

Riesame dei riesami – 16 maggio 2018

UOSD Accoglienza tutela e partecipazione – URP

Gestione delle Segnalazioni

- Gli ospiti del Policlinico possono comunicare il proprio punto di vista sui servizi ricevuti sia attraverso le segnalazioni inoltrate, sia attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione nell'ambito di indagini periodicamente condotte sia a livello aziendale che di singole UU.OO. (es. Comfort Ospedaliero, Medicina di Laboratorio) nell'ambito di specifici focus di settore.
- Le segnalazioni che il Policlinico riceve sono suddivise in reclami, encomi, suggerimenti e richieste di assistenza.

Gestione delle Segnalazioni

	Anno 2017	Anno 2016	Variazione
Reclami	1.078	1.029	4,8%
Richieste di Assistenza	626	564	11,0%
Encomi	36	63	-42,9%
Suggerimenti	2	1	100,0%
Totale	1.742	1.657	5,1%

Informazioni

Oltre alle segnalazioni registrate, si evidenziano le richieste di informazioni «*complesse*» che pervengono sia telefonicamente che tramite mail, che pur non richiedendo necessariamente una registrazione richiedono tempi di gestione:

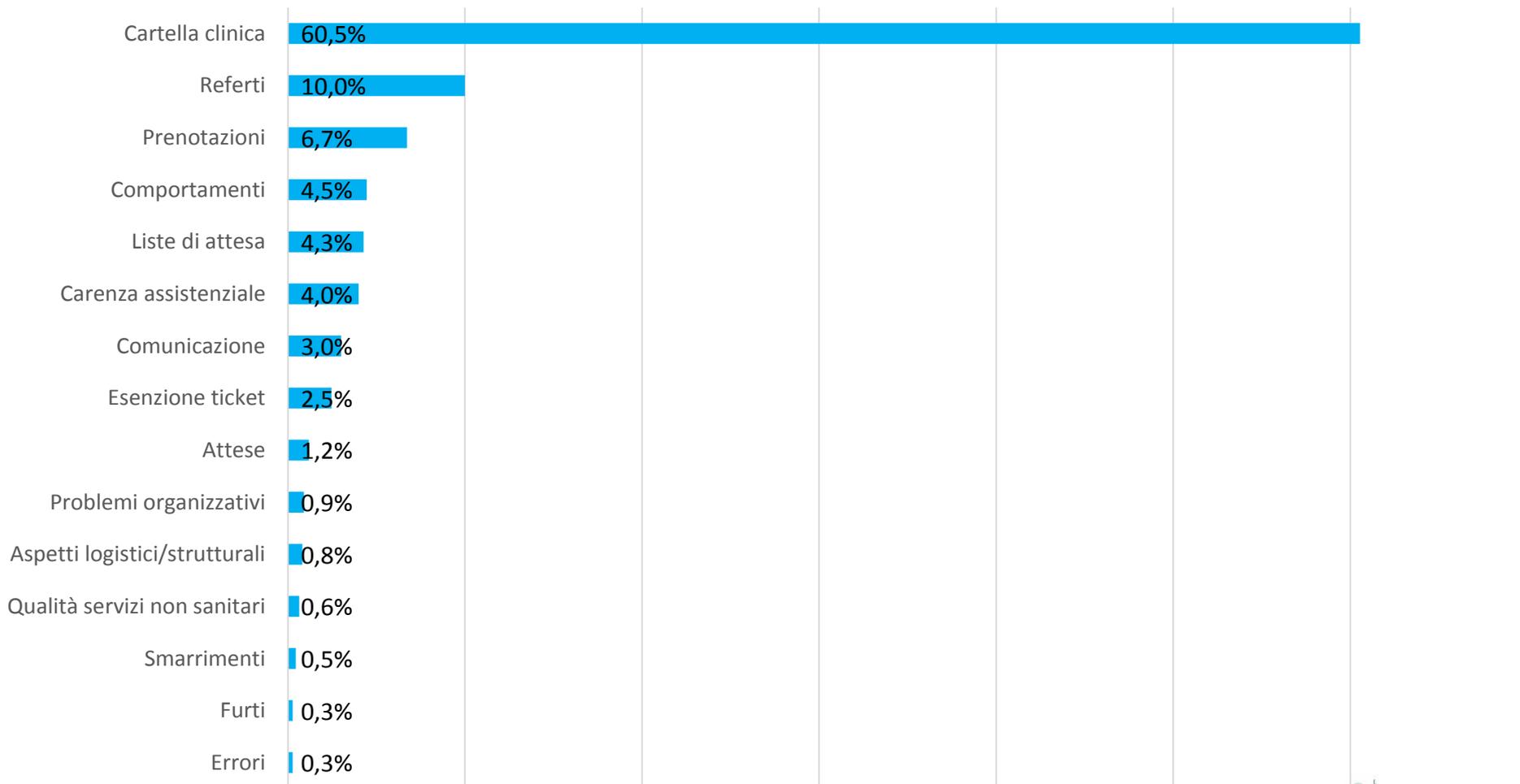
- **Mail gestite nel 2017 – ca. 6.000**
- **Telefonate gestite nel 2017 – ca. 16.000**

