

# Report delle segnalazioni e della soddisfazione del paziente –Anno 2016

## 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 2016	Anno 2015	Variazione
Reclami	1029	1264	-18,6%
Richiesta di assistenza	564	608	-7,2%
Encomi	63	63	0,0%
Suggerimenti	1	5	-80,0%
<b>Totale</b>	<b>1657</b>	<b>1940</b>	<b>-14,6%</b>

# 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:

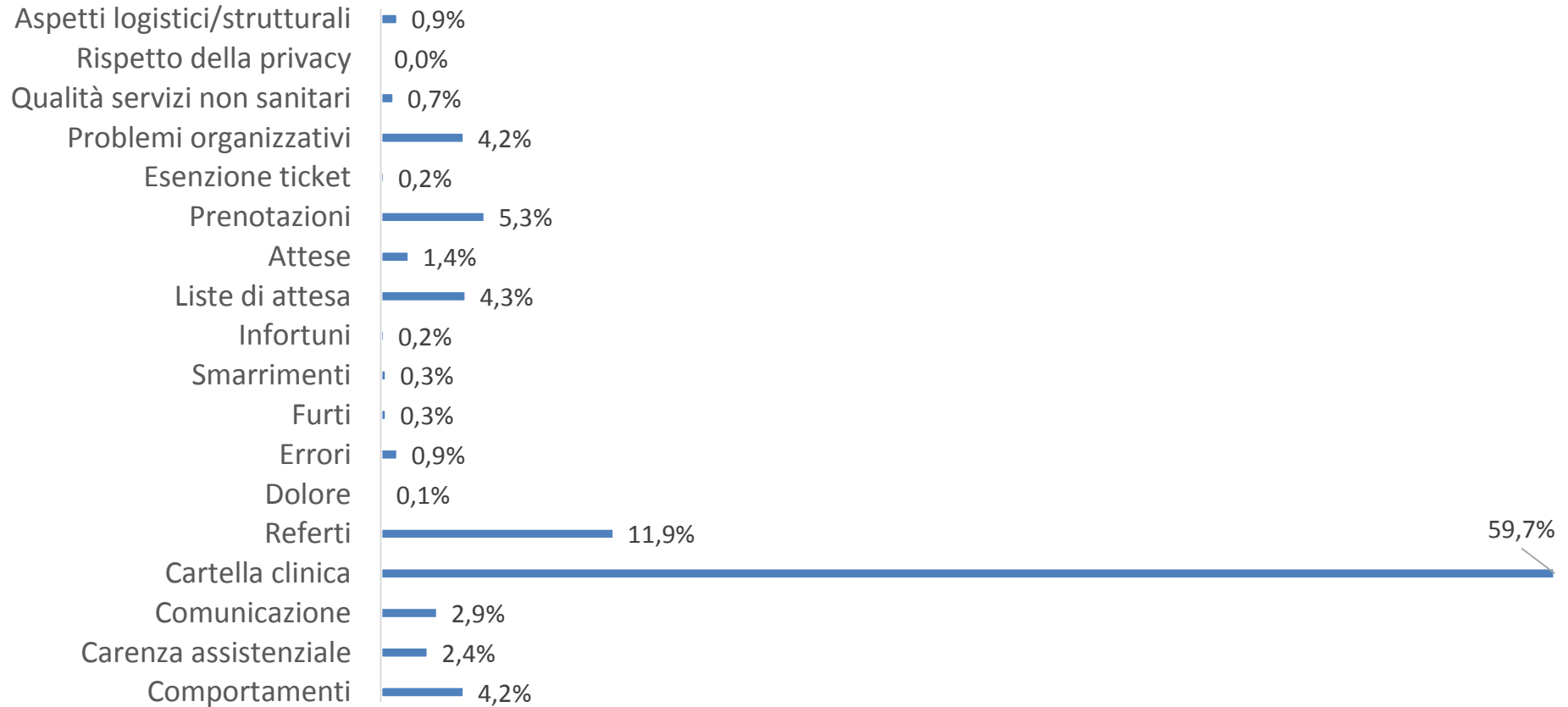
- **Mail gestite nel 2016 – ca. 5.000**
- **Telefonate gestite nel 2016 – ca. 18.500**

