</b>							
<b>TIPO_ENTE</b>							
<b>PER_CHI_SI_SEGNALA</b>							
<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Varchar	2	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione	Varchar	100	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>TIPO_MACROSTRUTTURA</b>							
<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Varchar	3	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione	Varchar	100	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**SEGNALAZIONE\_STORICO\_MODIFICHE**

<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identity (1,1)
Id_Segnalazione	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Segnalazione.id	
Id_Operatore	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Operatori.id	
Id_Tipo_Modifica	Varchar	2	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Tipo_Modifica_Segnalazione.id	
Id_VecchioUrp	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Uffici_Urp.id	
Data	Datetime		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**MODIFICHE\_OPERATORE**

<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identity (1,1)
Id_Operatore	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Operatori.id	
Id_VecchioUrp	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Uffici_Urp.id	
Data	Datetime		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**FUNZIONE**

<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione	Varchar	255	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**MACROSTRUTTURA**

<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identity(1,1)
Codice	Varchar	8	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Asan	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Asan.Id	
Descrizione	Varchar	255	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Tipo_MacroStruttura	Varchar	3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Tipo_Macrostruttura.Id	
Id_Tipo_Ente	Varchar	2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Tipo_Ente.Id	
Flag_Fittizia	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Inizio	Datetime		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Fine	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>DIPARTIMENTO</b>							
<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identity(1,1)
Id_Asan	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Asan.Id	
Descrizione	Varchar	255	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_Fittizia	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Inizio	Datetime		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Fine	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>STRUTTURA_COMPLEXA</b>							
<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identity(1,1)
Descrizione	Varchar	255	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Dipartimento	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Dipartimento.Id	
Id_Tipo_Ente	Varchar	2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Tipo_Ente.Id	
Flag_Fittizia	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Inizio	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Fine	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
HSP11	Varchar	12	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
STS11	Varchar	10	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_ChiusuradaPadre	Bit		<input type="checkbox"/>	0- no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

<b>STRUTTURA_SEMPlice</b>							
<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identity(1,1)
Descrizione	Varchar	255	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Macrostruttura	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Macrostruttura.Id	
Id_Funzione	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Funzione.Id	
Id_Struttura_Complexa	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Struttura_Complexa.Id	
Flag_Fittizia	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Inizio	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Fine	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hsp11	Varchar	12	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sts11	Varchar	10	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_ChiusuradaPadre	Bit		<input type="checkbox"/>	0- no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Padre_Chiudente	Varchar	2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**EVENTO**

<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Identity(1,1)
Id_Asan	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Asan.Id	
Data_Evento	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descrizione	Text		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Categoria	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Categoria.Id_Categoria	
Id_MacroCategoria	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Categoria. Id_Macrocategoria	
Id_file	Varchar	20	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Anno_file	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Upload	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**SEGNALAZIONE**

<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>Default</i>	<i>PK</i>	<i>FK</i>	<i>Note</i>
Id	Integer		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ident.(1,1)
Id_Operatore	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Operatori.Id	
Id_Urp	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Uffici_Urp.Id	
Id_Asan_Segnalazione	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Asan.Id	
Anno	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Numero_Segnalazione	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Presentazione_Segnalazione	Datetime		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Numero_Interno_Urp	Varchar	50	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Nominatività_Segnalazione	Varchar	1	<input type="checkbox"/>	N	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Nominatività_Segnalazione.Id	
Id_Modaltà_Presentazione	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Modalità_Presentazione.Id	
Id_Tipologia_Presentatore	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Tipologia_Presentatore.Id	
Nome_Presentatore	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Indirizzo_Presentatore	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comune_Presentatore	Varchar	6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cap_Presentatore	Varchar	5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Telefono_Presentatore	Varchar	25	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Email_Presentatore	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Nascita_Presentatore	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comune_Nascita_Presentatore	Varchar	6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Professione_Presentatore	Varchar	50	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Cittadinanza_Presentatore	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Cittadinanza.Id	
Id_Per_Chi_Si_Segnala	Varchar	2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Per_Chi_Si_Segnala.Id	
Nome_Assistito	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Indirizzo_Assistito	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comune_Assistito	Varchar	6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cap_Assistito	Varchar	5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Telefono_Assistito	Varchar	25	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Email_Assistito	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Nascita_Assistito	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comune_Nascita_Assistito	Varchar	6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Professione_Assistito	Varchar	50	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Cittadinanza_Assistito	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Cittadinanza.Id
Delega	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Ricevimento_Delega	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Tipologia_Segnalazione	Varchar	1	<input type="checkbox"/>	R	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Tipologia_Segnalazione.Id
Data_Evento	Datetime		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Struttura_Semplice	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Struttura_Semplice.Id
Data_invio_ss	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_risposta_ss	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comune_Luogo	Varchar	6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Luogo	Varchar	255	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Note_Luogo	Text		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Professionista	Varchar	255	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Oggetto_Segnalazione	Text		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Esito_Segnalazione	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Esito_Segnalazione.Id
Id_Ambito_Segnalazione	Varchar	2	<input checked="" type="checkbox"/>	AZ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ambito_Segnalazione.Id
Id_Macrocategoria	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Categoria. Id_Macrocategoria
Id_Categoria	Integer		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Categoria.Id_Categoria
Id_Evento	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Evento.Id
Riferimento_Sistema_Informativo_Aziendale	Varchar	20	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_Firma_Responsabilità	Bit		<input type="checkbox"/>	1 - si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_Firma_Dati_Personali	Bit		<input type="checkbox"/>	1 - si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_PrimaRisposta_Segnalazione	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Chiusura_Segnalazione	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_Valutazione	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Valutazione.Id
Determinazione_Azioni_Miglioramento	Text		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_Ricorso_CMC	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_Seconda_Istanza_Altro	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_Gestione_Rischio	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Richieste_Risarcimento	Bit		<input type="checkbox"/>	0- no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Persone_Risarcite	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Note	Text		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Flag_Chiusura_Automatica	Bit		<input type="checkbox"/>	0 - no	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Data_Upload	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Id_file	Varchar	20	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 3.3 Note sui dati

La tabella SEGNALAZIONE ha come chiave primaria, per comodità di gestione, il campo *id* di tipo identity (ovvero un contatore autoincrementante gestito dal sistema).

Comunque l'insieme dei campi *Id\_URP*, *Anno*, *Numero\_Segnalazione* è una chiave alternativa e quindi si definisce un indice univoco su di essa.

Il campo *Numero\_Segnalazione* viene calcolato in automatico (vedi Gestione Segnalazione)

#### 3.3.1 Tipologia della segnalazione

La tabella CITTADINANZA contiene i seguenti dati:

I	Italiana
C	Comunitaria
E	ExtraComunitaria

La tabella TIPOLOGIA\_PRESENTATORE contiene i seguenti dati:

C	Cittadino
A	Associazione
E	Ente
O	Operatore Sanitario
S	Studio Legale

La tabella PER\_CHI\_SI\_SEGNALA contiene i seguenti dati:

SS	se stesso
F	familiare
A	associato/tutelato
CL	cliente
CS	conoscente
D	disabile
M	minore
AL	altro

La tabella MODALITA\_PRESENTAZIONE contiene i seguenti dati:

L	Lettera
U	URP
F	Fax
E	Email
C	Cassetta
S	Stampa
V	Verbale / Telefonica
A	Altro
W	Web

La tabella ESITO\_SEGNALAZIONE contiene i seguenti dati:

0	Pratica aperta
1	Risoluzione
2	Chiarimento
3	Conferma operato dell'azienda perchè conforme a standard, protocolli, linee guida
4	Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente
5	Accoglimento richiesta di rimborso
6	Trasmissione al servizio legale per competenza
7	Scuse
8	Assunzione di impegno
9	Altro

La tabella VALUTAZIONE contiene i seguenti dati:

S	soddisfatto
I	insoddisfatto
N	non rilevato

### 3.3.2 Classificazione della segnalazione

La tabella TIPOLOGIA\_SEGNALAZIONE contiene i seguenti dati:

A	Elogi
R	Reclami
S	Suggerimenti
L	Rilievi
I	Impropri

La tabella NOMINATIVITA\_SEGNALAZIONE contiene i seguenti dati:

A	Anonimo
N	Nominativo

La tabella AMBITO\_SEGNALAZIONE contiene i seguenti dati:

AZ	Azienda
AT	Attività libero professionale
ST	Strutture Accreditate soggette a controllo
SE	Servizi Esternalizzati Contratti / Appalti

La tabella MACROCATEGORIA e CATEGORIA: fare riferimento all'appendice 1

### 3.3.3 Decodifiche pure

La tabella TIPO\_MODIFICA\_SEGNALAZIONE contiene i seguenti dati:

M	Modifica
C	Creazione
MP	Modifica proprietario

La tabella TIPO\_ENTE contiene i seguenti dati:

PB	Pubblico
PR	Privato

La tabella TIPO\_MACROSTRUTTURA contiene i seguenti dati:

STB	Stabilimento ospedaliero
DIS	Distretto
AZ	Azienda

### 3.3.4 Localizzazione della segnalazione

La tabella MACROSTRUTTURA contiene gli stabilimenti ospedalieri, i distretti dell'azienda sanitaria e l'azienda stessa.