Numerosità dei Reclami

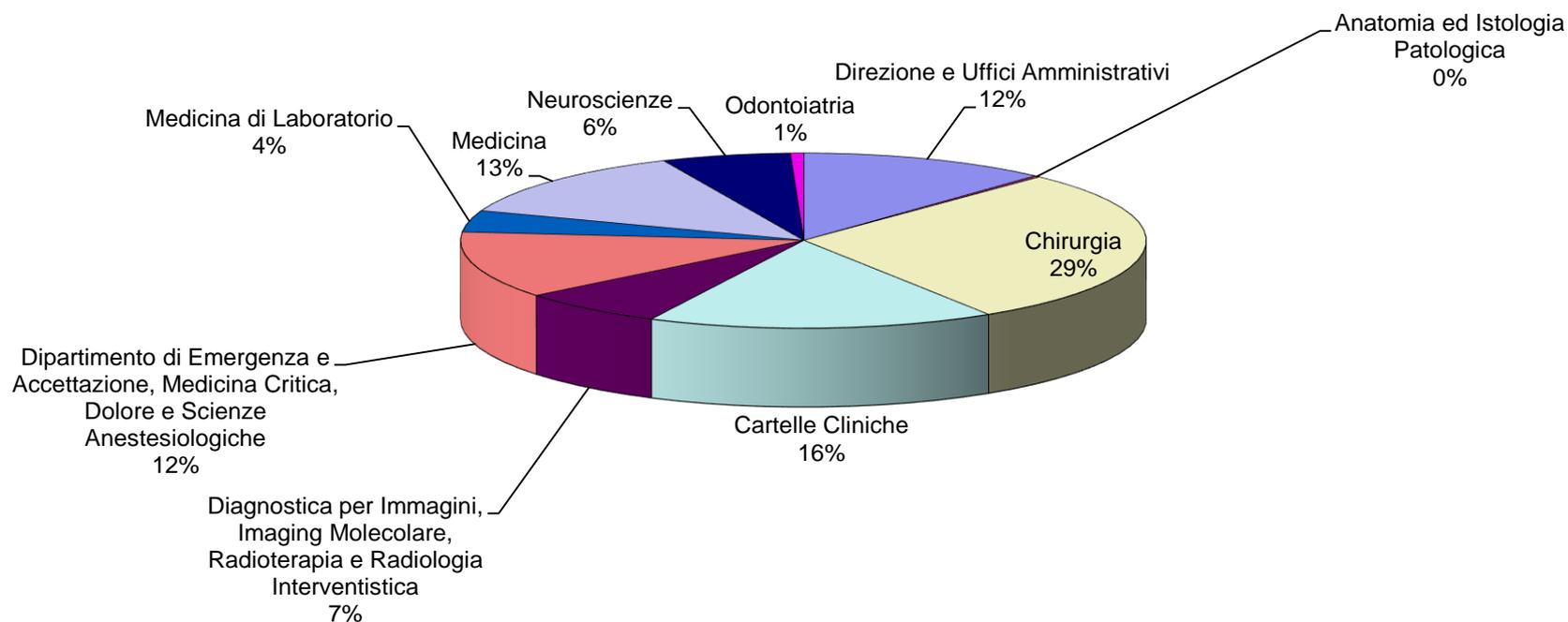
Confronto con anno precedente

	Anno 2017	Anno 2016	Variazione
cartelle cliniche	666	619	7,6%
referti	110	135	-18,5%
prenotazione	74	61	21,3%
liste d'attesa	47	98	-52,0%
problemi organizzativi	10	55	-81,8%
comportamenti	49	45	8,9%
comunicazione	33	32	3,1%
carenza assistenziale	44	39	12,8%
attese	13	45	-71,1%