# Numerosità dei Reclami

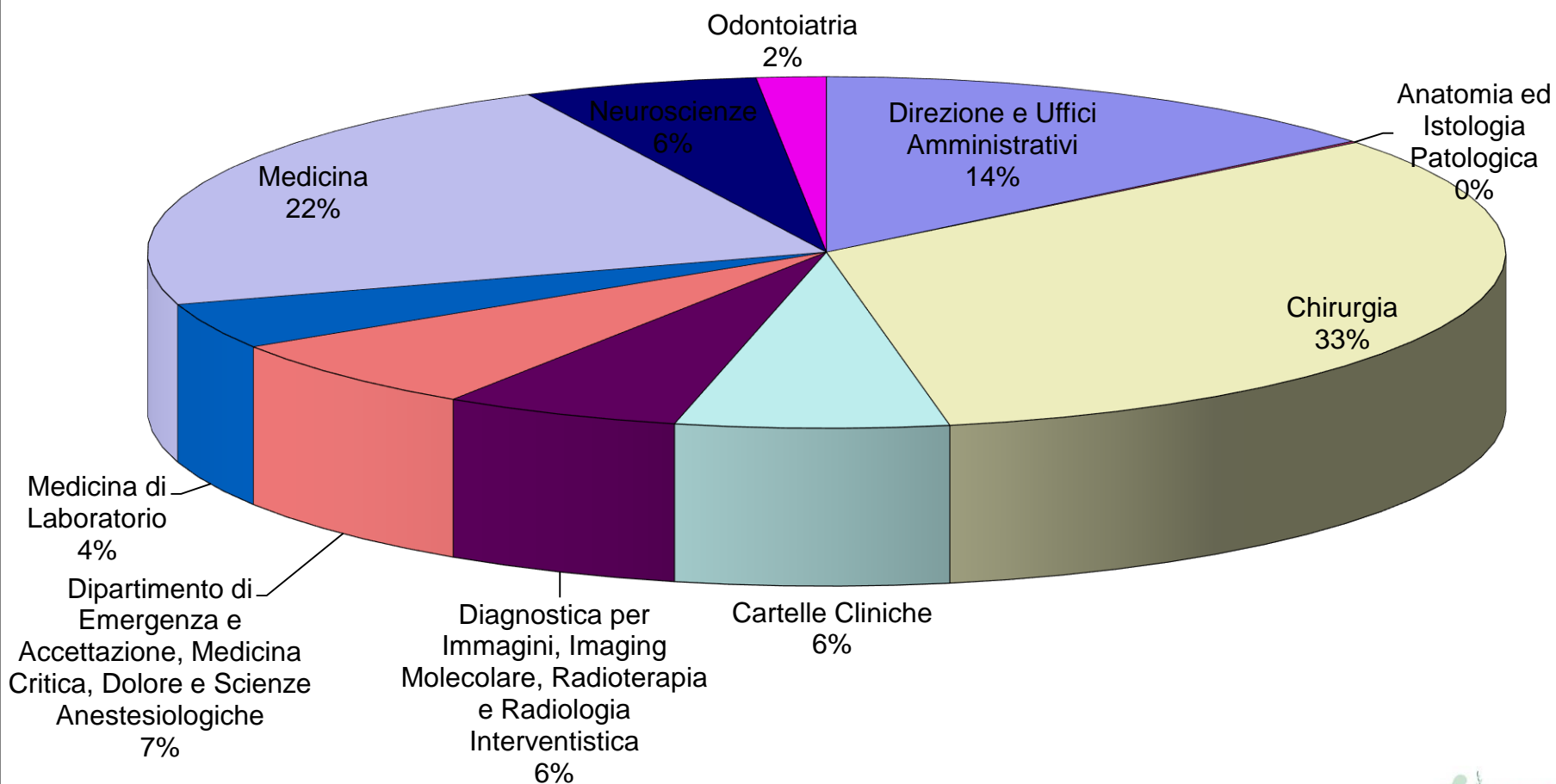
## Confronto con anno precedente

	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>
cartelle cliniche	619	686	-9,8%
referti	123	135	-8,9%
prenotazione	55	61	-9,8%
liste d'attesa	45	98	-54,1%
problemi organizzativi	44	55	-20,0%
comportamenti	44	45	-2,2%
comunicazione	30	32	-6,3%
carenza assistenziale	25	39	-35,9%
attese	15	45	-66,7%