L'azienda sanitaria, a meno che non chiedi esplicitamente di averla vuota, troverà già popolata la tabella con l'azienda sanitaria stessa, i distretti e gli stabilimenti ospedalieri pubblici aperti al 01/01/2002 disponibili al Sistema Informativo dell' Emilia Romagna.

L'utente può integrare e modificare la tabella manualmente.

La tabella FUNZIONI è un'anagrafica unica per tutte le aziende. Contiene le funzioni già definite per il "Numero Verde". L'utente non potrà modificare o inserire nuovi elementi a questa lista. Esse sono

- area ospedaliera
- assistenza primaria
- attività di supporto
- consultorio familiare
- igiene alimenti e nutrizione
- igiene pubblica
- impiantistica / anti infortunistica
- integrazione socio-sanitaria
- medicina legale
- pediatria di comunità
- prevenzione e sicurezza ambienti
- salute mentale
- SERT
- servizio veterinario
- specialistica ambulatoriale

La tabella STRUTTURA COMPLESSA verrà popolata (a meno che l'azienda sanitaria non abbia chiesto esplicitamente di averla vuota) con i reparti ospedalieri aperti al 01/01/2002

disponibili ad oggi al Sistema Informativo Sanitario dell'Emilia Romagna. L'utente potrà integrare e modificare la tabella manualmente.

Ogni struttura complessa appartiene sempre ad un solo dipartimento. Tale vincolo non è rappresentato nello schema logico in quanto per i reparti disponibili al Sistema Informativo Sanitario dell'Emilia Romagna, importati all'avvio, tale informazione non era reperibile ma la si deve inserire manualmente da interfaccia.

Una struttura semplice appartiene sempre ad un sola macrostruttura (stabilimento ospedaliero, distretto, azienda), ad una sola struttura complessa, ad una sola funzione.

Anche in questo caso tale vincolo non è rappresentato nello schema logico per coerenza con il caso delle strutture complesse.

Qualora l'atto aziendale non prevedesse la gerarchia dipartimento, struttura complessa, struttura semplice occorre creare delle strutture fittizie. (Per esempio se una struttura semplice dipende direttamente dal dipartimento, allora deve essere creata una struttura complessa fittizia con lo stesso nome della struttura semplice. Analogamente se una struttura complessa non ha una struttura semplice, deve essere creata una struttura semplice fittizia con la stessa denominazione di quella complessa.)

Le aziende sanitarie possono quindi gestire tutti i livelli delle strutture organizzative (macrostrutture, dipartimenti, strutture complesse e strutture semplici) ed è loro compito aggiornare tramite le interfacce di gestione la propria struttura organizzativa.

Dipartimento, struttura complessa e struttura semplice hanno gli attributi: data apertura e data chiusura. Il sistema provvede ad eseguire gli opportuni controlli di coerenza tra le date delle varie entità (dipartimenti, strutture complesse, strutture semplici e macrostrutture).

Nel dettaglio i controlli che vengono eseguiti, a livello di interfaccia, oltre ai controlli di obbligatorietà sopra descritti, sono i seguenti:

**MACROSTRUTTURE:** coerenza temporale rispetto alle strutture semplici associate (una struttura semplice non può esistere in un intervallo di tempo in cui non esiste la macrostruttura associata), ossia:

- la data inizio della macrostruttura deve essere inferiore o uguale al minimo della data inizio delle strutture semplici associate
- la data fine della macrostruttura, se indicata, deve essere superiore o uguale al massimo della data inizio delle strutture semplici associate
- la data fine della macrostruttura, se indicata, deve essere superiore o uguale al massimo della data fine, se indicata, delle strutture semplici associate

**DIPARTIMENTI :** coerenza temporale rispetto alle strutture complesse associate (una struttura complessa non può esistere in un intervallo di tempo in cui non esiste il dipartimento associato), ossia:

- la data inizio del dipartimento deve essere inferiore o uguale al minimo della data inizio delle strutture complesse associate
- la data fine del dipartimento, se indicata, deve essere superiore o uguale al massimo della data inizio delle strutture complesse associate
- la data fine del dipartimento, se indicata, deve essere superiore o uguale al massimo della data fine, se indicata, delle strutture complesse associate

STRUTTURE COMPLESSE: coerenza temporale sia rispetto alle strutture semplici associate che rispetto al dipartimento a cui afferisce (una struttura complessa non può esistere in un intervallo di tempo in cui non esiste il dipartimento a cui afferisce e una struttura semplice non può esistere in un intervallo di tempo in cui non esiste la struttura complessa associata), ossia

- la data inizio della struttura complessa deve essere superiore o uguale alla data inizio del dipartimento a cui afferisce
- la data inizio della struttura complessa deve essere inferiore o uguale alla data fine, se indicata, del dipartimento a cui afferisce
- la data fine della struttura complessa, se indicata, deve essere inferiore o uguale alla data fine, se indicata, del dipartimento a cui afferisce
- la data inizio della struttura complessa deve essere inferiore o uguale al minimo della data inizio delle strutture semplici associate
- la data fine della struttura complessa, se indicata, deve essere superiore o uguale al massimo della data inizio delle strutture semplici associate
- la data fine della struttura complessa, se indicata, deve essere superiore o uguale al massimo della data fine, se indicata, delle strutture semplici associate

STRUTTURE SEMPLICI: coerenza temporale rispetto alla struttura complessa e alla macrostruttura a cui afferisce (una struttura semplice non può esistere in un intervallo di tempo in cui non esiste la struttura complessa o la macrostruttura associata), ossia

- la data inizio della struttura semplice deve essere superiore o uguale al massimo della data inizio della struttura complessa e della macrostruttura a cui afferisce
- la data inizio della struttura complessa deve essere inferiore o uguale alla data fine, se indicata, del minimo della data fine, se indicata, della struttura complessa e della macrostruttura a cui afferisce
- la data fine della struttura complessa, se indicata, deve essere inferiore o uguale alla data fine, se indicata, del minimo della data fine, se indicata, della struttura complessa e della macrostruttura a cui afferisce

La chiusura di una struttura superiore provoca la chiusura automatica di quelle inferiori (se non ancora chiuse).

La modifica della data fine di una struttura superiore si ripercuote su quelle inferiori che sono stati chiuse automaticamente. Per cui

- la chiusura di una macrostruttura provoca la chiusura automatica delle strutture semplici associate ancora aperte
- la chiusura di una struttura complessa provoca la chiusura automatica delle strutture semplici associate ancora aperte
- la chiusura di un dipartimento provoca la chiusura automatica delle strutture complesse associate e di conseguenza delle strutture semplici.

Pertanto ai vincoli indicati sopra sulla data fine di una struttura vanno aggiunti anche i vincoli relativi alle strutture discendenti. Per esempio la data fine di un dipartimento deve essere coerente con la data fine delle strutture complesse associate ma anche con le strutture semplici (vedi relativi controlli).

La segnalazione afferisce ad una struttura semplice che ne costituisce il centro di responsabilità. Una segnalazione impropria (tipo di macrocategoria) non afferisce ad alcuna struttura semplice.

Una segnalazione può essere assegnata ad una struttura semplice solo se la data dell'evento è non superiore alla data di chiusura della segnalazione.

#### *3.3.4.1 Riepilogo : metodologia di introduzione dei dati relativi alla localizzazione*

L'utente:

- introduce le macrostrutture
- introduce i dipartimenti
- introduce le strutture complesse specificando il dipartimento di appartenenza
- introduce le strutture semplici specificando una sola struttura complessa, una sola funzione ed una sola macrostruttura di appartenenza.

Al momento di inserire la segnalazione, l'utente dovrà specificare la struttura semplice a cui essa fa riferimento.