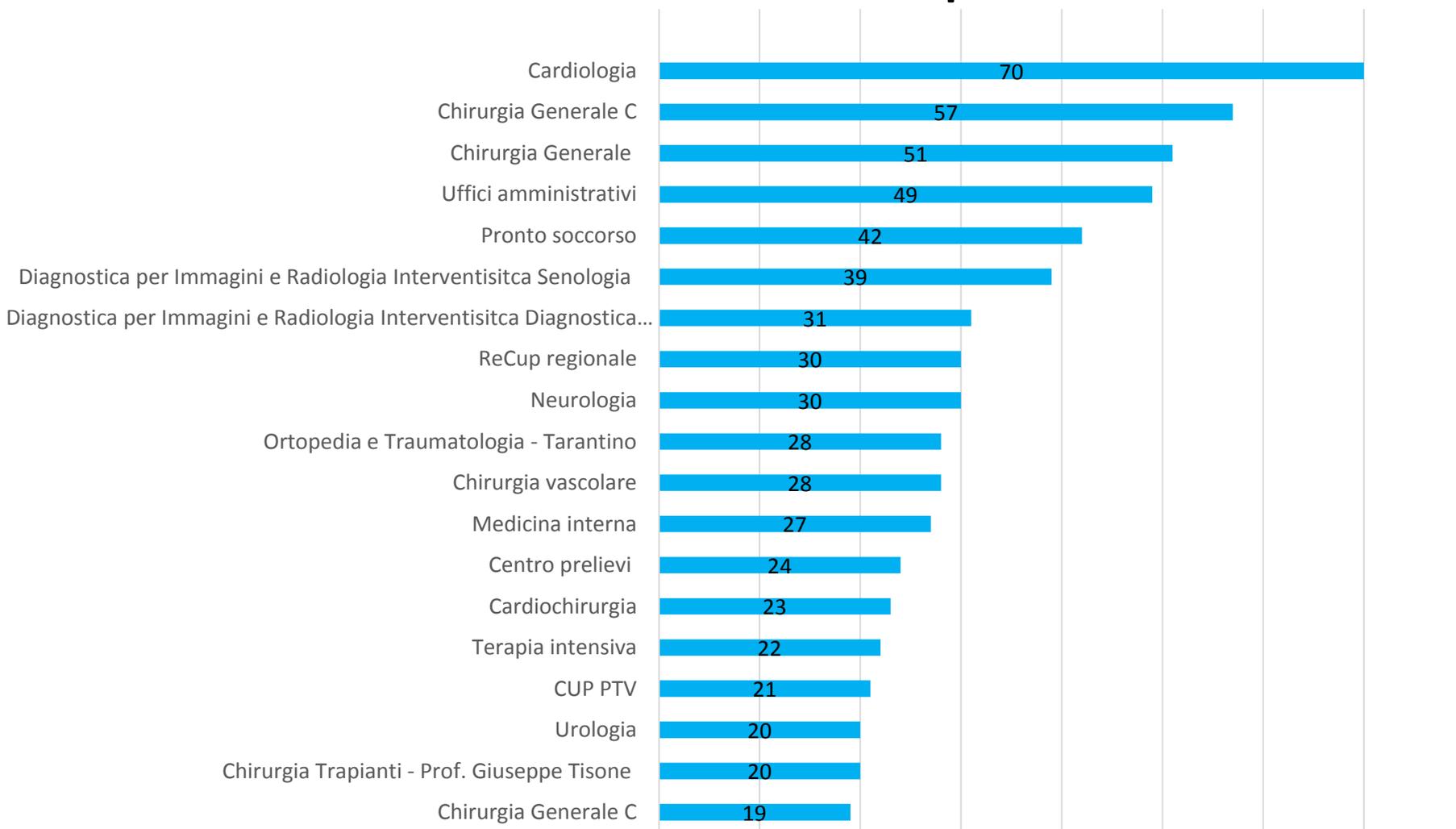
Distribuzione dei Reclami



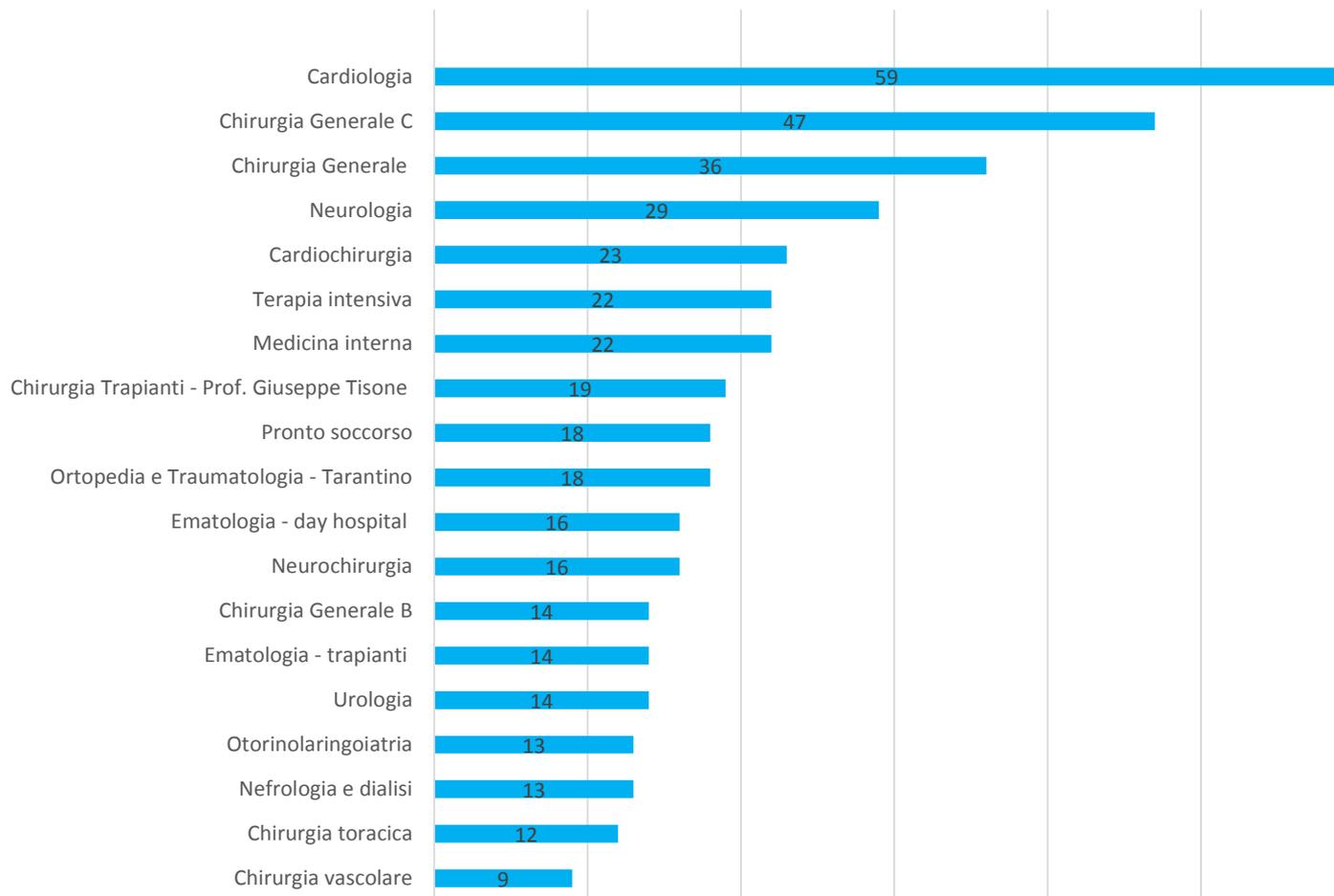
Distribuzione dei Reclami per macro-aree



Numerosità dei Reclami per UU.OO.