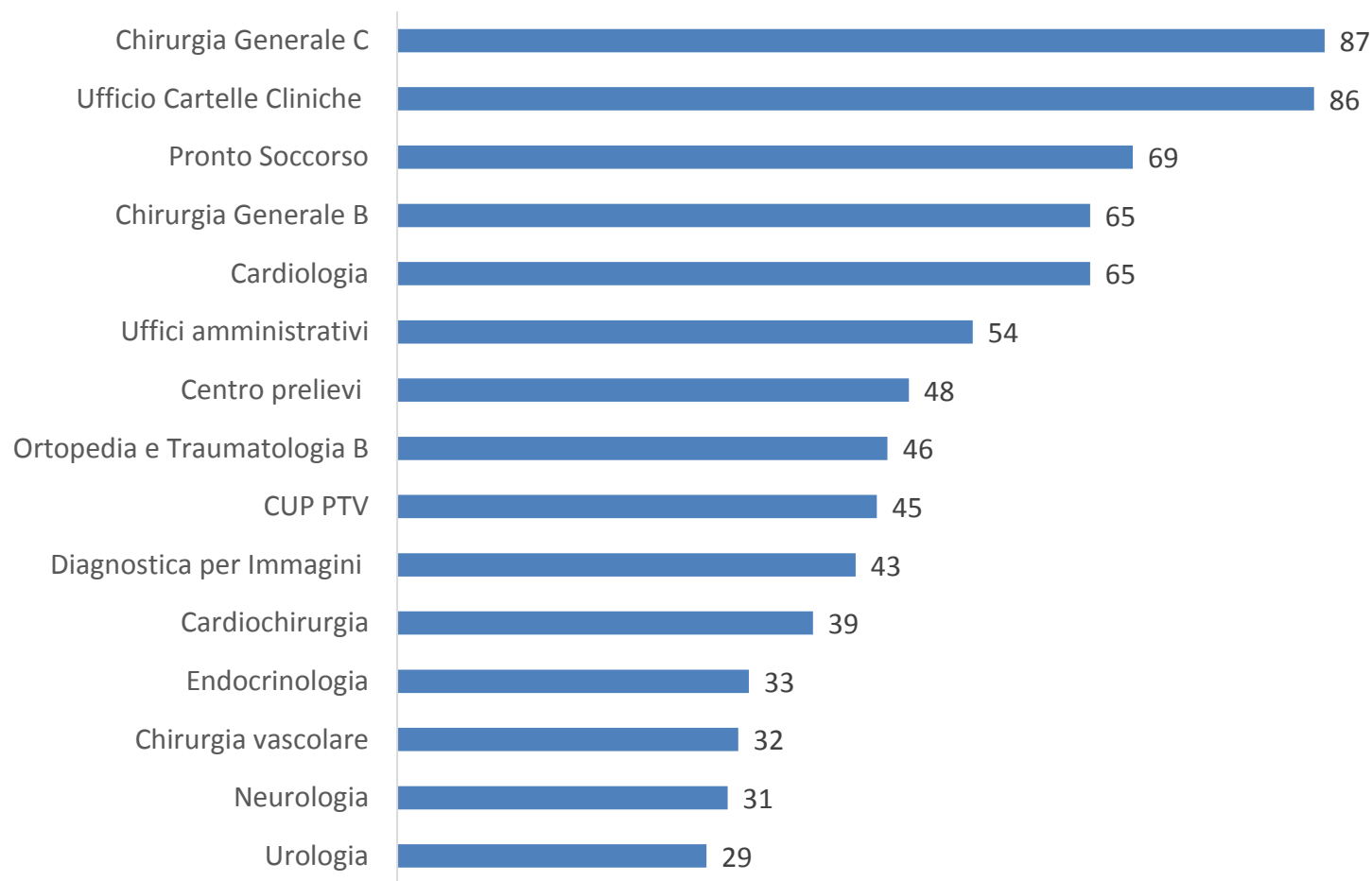
# Distribuzione dei Reclami