## 4 **FUNZIONI**

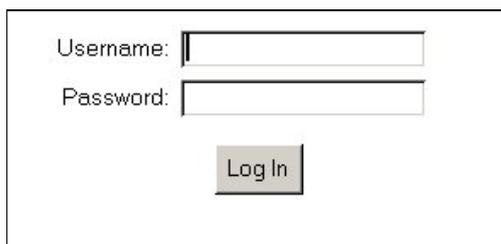
Di seguito sono evidenziate funzioni implementate.

L'accesso alle varie funzionalità avviene attraverso un menù principale che può contenere:

- Log In
- Gestione anagrafiche
  - Uffici URP
  - Operatori
  - Macrostrutture
  - Dipartimenti
  - Struttura Complessa
  - Struttura Semplice
- Gestione Segnalazione
  - Nuova
  - Ricerca
  - Scadenziario
- Report
- Download dei dati e estrazioni excel
- Trasmissione file di testo

### 4.1 **Log In**

E' la pagina di default che contiene la maschera di log in del tipo:



The image shows a simple login form with a white background and a black border. It contains two input fields: the first is labeled 'Username:' and the second is labeled 'Password:'. Below these fields is a button labeled 'Log In'.

E' necessaria per poter accedere a qualsiasi funzione per quanto detto nel paragrafo 1 sui criteri di accesso.

## 4.2 Gestione anagrafiche

### 4.2.1 Uffici URP

Descrizione	Eliminare
<input type="text" value="URP1"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text" value="URP2"/>	<a href="#">Assegna ad altro URP</a>
<input type="text" value="URP3"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="text"/>	

In questa maschera è possibile aggiungere nuovi URP, modificarne la descrizione ed eliminare (logicamente) quelli che non sono associati a nessuna segnalazione. Per gli altri è presente un link "Assegna segnalazione ad altro URP" o "Assegna operatore ad altro URP"

Eliminare logicamente significa non cancellare fisicamente l'informazione bensì marcarla come cancellata.

Da quel momento tale informazione non sarà più disponibile eccetto quando deve essere visualizzata assieme ai dati che ne facevano riferimento.

#### 4.2.1.1 Assegna segnalazione ad altro URP

In questa maschera compare la lista di tutte le segnalazioni associate all'URP che si vuole eliminare e una casella combinata da cui selezionare il nuovo ufficio URP. E' necessario spuntare quelle segnalazioni che si vogliono associare all'URP selezionato.

Cliccando su "Assegna" si confermano le modifiche e la pagina si ricarica mostrando soltanto le rimanenti segnalazioni.

Questa operazione può essere ripetuta fintantoché non esistono più segnalazioni da associare.

A quel punto si può tornare alla maschera precedente ed eliminare l'URP vecchio.

Questa stessa maschera, ristretta ad una sola segnalazione, viene richiamata dal pulsante di comando "Assegna segnalazione ad altro URP" presente nella visualizzazione della scheda.

Di seguito il prototipo dell'interfaccia.

URP A CUI ASSEGNARE I RECLAMI

Spuntare i reclami da assegnare

Data di presentazione	Numero Fascicolo/Segnalazione	Presentatore	Reclamante
<input type="checkbox"/> 15/02/2001	10/01	Mario Rossi	sè stesso
<input checked="" type="checkbox"/> 15/02/2001	10/02		
<input checked="" type="checkbox"/> 15/02/2001	11/01		
<input type="checkbox"/> 16/02/2001	12/01		

4.2.1.2 *Assegna operatore ad altro URP*  
 Analogo a "Assegna segnalazione ad altro URP"

#### 4.2.2 Operatori

UFFICIO URP	Username	Password	Nome	Cognome	Responsabile	Eliminare
<input type="text" value="URP1"/>	<input type="text" value="OPER1"/>	<input type="password" value="*****"/>	<input type="text" value="MARIO"/>	<input type="text" value="ROSSI"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text" value="URP1"/>	<input type="text" value="OPER2"/>	<input type="password" value="*****"/>	<input type="text" value="ANDREA"/>	<input type="text" value="BIANCHI"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text" value="URP2"/>	<input type="text" value="OPER1"/>	<input type="password" value="*****"/>	<input type="text" value="FEDERICA"/>	<input type="text" value="ROSSI"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="password"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In questa maschera è possibile aggiungere nuovi operatori, modificare ed eliminare logicamente quelli già esistenti.

#### 4.2.3 Macrostrutture

Presenta l'elenco delle macrostrutture.

E' possibile passare all'interfaccia di modifica dei dati cliccando sulla descrizione. E' possibile passare all'interfaccia di inserimento di una nuova macrostruttura cliccando sul rispettivo link. Una macrostruttura è eliminabile soltanto se non esistono strutture semplici che afferiscono ad essa. E' obbligatorio inserire la descrizione e la data di inizio della macrostruttura.

#### **4.2.4 Dipartimenti**

Presenta l'elenco dei dipartimenti.

E' possibile passare all'interfaccia di modifica dei dati cliccando sulla descrizione. E' possibile passare all'interfaccia di inserimento di un nuovo dipartimento cliccando sul rispettivo link. Un dipartimento è eliminabile solo se non esistono strutture complesse che afferiscono ad esso. E' obbligatorio inserire la descrizione e la data di inizio del dipartimento.

#### **4.2.5 Struttura Complessa**

Consente di ricercare le strutture complesse dell'azienda sanitaria.

Dall'elenco delle strutture complesse che soddisfano i criteri di ricerca è possibile passare all'interfaccia di modifica dei dati cliccando sulla descrizione. E' possibile passare all'interfaccia di inserimento di una nuova struttura complessa cliccando sul rispettivo link. E' obbligatorio specificare la descrizione e la data di inizio della struttura complessa e il dipartimento di appartenenza.

Una struttura complessa è eliminabile solo se non esistono strutture semplici che afferiscono ad essa.

#### **4.2.6 Struttura Semplice**

Consente di ricercare le strutture semplici dell'azienda sanitaria.

Dall'elenco delle strutture semplici che soddisfano i criteri di ricerca è possibile passare all'interfaccia di modifica dei dati cliccando sulla descrizione. E' possibile passare all'interfaccia di inserimento di una nuova struttura semplice cliccando sul rispettivo link. E' obbligatorio specificare la descrizione e la data inizio della struttura semplice, la struttura complessa, la funzione e la macrostruttura di appartenenza.

Una struttura semplice è eliminabile solo se non esistono segnalazioni associate.

### **4.3 Gestione Segnalazione**

#### **4.3.1 Nuova**

Questa funzione permette di inserire tutte le informazioni di una nuova segnalazione.

Essa è utilizzata anche per modificarne una già esistente.

Nel caso di inserimento di una nuova segnalazione, per velocizzare il lavoro di compilazione, l'interfaccia presenterà già selezionati i valori di default che saranno comunque modificabili dall'operatore.

La segnalazione è suddivisa in 5 schede:

- Dati registrazione
- Dati anagrafici
- Dati segnalazione
- Dati evento
- Dati chiusura

Di seguito il prototipo dell' interfaccia per le varie sezioni.

#### 4.3.1.1 Dati registrazione

Dati registrazione	Dati anagrafici	Dati segnalazione	Dati evento	Dati chiusura
Ufficio URP <input type="text"/>				
Data di presentazione <input type="text"/>				
Numero Interno Urp <input type="text"/>				

La data di presentazione è obbligatoria.

E' disponibile il campo *Numero Interno Urp* a immissione facoltativa e al quale ogni ufficio URP può attribuire un proprio significato : progressivo, numero di protocollo, ecc....