Focus Cartelle Cliniche per UU.OO.

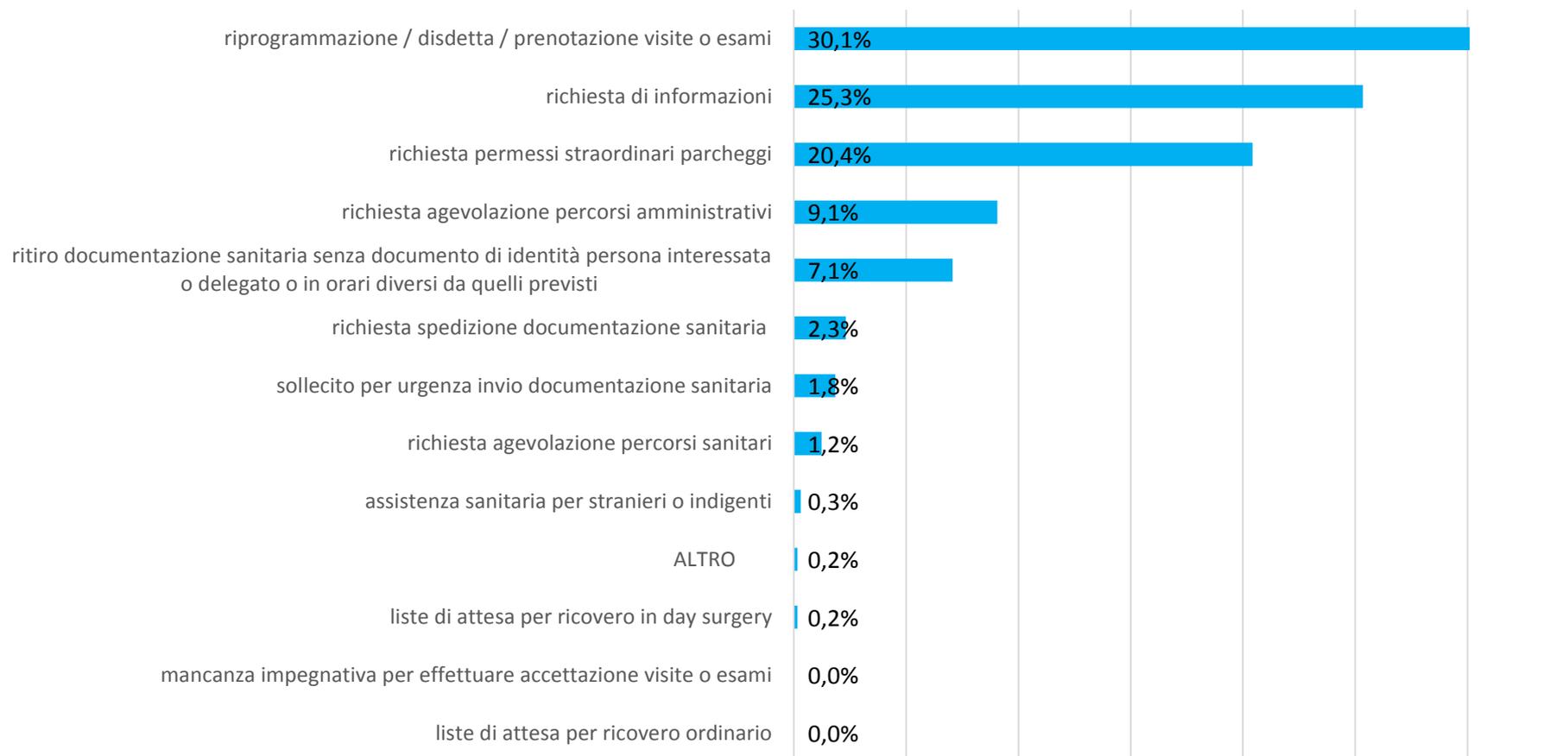


Numerosità delle Richieste di Assistenza

Confronto con anno precedente

	Anno 2017	Anno 2016	Variazione
riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami	196	155	26,5%
richiesta agevolazione percorsi amministrativi	59	109	-45,9%
ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti	46	104	-55,8%
richiesta permessi straordinari parcheggi	133	97	37,1%
richiesta di informazioni	165	68	142,6%