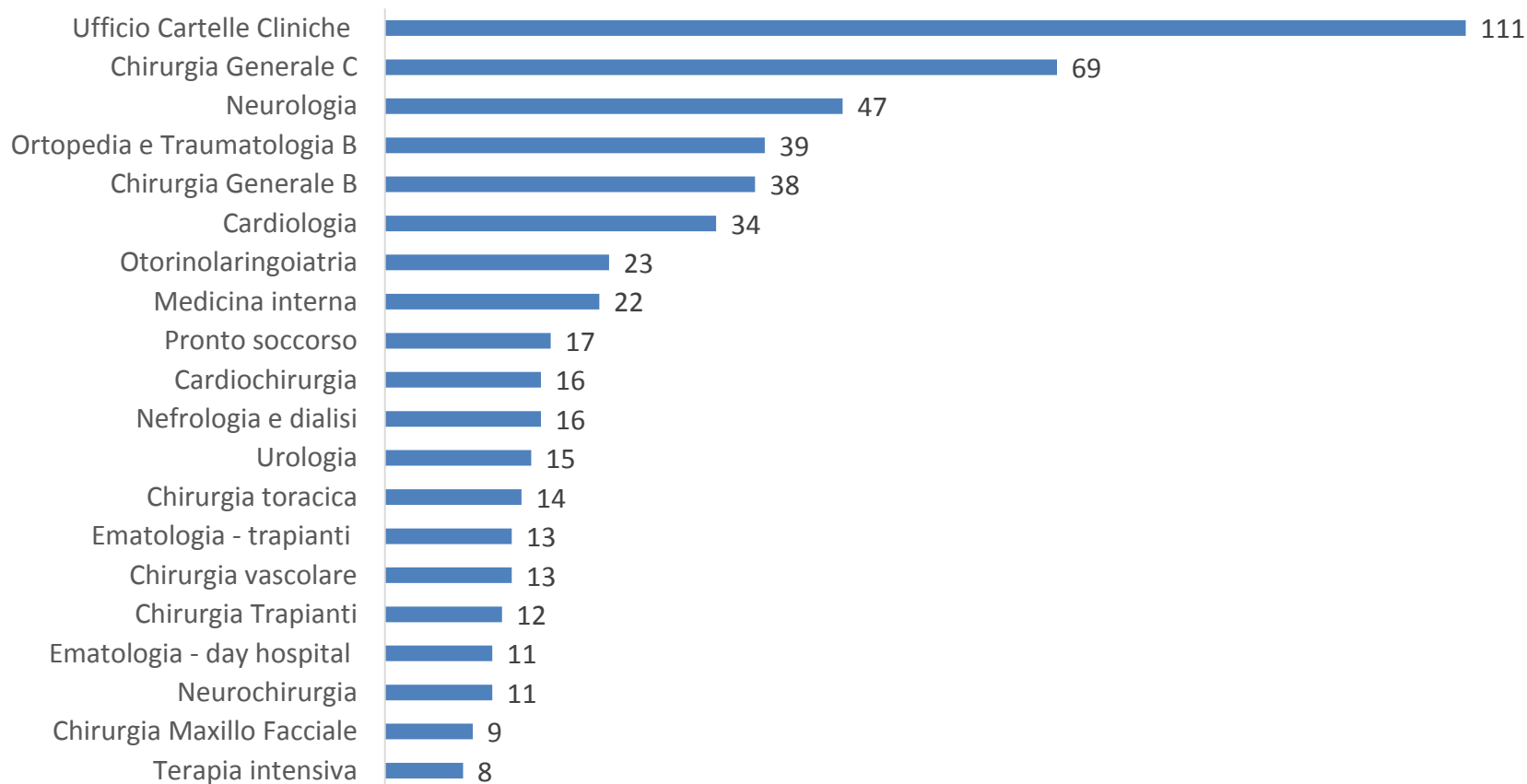
# Distribuzione dei Reclami per macro-aree