#### 4.3.1.2 Dati anagrafici

Dati registrazione	Dati anagrafici	Dati segnalazione	Dati evento	Dati chiusura
<input checked="" type="radio"/> Anonima		<input checked="" type="radio"/> Nominativa		Modalità di Presentazione <input type="text"/>
<b>PRESENTATORE</b>				
Tipologia Presentatore <input type="text"/>				
Nome e Cognome <input type="text"/>				
Indirizzo <input type="text"/>				
Provincia <input type="text"/>	Comune <input type="text"/>	Cap <input type="text"/>		
Telefono <input type="text"/>	Email <input type="text"/>			
Data di nascita: <input type="text"/>	Comune di nascita: <input type="text"/>			
Professione <input type="text"/>	Cittadinanza: <input type="text"/>			
Per chi si segnala <input type="text"/>				
<b>ASSISTITO</b>				
Nome e Cognome <input type="text"/>				
Indirizzo <input type="text"/>				
Provincia <input type="text"/>	Comune <input type="text"/>	Cap <input type="text"/>		
Telefono <input type="text"/>	Email <input type="text"/>			
Data di nascita <input type="text"/>	Comune di Nascita: <input type="text"/>			
Professione: <input type="text"/>	Cittadinanza <input type="text"/>			
DELEGA <input checked="" type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO		Data ricevimento delega: <input type="text"/>		

Campi obbligatori:

- Anonima o Nominativa
- Modalità di presentazione

Se la segnalazione è nominativa allora i campi obbligatori sono:

- Tipologia Presentatore (solo se la segnalazione non è impropria)
- Nome e cognome del presentatore
- Indirizzo – Provincia – Comune del presentatore oppure Email oppure Telefono del presentatore
- Per chi si segnala
- Nome e cognome dell' assistito (solo se la segnalazione non è impropria)

Un reclamo non può essere anonimo.

La scheda anagrafica dell'assistito è visualizzata soltanto se <Per chi si segnala> non è "se stesso" (compare e scompare a seconda del valore di <Per chi si segnala>).

Se <Per chi si segnala> è "se stesso", il programma duplica nei campi anagrafici dell'assistito quelli del presentatore.

Se il presentatore è diverso dal reclamante, e se la segnalazione necessita di delega (per esempio per problemi di privacy) valorizzare a "SI" il campo delega. In questo caso deve essere inserita anche la data di ricevimento della delega (non antecedente a quella dell'evento): tale campo deve essere compilato soltanto al momento del ricevimento della stessa. Se la delega richiesta non viene consegnata entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione, il reclamo verrà chiuso automaticamente dal programma al 31 giorno. Altrimenti, se la delega richiesta viene consegnata entro i 30 giorni dalla presentazione della segnalazione, la segnalazione viene conteggiata, nel report dello scadenziario, a partire dalla data di ricevimento della delega.

#### 4.3.1.3 Dati segnalazione

Dati registrazione	Dati anagrafici	Dati segnalazione	Dati evento	Dati chiusura
<input type="radio"/> Rilievo	<input type="radio"/> Reclamo	<input type="radio"/> Suggerimento	<input type="radio"/> Elogio	Data evento: <input type="text"/>
Ambito <input type="text"/>				
Macrocategoria <input type="text"/>	Categoria <input type="text"/>			
Struttura Semplice <input type="text"/>	<input type="button" value="Ricerca"/>			
Data invio lettera al reparto: <input type="text"/>	Data ritorno risposta: <input type="text"/>			
Provincia <input type="text"/>	Comune <input type="text"/>			
Luogo <input type="text"/>				
Note sul luogo <input type="text"/>				
Oggetto <input type="text"/>				
Riferimento Sistema Informativo Aziendale: <input type="text"/>				
<input type="checkbox"/> Firma Dati Personali		<input type="checkbox"/> Firma Responsabilità		

Campi obbligatori:

- Tipologia di segnalazione (Rilievo, Reclamo, Suggerimento, Elogio, Impropri)
- Ambito (solo se la segnalazione non è impropria)
- Macrocategoria/ Categoria (classificazione CCRQ) (solo se la segnalazione non è impropria). Se la segnalazione è impropria e la ccrq non è stata specificata, viene inserito in automatico come macrocategoria la voce '*Impropri*' che è fittizia)
- Struttura semplice (solo se la segnalazione non è impropria)
- Comune (solo se la segnalazione non è impropria)
- Oggetto

Se non viene specificata la data dell'evento allora viene considerata come data evento la data di presentazione della segnalazione.

Per la selezionare la struttura semplice bisogna cliccare sul pulsante "Ricerca" che attiva una maschera per la ricerca della struttura. Una segnalazione può essere assegnata ad una struttura semplice soltanto se la data dell'evento è non superiore alla data di chiusura della struttura.

#### 4.3.1.4 Dati evento

<input checked="" type="radio"/> Associa Evento Esistenti	Ricerca
<input type="radio"/> Crea Nuovo Evento	Nuovo
Data Evento	Modifica
Descrizione	
Macrocategoria	
Categoria	

Ogni segnalazione che non sia impropria deve essere associata ad un evento.

E' necessario scegliere se associare la segnalazione ad un evento già esistente oppure ad un nuovo evento.

Nel primo caso cliccare su "Ricerca", si apre una finestra in cui è possibile filtrare gli eventi per data, descrizione e classificazione CCRQ dell'evento (i campi per la ricerca sono preimpostati con i valori immessi nella sezione "Dati segnalazione"). Scegliendo l'evento tra i risultati della ricerca si valorizzano i campi data evento, descrizione, macrocategoria, categoria presenti nella sezione "Dati evento" mostrata qui sopra. Tali campi non sono modificabili. Per modificarli c'è il pulsante "Modifica".

Nel caso invece in cui occorra creare un nuovo evento cliccare su "Nuovo", si apre una finestra in cui i campi sono reimpostati con i valori immessi nella sezione "Dati segnalazione". Al momento del salvataggio si crea l'evento, che però sarà associato alla segnalazione solo salvando la segnalazione stessa.

Anche in questo caso se la data evento non viene specificata, si considera come data evento la data di presentazione della segnalazione.

#### 4.3.1.5 Dati chiusura

Dati registrazione	Dati anagrafici	Dati segnalazione	Dati evento	Dati chiusura
Data prima risposta: <input type="text"/>		Data chiusura: <input type="text"/>		
Esito: <input type="text"/>				
Valutazione: <input type="text"/>				
<input type="checkbox"/> Richiesta Risarcimento		<input type="checkbox"/> Persone Risarcite		
<input type="checkbox"/> Ricorso CMC		<input type="checkbox"/> Seconda Istanza		<input type="checkbox"/> Gestione Rischio
Determinazione Azioni di miglioramento	<input type="text"/>			
Note	<input type="text"/>			

Nessuna particolarità da segnalare.

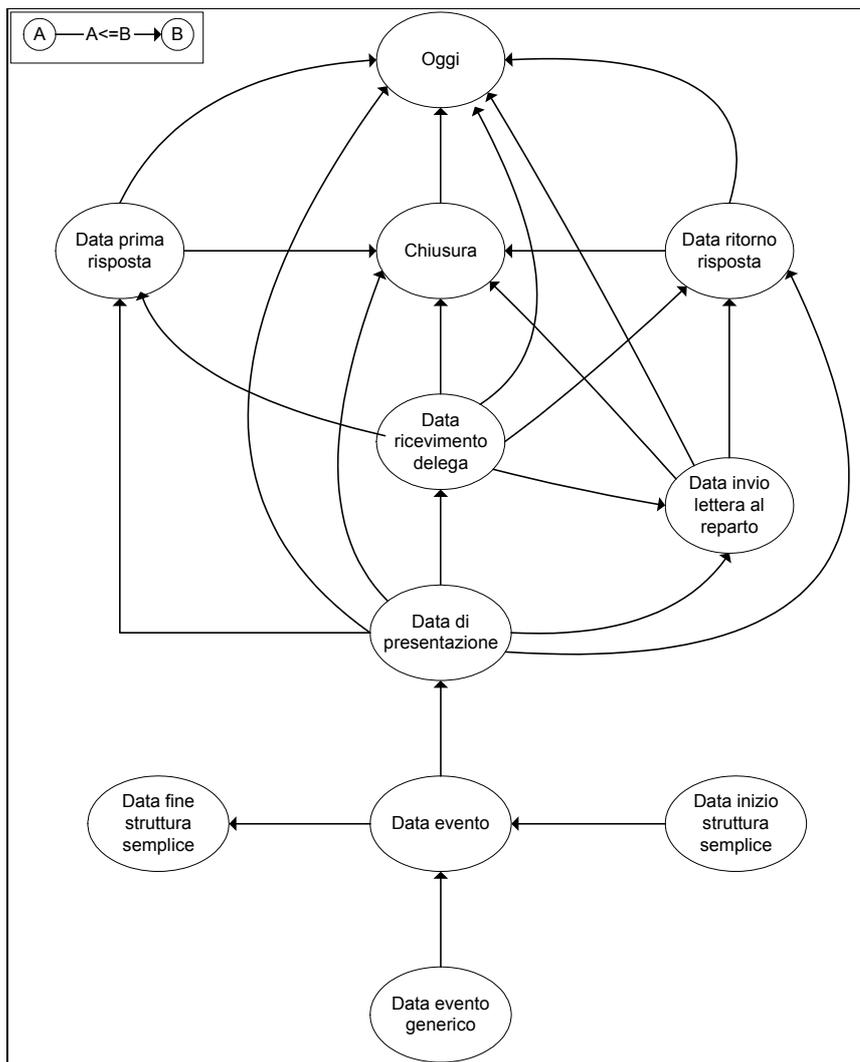
Di seguito uno specchio illustrativo che riassume i campi obbligatori.