Distribuzione delle Richieste di Assistenza



Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

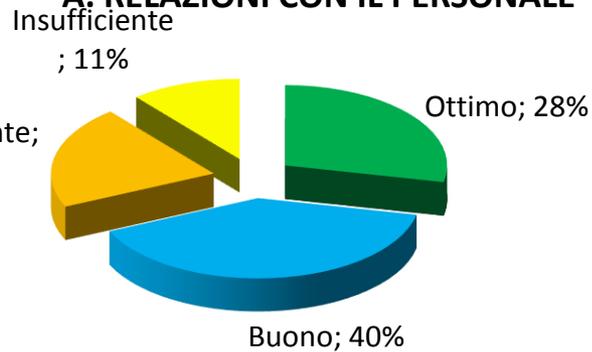
- Questionario suddiviso in 4 macro-sezioni
 - A. Relazioni con il Personale, B. Relazioni con l'Ambiente, C. Aspetti Organizzativi e Sezione conclusiva**
- Due somministrazioni nel corso del 2017 (giu-lug e nov-dic)
- 1000 questionari distribuiti ai cittadini
- 603 questionari compilati/somministrati direttamente

Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

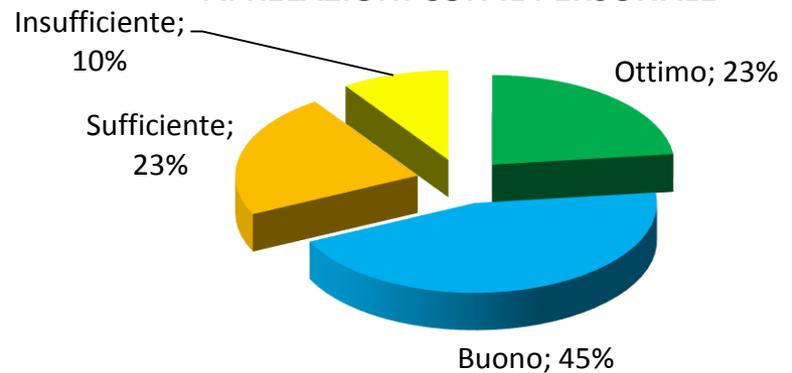
2017

2016

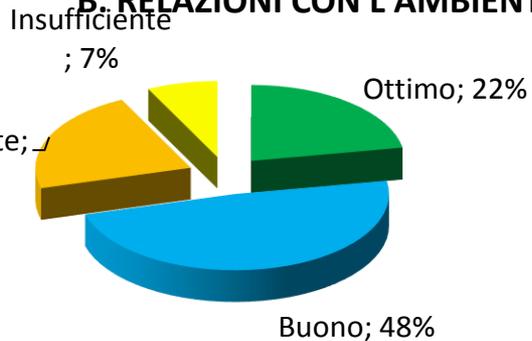
A. RELAZIONI CON IL PERSONALE



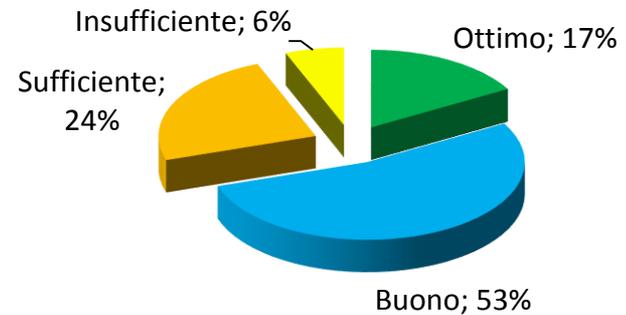
A. RELAZIONI CON IL PERSONALE



B. RELAZIONI CON L'AMBIENTE



B. RELAZIONI CON L'AMBIENTE



Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

2017

2016