# Numerosità dei Reclami per UU.OO.



# Focus Cartelle Cliniche per UU.OO.



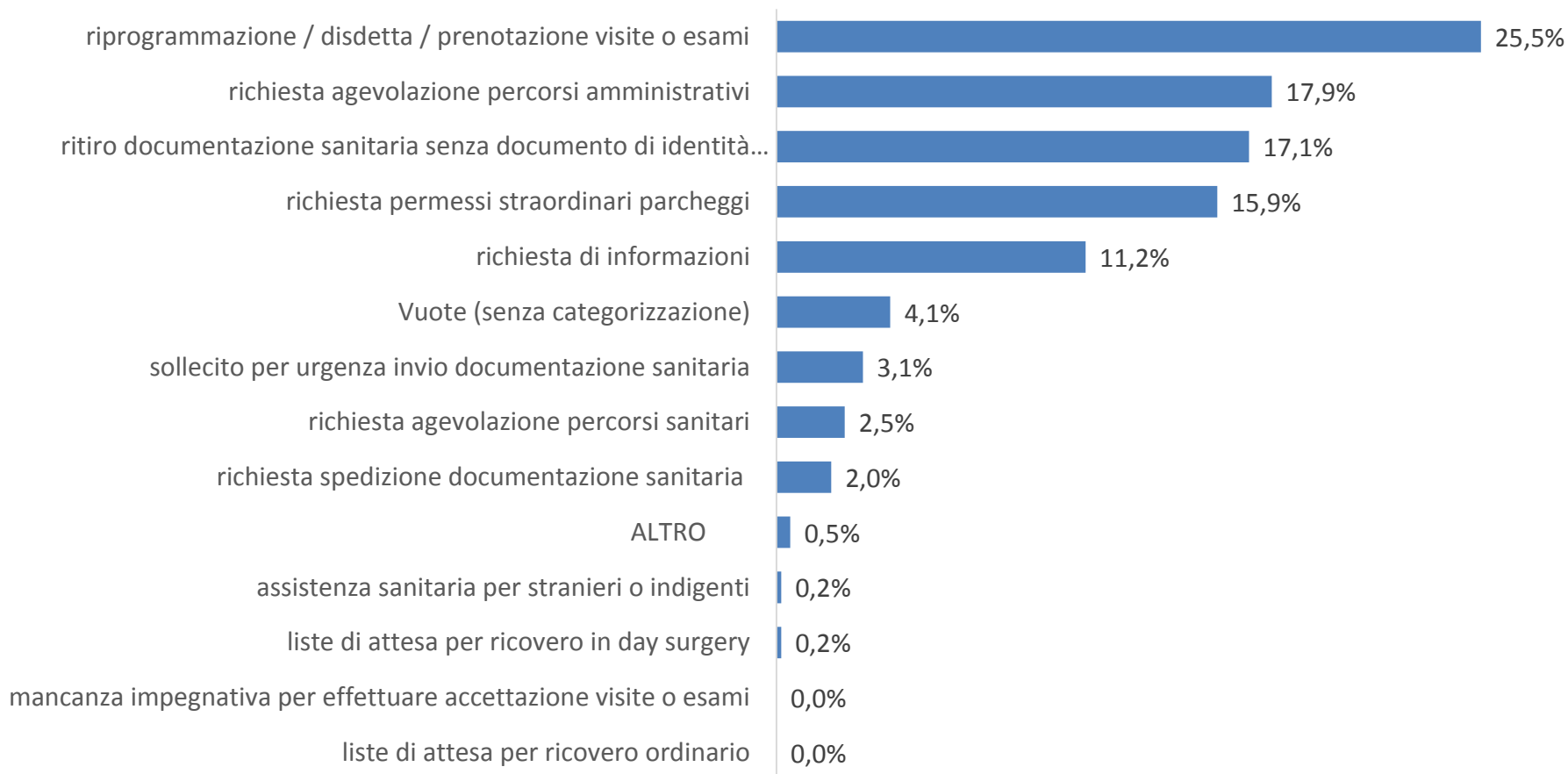


# Numerosità delle Richieste di Assistenza

## Confronto con anno precedente

	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>
riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami	155	170	-8,8%
richiesta agevolazione percorsi amministrativi	109	113	-3,5%
ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti	104	218	-52,3%
richiesta permessi straordinari parcheggi	97		
richiesta di informazioni	68	67	1,5%