#### LEGENDA

- Segnalazioni : comprende Reclami, Suggerimenti, Elogi, Rilievi, Impropri
- I: segnalazioni con tipologia Impropri
- <> I: segnalazioni con tipologia Reclami, Suggerimenti, Elogi, Rilievi

CAMPI	SEGNALAZIONI ANONIME [no RECLAMI]		SEGNALAZIONI NOMINATIVE			
			PER SE STESSI		PER ALTRI	
	<> I	I	<> I	I	<> I	I
Data di presentazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Nominatività	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Modalità di presentazione	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Tipologia di presentatore	NO	NO	SI	NO	SI	NO
Nome e cognome del presentatore	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Indirizzo e Comune <i>Oppure</i> Email <i>Oppure</i> Telefono del presentatore	NO	NO	SI	SI	SI	SI
Per chi si segnala	NO	NO	SI	NO	SI	NO
Nome e Cognome dell'assistito	NO	NO	NO	NO	SI	NO
Tipologia Segnalazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Ambito	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Classificazione CCRQ	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Struttura semplice	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Comune Luogo	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Oggetto	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Evento	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Di seguito uno specchio illustrativo che riassume i controlli che vengono fatti sulle date.



### 4.3.2 Ricerca

Il programma prevede due funzionalità differenti:

- una ricerca semplice limitatamente ai campi numero segnalazione, presentatore, ufficio URP (viene presentato di default quello a cui appartiene l'operatore connesso) e data di presentazione compresa in un intervallo specificato
- una ricerca avanzata su tutti i campi alla quale si accede tramite un pulsante presente nella maschera di ricerca semplice

I valori ricercati verranno considerati in "AND".

Nello specificare i criteri di ricerca di ogni campo di testo (es. presentatore) sarà possibile indicare se si desidera cercare tutte le parole specificate o almeno una.

Ad esempio supponiamo di impostare i seguenti criteri di ricerca

- Ufficio URP: URP2
- Presentato dal: 15/02/2001
- Presentatore: Anna Maria
- Operatore logico: AND

Si estraggono le segnalazioni presentate dal 15/02/2001 all' ufficio URP "URP2" il cui presentatore contiene, in qualsiasi ordine, sia Anna che Maria.

Se l' operatore logico per il campo "Presentatore" fosse stato OR, si sarebbero estratte le segnalazioni presentate dal 15/02/2001 all' ufficio URP "URP2" il cui presentatore contiene almeno, in qualsiasi ordine, o Anna o Maria o entrambe.

Mettendo le virgolette ( cioè "Anna Maria"), si sarebbero estratte le segnalazioni del fascicolo 03, presentate dal 15/02/2001 all' ufficio URP "URP2" il cui presentatore è esattamente "Anna Maria" (in questo caso la scelta dell'operatore logico è superflua), ma non si troverebbe "Maria Anna" in quanto l'ordine è diverso.

Il risultato della ricerca è una pagina che visualizza l'elenco di segnalazioni che soddisfano i valori su cui si è impostata la ricerca.

Nella lista risultato della ricerca, per ogni elemento, si visualizzano soltanto alcune informazioni di base: ufficio URP, anno e numero, numero interno, data di presentazione, presentatore, assistito. E' possibile ordinare la lista rispetto al campo che si preferisce cliccando sulla rispettiva colonna. Per ogni occorrenza della lista sarà possibile passare alla visualizzazione della scheda della segnalazione, in cui saranno presenti anche i seguenti pulsanti di comando:

- modifica segnalazione
- duplicazione segnalazione: crea un duplicato della segnalazione e apre la maschera di modifica (utile nel caso in cui si debbano inserire più segnalazioni legate dallo stesso numero di fascicolo, ad esempio nel caso di reclami in seconda istanza)
- visualizzazione storico delle modifiche della segnalazione (data di creazione, date di modifica e operatore che ha eseguito le operazioni)
- assegnazione della segnalazione ad altro URP (vedi 4.2.1.1)

eliminazione del reclamo

### 4.3.3 Scadenziario

Sono possibili diversi tipi di ricerca. La maschera sarà del tipo:

UFFICIO URP

Reclami in scadenza

Reclami non chiusi Al:

Reclami a cui è stata data risposta oltre i 30 giorni Dal:  Al:

Cerca

Per default è selezionato l'ufficio URP a cui appartiene l'operatore connesso e la prima opzione "Reclami/Impropri in scadenza". Per fare una ricerca su tutta l'azienda sanitaria occorre deselezionare l'ufficio URP e scegliere l'opzione *Tutti*.

Tra quelle presentate è obbligatorio scegliere una ed una sola opzione ed indicare, dove presente, la scelta del periodo di riferimento.

Cliccando su "Cerca" verrà mostrato l'elenco dei reclami e degli impropri che soddisfano i criteri di ricerca impostati.

Selezionando "Reclami/Impropri in scadenza" viene mostrato l'elenco dei reclami e degli impropri a cui non è stato ancora dato risposta, la cui data di presentazione è antecedente di almeno 20 giorni la data corrente, oppure a cui è già stata data risposta da almeno 20 giorni la data corrente ma non sono ancora chiusi.

Selezionando la seconda opzione viene mostrato l'elenco dei reclami e degli impropri la cui data di chiusura è nulla o successiva alla data indicata nella maschera e la data di presentazione minore o uguale alla stessa.

L'ultima opzione consente di ottenere l'elenco dei reclami e degli impropri la cui data di presentazione è compresa nell'intervallo di riferimento indicato nella maschera e a cui è stata data risposta oltre i 30 giorni.

Nella lista, per ogni elemento, si visualizzano soltanto alcune informazioni di base:

- ufficio URP,
- numero interno
- data di presentazione,
- anno e numero della segnalazione,
- presentatore,
- assistito
- struttura semplice

E' possibile ordinare la lista rispetto alla colonna che si preferisce cliccando sopra di essa. Inoltre per ogni occorrenza della lista sarà possibile passare all'interfaccia di modifica dei dati.

## **4.4 Report**

Per ognuno dei report seguenti è necessario indicare il periodo di riferimento (da data a data) ed eventualmente l'ufficio URP, la nominatività (se anonime o non), la tipologia, se significative o no per la gestione del rischio.

L'output verrà prodotto a video sotto forma di pagina HTML.

### **4.4.1 Report gerarchia strutture di classificazione**

E' la descrizione della struttura gerarchica

- dipartimento – struttura complessa – struttura semplice
- macrostruttura – struttura complessa – struttura semplice

### **4.4.2 Report tipologia**

Numero di segnalazioni raggruppate per tipologia e per ufficio URP.

### **4.4.3 Report Ambito**

Numero di segnalazioni raggruppate per ambito e per ufficio URP oppure per ambito e per tipologia di segnalazione.

### **4.4.4 Report Presentatore**

Numero di segnalazioni raggruppate per tipo di presentatore e per ufficio URP oppure per tipo di presentatore e tipologia di segnalazione.

### **4.4.5 Report Modalità di Presentazione**

Numero di segnalazioni raggruppate per modalità di presentazione e per ufficio URP oppure per modalità di presentazione e tipologia di segnalazione.

### **4.4.6 Report Classificazione CCRQ**

Numero di segnalazioni raggruppate per classificazione CCRQ e per ufficio URP.

### **4.4.7 Report Esito**

Numero di segnalazioni raggruppate per esito e per ufficio URP o per esito e tipologia di segnalazione.

### **4.4.8 Report classificazione CCRQ degli eventi**

Numero di eventi ordinati e totalizzati per azienda sanitaria e classificazione CCRQ.  
Uno stesso evento può essere associato a segnalazioni di uffici URP diversi della stessa azienda sanitaria per cui il totale degli eventi per ciascun ufficio URP potrebbe non coincidere con il totale degli eventi dell'azienda sanitaria.

#### **4.4.9 Report responsabilità della segnalazione**

- Numero di rilievi, reclami, suggerimenti e ringraziamenti ordinati e totalizzati per ufficio URP, dipartimento, struttura complessa, struttura semplice, classificazione CCRQ
- Numero di rilievi, reclami, suggerimenti e ringraziamenti ordinati e totalizzati per ufficio URP, macrostruttura, struttura complessa, struttura semplice, classificazione CCRQ
- Numero di rilievi, reclami, suggerimenti e ringraziamenti ordinati e totalizzati per ufficio URP, funzione, dipartimento, struttura complessa, struttura semplice

#### **4.4.10 Report localizzazione della segnalazione**

Numero di rilievi, reclami, suggerimenti e ringraziamenti ordinati e totalizzati per ufficio URP, comune e categorie di classificazione.

#### **4.4.11 Report statistica dei tempi di risposta e di chiusura**

Media e Mediana del tempo di risposta e di chiusura di reclami e numero di reclami, totalizzati per ufficio URP, a cui si è dato risposta oltre ed entro i 30 giorni

#### **4.4.12 Report totali vari**

Numero di reclami per ufficio URP

- arrivati alla Commissione Conciliativa
- con richiesta di risarcimento danni
- con invio a servizio legale
- con soddisfazione del reclamante
- con insoddisfazione del reclamante
- relativi ad eventi significativi per la gestione del rischio
- che hanno prodotto azioni di miglioramento
- numero di presentatori
- numero di assistiti

[Gli ultimi due non sono molto significativi in quanto sono campi di testo e quindi errori di digitazione possono causare una variazione al numero effettivo.

Inoltre il numero totale per esempio di presentatori all'interno di un'azienda sanitaria potrebbe non coincidere con il numero totale di presentatori raggruppati per ufficio urp all'interno di un'azienda sanitaria. Questo perché per esempio il presentatore Mario Rossi che presenta una segnalazione all'azienda sanitaria xxx all'ufficio urp U1 e all'ufficio urp U2 – potrebbe non essere la stessa persona – nel conteggio dei presentatori dell'azienda sanitaria viene contato 1 volta, mentre se si raggruppa anche per ufficio urp viene contato 2 volte]

## 4.5 Download dei dati e estrazioni excel

Le aziende sanitarie avranno la possibilità di scaricare in qualsiasi momento i dati di loro pertinenza dal database regionale.

Per ogni tabella del database, comprese quelle di decodifica, è possibile creare un file di testo (.txt) in formato "Delimitato" (questo perché da un file .txt è sempre possibile ricavare un file .xls). Al lancio del download parte un processo in batch che crea il file in una determinata area del server.

Si prevede quindi una maschera "Recupero file" che permette all'utente di visualizzare i file terminati e quelli in corso. La lista conterrà data di lancio, data di termine (se terminato), dimensione e il link che permette lo scarico del file (se terminato).

Il nome di questi file deve essere tale da contraddistinguerli in maniera univoca: per esempio <nometabella\_proprietario\_datacreazione>.

Ognuno vede e/o scarica soltanto i propri file.

Dopo 15 giorni i file saranno eliminati dal server.

Alla voce ESTRAZIONE EXCEL sono disponibili estrazioni in excel delle segnalazioni limitatamente a certi campi e a un certo periodo.

Alla voce RECUPERO MATERIALI ACCESSORI, sono disponibili i files excel contenenti gli stabilimenti e i reparti ospedalieri, e le strutture ambulatoriali pubbliche e private accreditate che svolgono attività clinica, diagnostica strumentale e attività di laboratorio, disponibili, ad oggi al Sistema Informativo Sanitario dell' Emilia Romagna. Tali file excel verranno aggiornati periodicamente.

## 4.6 Trasmissione file di testo

Le aziende sanitarie che sono già dotate di un loro sistema informativo dovranno inviare periodicamente il file di testo contenente le segnalazioni (**segnalazioni.txt**) ed eventualmente quello contenente gli eventi (**eventi.txt**).

### 4.6.1 Vincoli di caricamento

E' possibile inviare e caricare "*segnalazioni.txt*", senza avere inviato "*eventi.txt*". Se i campi *anno\_evento* e *id\_evento* (vedi tracciati sottostanti) non sono specificati o non corrispondono a dati già inviati precedentemente, allora – se la segnalazione non è impropria - si genera in automatico un evento, a cui sarà associata la segnalazione. Tale evento generato automaticamente, avrà i campi data evento, descrizione, categoria, macrocategoria uguali a quelli della segnalazione.

È pertanto fondamentale che nel caso si inviino entrambi i file di testo (*eventi.txt* e *segnalazioni.txt*) si carichi per primo quello degli eventi.

Analogamente prima di procedere con l'upload dei dati delle segnalazioni, le aziende COMUNQUE dovranno provvedere ad inserire la propria struttura organizzativa gerarchica mediante le maschere opportune (anagrafica macrostruttura, anagrafica dipartimenti, anagrafica struttura complessa, anagrafica struttura semplice) e farne il download in modo

da ottenere i codici da inserire nel campo *id\_struttura\_semplice* (vedi tracciato sottostante).

Entrambi i file devono essere in formato ANSI ASCII con le seguenti caratteristiche:

- Delimitatore di riga : CR + LF
- Delimitatore di colonna : "TAB"
- Delimitatore di testo : nessuno
- NO HEADER (prima riga = primo record)

Di seguito viene descritto nel dettaglio il tracciato dei file.

Alcune osservazioni:

- Colonna *FACOLTATIVO*:
  - : campo sempre obbligatorio
  - : campo obbligatorio solo in certi casi – vedi la colonna *Note*
  - : campo facoltativo

Se il campo è facoltativo e non viene indicato alcun valore, si dovrà comunque inserire il delimitatore di campo "TAB".

Se il campo è obbligatorio ma per esso non è stato specificato alcun valore, il record corrispondente non sarà inserito. Stessa cosa se i campi contengono dati di tipo e valori diversi da quelli possibili.

- Colonna *NOTE*:

Contiene informazioni circa l'eventuale formato del dato (per esempio il formato della data), i valori possibili, casi per cui il campo è obbligatorio (se nella colonna facoltativo è presente il simbolo ).

Per quel che riguarda i valori possibili, ove è presente il riferimento alla funzionalità di *download* dei dati, significa che è necessario utilizzare tale funzione per scaricarsi il file di testo corrispondente. Il file ottenuto contiene nella colonna *id* i valori possibili per il campo in questione.

#### 4.6.2 Tracciato record del file EVENTI.TXT

<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>NOTE E VINCOLI</i>
Id	Varchar	20	<input type="checkbox"/>	
Anno	Integer		<input type="checkbox"/>	• Formato: AAAA
Data_Evento	Datetime		<input type="checkbox"/>	• Formato: AAAA-MM-GG • Deve essere minore o uguale alla data corrente
Descrizione	Text		<input type="checkbox"/>	
Id_Macrocategoria	Integer		<input type="checkbox"/>	• Valori possibili: - vedi DOWNLOAD DEI DATI - MACROCATEGORIA
Id_Categoria	Integer		<input type="checkbox"/>	• Valori possibili: - vedi DOWNLOAD DEI DATI - CATEGORIA

I campi *id* e *anno* rappresentano la chiave dell'evento ed è compito delle aziende sanitarie che inviano il file gestirli coerentemente, questo implica che:

- ad ogni invio del file il campo *id* deve tenere conto degli invii precedenti, ovverosia per inviare nuovi eventi occorre produrre un file con *id* diversi da quelli generati durante gli invii precedenti (a meno che non sia cambiato l'anno)
- nel caso siano inviate (in tempi diversi su file diversi, o anche nello stesso file) più righe contenenti la stessa coppia (*id*, *anno*) il sistema non creerà un nuovo record ma aggiornerà quello creato nel primo invio. Ciò permette alle aziende di inviare eventuali modifiche occorse all'evento.