# Distribuzione delle Richieste di Assistenza



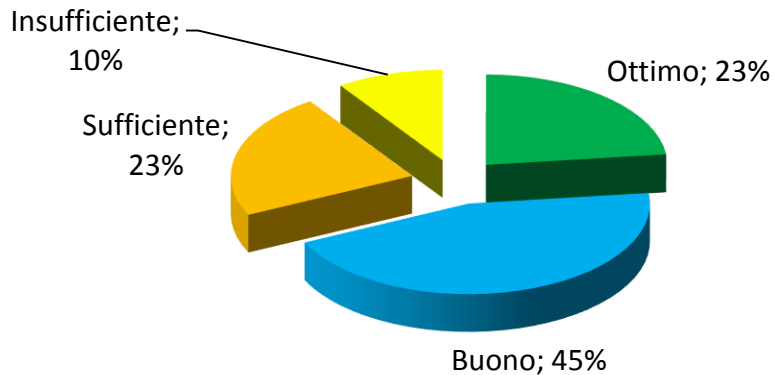
# Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

- 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 2016 (giu-lug e nov-dic)
- 1200 questionari distribuiti ai cittadini
- 476 questionari compilati/somministrati direttamente

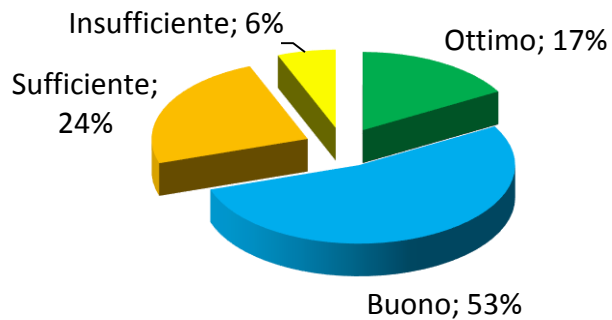
# Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

## 2016

### A. RELAZIONI CON IL PERSONALE

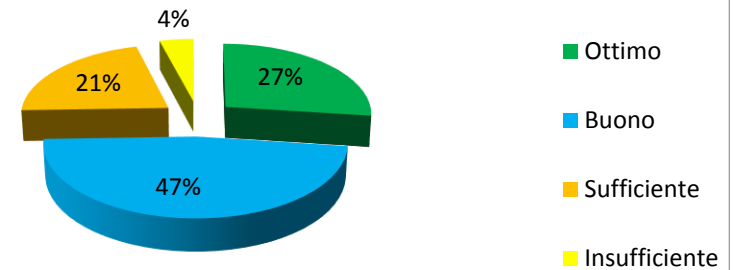


### B. RELAZIONI CON L'AMBIENTE

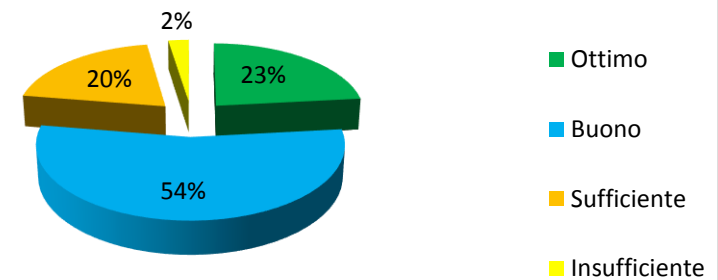


## 2015

### A. RELAZIONI CON IL PERSONALE



### B. RELAZIONI CON L'AMBIENTE



# Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

## 2016

## 2015