### 4.6.3 Tracciato record del file SEGNALAZIONI.TXT

<i>Campo</i>	<i>Tipo</i>	<i>Dim.</i>	<i>NULL</i>	<i>NOTE E VINCOLI</i>
Id	Varchar	20	<input type="checkbox"/>	
Anno	Integer		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA</li> </ul>
Id_Urp	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se non è specificato, viene inserito in automatico l'identificativo dell'ufficio URP cui appartiene l'operatore (superoperatore) che sta inviando i dati.</li> <li>• Valori possibili : - vedi DOWNLOAD DEI DATI - UFFICI_URP</li> </ul>
Id_Operatore	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se non è specificato, viene inserito in automatico l'identificativo dell'operatore (superoperatore) che sta inviando i dati.</li> <li>• Valori possibili : - vedi DOWNLOAD DEI DATI - OPERATORI</li> </ul>
Numero_Interno_Urp	Varchar	50	<input checked="" type="checkbox"/>	
Data_Presentazione_Segnalazione	Datetime		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA-MM-GG</li> <li>• Deve essere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minore o uguale alla data corrente</li> <li>- Minore o uguale a <i>Data_Ricevimento_Delega</i></li> <li>- Minore o uguale a <i>Data_Invio_SS</i></li> <li>- Minore o uguale a <i>Data_Risposta_SS</i></li> <li>- Minore o uguale a <i>Data_PrimaRisposta_Segnalazione</i></li> <li>- Minore o uguale a <i>Data_Chiusura_Segnalazione</i></li> </ul> </li> </ul>
Id_Nominatività_Segnalazione	Varchar	1	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - NOMINATIVITA_SEGNALAZIONE</li> </ul> </li> <li>• Un <i>Reclamo</i> non può essere <i>Anonimo</i></li> </ul>
Id_Modalità_Presentazione	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Tipologia_Segnalazione</i> non vale I</li> </ul> </li> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - MODALITA_PRESENTAZIONE</li> </ul> </li> </ul>
Id_Tipologia_Presentatore	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Nominatività_Segnalazione</i> vale N</li> <li>- <i>Id_Tipologia_Segnalazione</i> non vale I (ossia la segnalazione è nominativa)</li> </ul> </li> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - TIPOLOGIA_PRESENTATORE</li> </ul> </li> </ul>
Nome_Presentatore	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Nominatività_Segnalazione</i> vale N</li> </ul> </li> </ul>

Indirizzo_Presentatore	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Nominatività_Segnalazione</i> vale N</li> <li>- <i>Email_Presentatore</i> vuoto</li> <li>- <i>Telefono_Presentatore</i> vuoto</li> </ul> </li> </ul>
Comune_Presentatore	Varchar	6	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice Istat</li> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Nominatività_Segnalazione</i> vale N</li> <li>- <i>Email_Presentatore</i> vuoto</li> <li>- <i>Telefono_Presentatore</i> vuoto</li> </ul> </li> </ul>
Cap_Presentatore	Varchar	5	<input checked="" type="checkbox"/>	
Telefono_Presentatore	Varchar	25	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Nominatività_Segnalazione</i> vale N</li> <li>- almeno uno tra <i>Indirizzo_Presentatore</i>, <i>Comune_Presentatore</i> e <i>Email_Presentatore</i> è vuoto</li> </ul> </li> </ul>
Email_Presentatore	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Nominatività_Segnalazione</i> vale N</li> <li>- almeno uno tra <i>Indirizzo_Presentatore</i>, <i>Comune_Presentatore</i> e <i>Telefono_Presentatore</i> è vuoto</li> </ul> </li> </ul>
Data_Nascita_Presentatore	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA-MM-GG</li> </ul>
Comune_Nascita_Presentatore	Varchar	6		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cod_Istat</li> </ul>
Id_Cittadinanza_Presentatore	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - CITTADINANZA</li> </ul> </li> </ul>
Professione_Presentatore	Varchar	50		
Id_Per_Chi_Si_Signala	Varchar	2	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Nominatività_Segnalazione</i> vale N</li> <li>- <i>Id_Tipologia_Segnalazione</i> non vale I</li> </ul> </li> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - PER_CHI_SI_SEGNALA</li> </ul> </li> </ul>
Nome_Assistito	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Nominatività_Segnalazione</i> vale N</li> <li>- <i>Id_Tipologia_Segnalazione</i> diverso da I</li> <li>- <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> diverso da SS.</li> </ul> </li> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>Nome_Presentatore</i></li> </ul>
Indirizzo_Assistito	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>Indirizzo_Presentatore</i></li> </ul>
Comune_Assistito	Varchar	6	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>Comune_Presentatore</i></li> </ul>
Cap_Assistito	Varchar	5	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>CAP_Presentatore</i></li> </ul>

Telefono_Assistito	Varchar	25	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>Telefono_Presentatore</i></li> </ul>
Email_Assistito	Varchar	100	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>Email_Presentatore</i></li> </ul>
Data_Nascita_Assistito	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA-MM-GG</li> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>Data_Nascita_Presentatore</i></li> </ul>
Comune_Nascita_Assistito	Varchar	6	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice Istat</li> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>Comune_Nascita_Presentatore</i></li> </ul>
Id_Cittadinanza_Assistito	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI – CITTADINANZA</li> </ul> </li> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>Id_Cittadinanza_Presentatore</i></li> </ul>
Professione_Assistito	Varchar	50	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS allora viene inserito in automatico <i>Professione_Assistito</i></li> </ul>
Delega	Bit		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS viene inserito in automatico 0</li> <li>• Valori possibili 0 e 1</li> </ul>
Data_Ricevimento_Delega	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA-MM-GG</li> <li>• Viene inserita solo se <i>Delega</i> è 1. Se <i>Delega</i> è 0, si inserisce NULL in automatico (stessa cosa se <i>Id_Per_Chi_Si_Signala</i> è SS)</li> <li>• Se indicata deve essere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minore o uguale alla data corrente</li> <li>- Minore o uguale a <i>Data_Invio_SS</i></li> <li>- Minore o uguale a <i>Data_Risposta_SS</i></li> <li>- Minore o uguale a <i>Data_PrimaRisposta_Segnalazione</i></li> <li>- Minore o uguale a <i>Data_Chiusura_Segnalazione</i></li> </ul> </li> </ul>
Id_Tipologia_Segnalazione	Varchar	1	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - TIPOLOGIA_SEGNALAZIONE</li> </ul> </li> </ul>
Data_Evento	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA-MM-GG</li> <li>• Se non è valorizzata, si considera come data evento la data di presentazione della segnalazione</li> <li>• Se indicata deve essere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- minore o uguale a <i>Data_Presentazione_Segnalazione</i></li> <li>- maggiore o uguale alla data inizio della struttura semplice</li> <li>- minore o uguale alla data fine della struttura semplice</li> <li>- maggiore o uguale alla <i>Data_Evento</i> dell'evento associato</li> </ul> </li> </ul>
Id_Struttura_Semplice	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se la segnalazione non è impropria (<i>Id_Tipologia_Segnalazione = I</i>)</li> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - STRUTTURA_SEMPlice</li> <li>- Vedi Vincoli di caricamento (all'inizio del paragrafo)</li> </ul> </li> </ul>

Data_invio_ss	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA-MM-GG</li> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Data_risposta_ss</i> è valorizzato</li> </ul> </li> <li>• Se indicata deve essere : <ul style="list-style-type: none"> <li>- minore o uguale a <i>Data_risposta_ss</i></li> <li>- minore o uguale a <i>Data_chiusura_segna</i>lazione</li> <li>- Minore o uguale a data corrente</li> </ul> </li> </ul>
Data_risposta_ss	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA-MM-GG</li> <li>• Se indicata deve essere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- minore o uguale a <i>Data_Chiusura_Segna</i>lazione</li> <li>- minore o uguale a data corrente</li> </ul> </li> </ul>
Comune_Luogo	Varchar	6	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Tipologia_Segna</i>lazione non vale 1</li> </ul> </li> <li>• Codice Istat</li> </ul>
Luogo	Varchar	255	<input checked="" type="checkbox"/>	
Note_Luogo	Text		<input checked="" type="checkbox"/>	
Professionista	Varchar	255	<input checked="" type="checkbox"/>	
Oggetto_Segna	Text		<input type="checkbox"/>	
Id_Esito_Segna	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - ESITO_SEGNALAZIONE</li> </ul> </li> </ul>
Id_Ambito_Segna	Varchar	2	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Tipologia_Segna</i>lazione non vale 1</li> </ul> </li> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - AMBITO_SEGNALAZIONE</li> </ul> </li> </ul>
Id_Macrocategoria	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Tipologia_Segna</i>lazione non vale 1</li> </ul> </li> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - MACROCATEGORIA</li> </ul> </li> </ul>
Id_Categoria	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obbligatorio solo se <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Id_Tipologia_Segna</i>lazione non vale 1</li> </ul> </li> <li>• Valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - CATEGORIA</li> </ul> </li> </ul>
Anno_Evento	Integer		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedi Vincoli di caricamento (all'inizio del paragrafo)</li> </ul>
Id_Evento	Varchar	20	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedi Vincoli di caricamento (all'inizio del paragrafo)</li> </ul>
Riferimento_Sistema_Informativo_Aziendale	Varchar	20	<input checked="" type="checkbox"/>	
Flag_Firma_Responsabilità	Bit		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili 0 e 1</li> </ul>

Flag_Firma_ Dati_Personali	Bit		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili 0 e 1</li> </ul>
Data_ PrimaRisposta_ Segnalazione	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA-MM-GG</li> <li>• Se indicata deve essere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- minore o uguale <i>Data_Chiusura_Segnalazione</i></li> <li>- minore o uguale data corrente</li> </ul> </li> </ul>
Data_Chiusura_ Segnalazione	Datetime		<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato: AAAA-MM-GG</li> <li>• Se indicata deve essere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- minore o uguale alla data corrente</li> </ul> </li> </ul>
Id_Valutazione	Varchar	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altri valori possibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vedi DOWNLOAD DEI DATI - VALUTAZIONE_SEGNALAZIONE</li> </ul> </li> </ul>
Determinazione_ Azioni_ Miglioramento	Text		<input checked="" type="checkbox"/>	
Flag_ Ricorso_CMC	Bit		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili 0 e 1</li> </ul>
Flag_ Seconda_Istanza_ Altro	Bit		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili 0 e 1</li> </ul>
Flag_ Gestione_Rischio	Bit		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili 0 e 1</li> </ul>
Richieste_ Risarcimento	Bit		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili 0 e 1</li> </ul>
Persone_ Risarcite	Bit		<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valori possibili 0 e 1</li> </ul>
Note	Text		<input checked="" type="checkbox"/>	

Come nel file "eventi.txt", i campi *id*, *anno* e *id\_URP* rappresentano la chiave della segnalazione ed è compito delle aziende sanitarie che inviano il file gestirli coerentemente, questo implica che:

- ad ogni invio del file il campo *id* deve tenere conto degli invii precedenti, ovverosia per inviare nuove segnalazioni occorre produrre un file con la coppia *id*, *id\_Urp* diversa da quella generata durante gli invii precedenti (a meno che non sia cambiato l'anno)
- nel caso siano inviate (in tempi diversi su file diversi, o anche nello stesso file) più righe contenenti la stessa terna (*id*, *anno*, *id\_URP*) il sistema non creerà un nuovo record ma aggiornerà quello creato nel primo invio. Ciò permette alle aziende di inviare eventuali modifiche occorse alla segnalazione

## **5 LOGICA APPLICATIVA**

### **5.1 Gestione Segnalazione**

#### **5.1.1 Inserimento**

Nella tabella SEGNALAZIONE

- calcolo automatico del numero della segnalazione in relazione all'anno
- anno estrapolato dalla data di presentazione della segnalazione
- id\_urp ottenuto automaticamente dal login dell'operatore
- data\_evento se non è valorizzata, prende il valore di *Data\_Presentazione\_Segnalazione*

Nella tabella SEGNALAZIONE\_STORICO\_MODIFICHE

- aggiungere una riga con il campo tipo\_modifica valorizzato a 'C' (sta per creazione)

#### **5.1.2 Modifica**

Nella tabella SEGNALAZIONE\_STORICO\_MODIFICHE

- aggiungere una riga con il campo tipo\_modifica valorizzato a 'M' (sta per modifiche proprietario)

#### **5.1.3 Modifica del proprietario**

Se cambia il proprietario della segnalazione (ID\_URP)

- aggiungere una riga alla tabella SEGNALAZIONE\_STORICO\_MODIFICHE con il campo tipo\_modifica valorizzato a 'MP' (sta per modifiche proprietario)

#### **5.1.4 Modifica dell'evento**

Se cambia l'evento associato alla segnalazione, eliminare l'evento che era associato alla segnalazione precedentemente se questo non è associato a nessun'altra segnalazione.

### **5.2 Gestione uffici URP**

#### **5.2.1 Eliminazione**

Trattandosi di una eliminazione logica e non fisica, viene valorizzato a 1 il campo *flag\_eliminato*.

Nel caso in cui ci siano delle segnalazioni associate all'ufficio URP che si vuole eliminare, è necessario modificare il proprietario della segnalazione con un nuovo ufficio URP modificandone il campo id\_URP (vedi anche paragrafo "Modifiche del proprietario")

## **5.3 Gestione operatori**

### **5.3.1 Modifica**

Se cambia l'ufficio URP di appartenenza (campo ID\_URP) aggiungere una riga alla tabella MODIFICHE\_OPERATORE

### **5.3.2 Eliminazione**

Trattandosi di una eliminazione logica e non fisica, viene valorizzato a 1 il campo *flag\_eliminato*.



## 6 APPENDICE 1 - CLASSIFICAZIONE CCRQ

### CLASSIFICAZIONE CCRQ

DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti strutturali	1	0	Aspetti strutturali - Altro	Aspetti strutturali - Altro
	1	1	Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc...	Accessibilità esterna
	1	2	Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione.	Accessibilità interna
	1	3	Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, etc... Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori.	Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo
	1	4	Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature.	Attrezzature e strumentazione sanitaria
Informazione	2	0	Informazione - Altro	Informazione - Altro
	2	1	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità / assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità.	Adeguatezza del materiale di informazione
	2	2	Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno delle strutture per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza, chiarezza / assenza, errata collocazione, non chiarezza.	Adeguatezza della segnaletica esterna e interna
	2	3	Informazioni per l'accesso ai servizi fornite dagli operatori nei punti informativi, portinerie, guardiole dei reparti, URP e servizi vari, risposte telefoniche: mancate, errate, insufficienti / corrette, comprensibili.	Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni
	2	4	Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli
	2	5	Riconoscibilità degli operatori / mancata esposizione del tesserino aziendale.	Riconoscibilità degli operatori
	2	6	Trasparenza delle liste di attesa, del percorso di accesso a prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini.	Adeguatezza delle modalità di informazione

DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3	0	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro
	3	1	Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)
	3	2	Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	Funzionalità organizzativa
	3	3	Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.	Disponibilità di servizi / prestazioni
	3	4	Raccordo tra servizi (carente / efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari.	Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni
Aspetti tecnici professionali	4	0	Aspetti tecnico-professionali - Altro	Aspetti tecnico-professionali - Altro
	4	1	Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	Opportunità/adeguatezza della prestazione.
	4	2	Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni: aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica.	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni.
	4	3	Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale.
	4	4	Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi.	Informazione agli utenti sui percorsi di cura.
Umanizzazione e aspetti relazionali	5	0	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro
	5	1	Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	Cortesìa e gentilezza
	5	2	Segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari.	Conflittualità interpersonale

Eliminato: i

	5	3	Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e delle dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	Rispetto della dignità della persona
	5	4	Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc...): rispetto / violazione.	Rispetto della riservatezza
	5	5	Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc... / comportamenti empatici e accoglienti.	Maltrattamenti
Aspetti alberghieri e comfort	6	0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	Aspetti alberghieri e comfort - Altro
	6	1	Segnalazioni che riguardano l'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: il numero di letti per stanza, vivibilità degli ambienti (ampiezza, estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy dell'utente (paratie mobili) ecc...	Caratteristiche strutturali
	6	2	Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza / assenza.	Vitto
	6	3	Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	Condizioni ambientali
	6	4	Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei.	Pulizia e igiene
	6	5	Punto vendita per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite.	Servizi accessori
	Tempi	7	0	Tempi - Altro
7		1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori.	Orari di apertura dei servizi
7		2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie.	Coda per la prenotazione
7		3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione.	Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione
7		4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni.	Coda per il pagamento
7		5	Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	Coda per la prestazione
7		6	Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc...	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili
7		7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami.	Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni

DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti economici	8	0	Aspetti economici - Altro	Aspetti economici - Altro
	8	1	Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione.	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie
	8	2	Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc...).	Richiesta di rimborsi
	8	3	Risarcimenti in seguito a danni o infortuni subiti in relazione a prestazioni sanitarie.	Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso
	8	4	Risarcimenti per prestazioni sanitarie non ottenute nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi e dei diritti dei cittadini.	Bonus malus
Adeguamento alla normativa	9	0	Adeguamento alla normativa - altro	Adeguamento alla normativa - altro
	9	1	Ticket	Ticket
	9	2	L.E.A.	L.E.A.
Altro	10	0	Altro	Altro