

Report delle segnalazioni e della soddisfazione del paziente – Anno 2015

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, Pronto Soccorso) 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 2015 | Anno 2014 | Variazione |
|-------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Reclami | 1264 | 1713 | -26,2% |
| Richiesta di assistenza | 608 | 758 | -19,8% |
| Encomi | 63 | 66 | -4,5% |
| Suggerimenti | 5 | 2 | 150,0% |
| Totale | 1940 | 2539 | -23,6% |

Informazioni

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

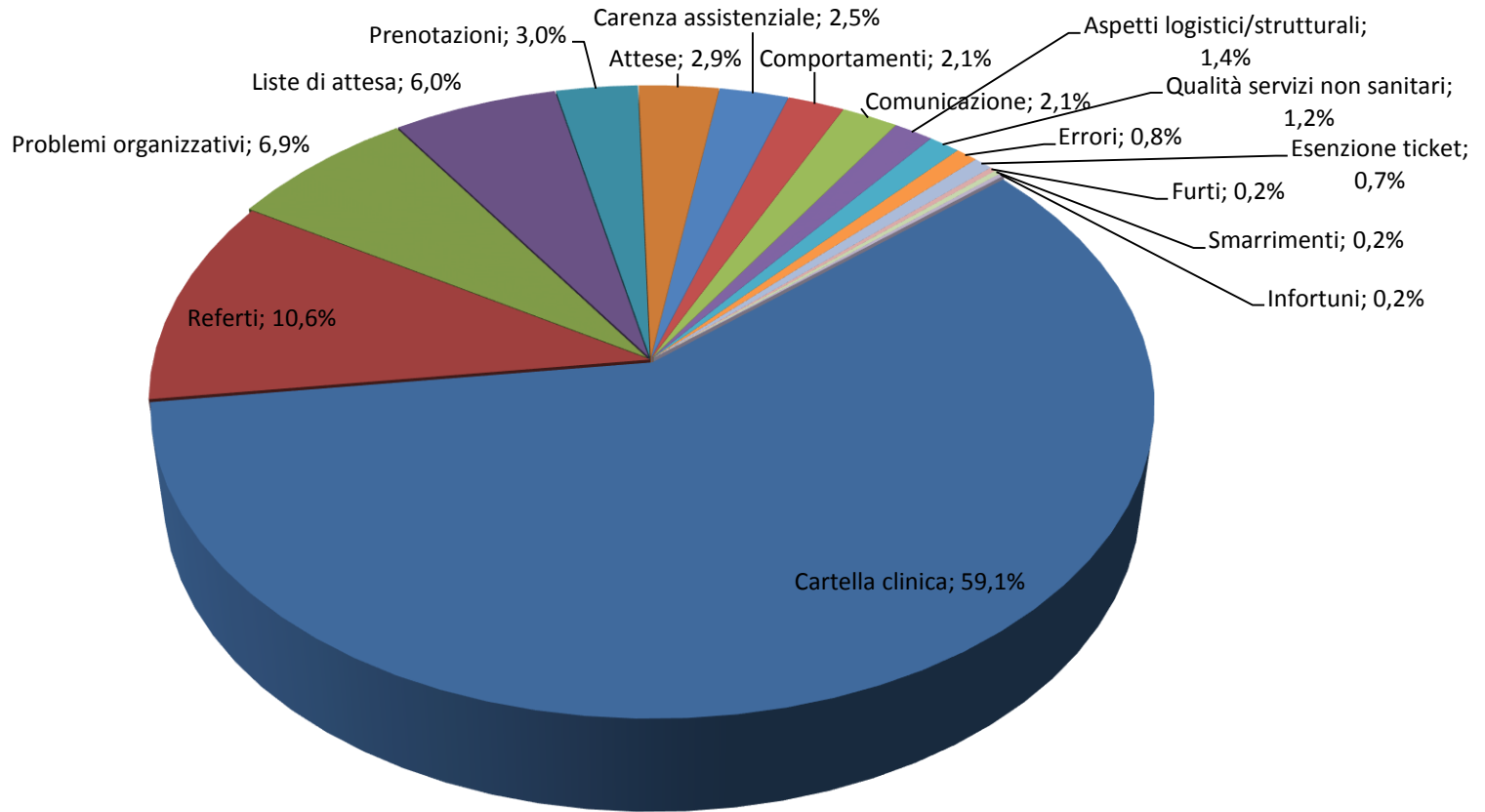
- **Mail gestite nel 2015 – ca. 6.000**
- **Telefonate gestite nel 2015 – ca. 18.500**

Distribuzione dei Reclami

Nel 2015 le motivazioni dei reclami hanno riguardato perlopiù:

- cartelle cliniche 53,6%
- referti 10,6%
- liste d'attesa 7,7%
- prenotazione 4,8%
- problemi organizzativi 4,3%
- comportamenti 3,5%
- carenza assistenziale 3,0%
- attese 2,9%
- comunicazione 2,3%

Distribuzione dei Reclami

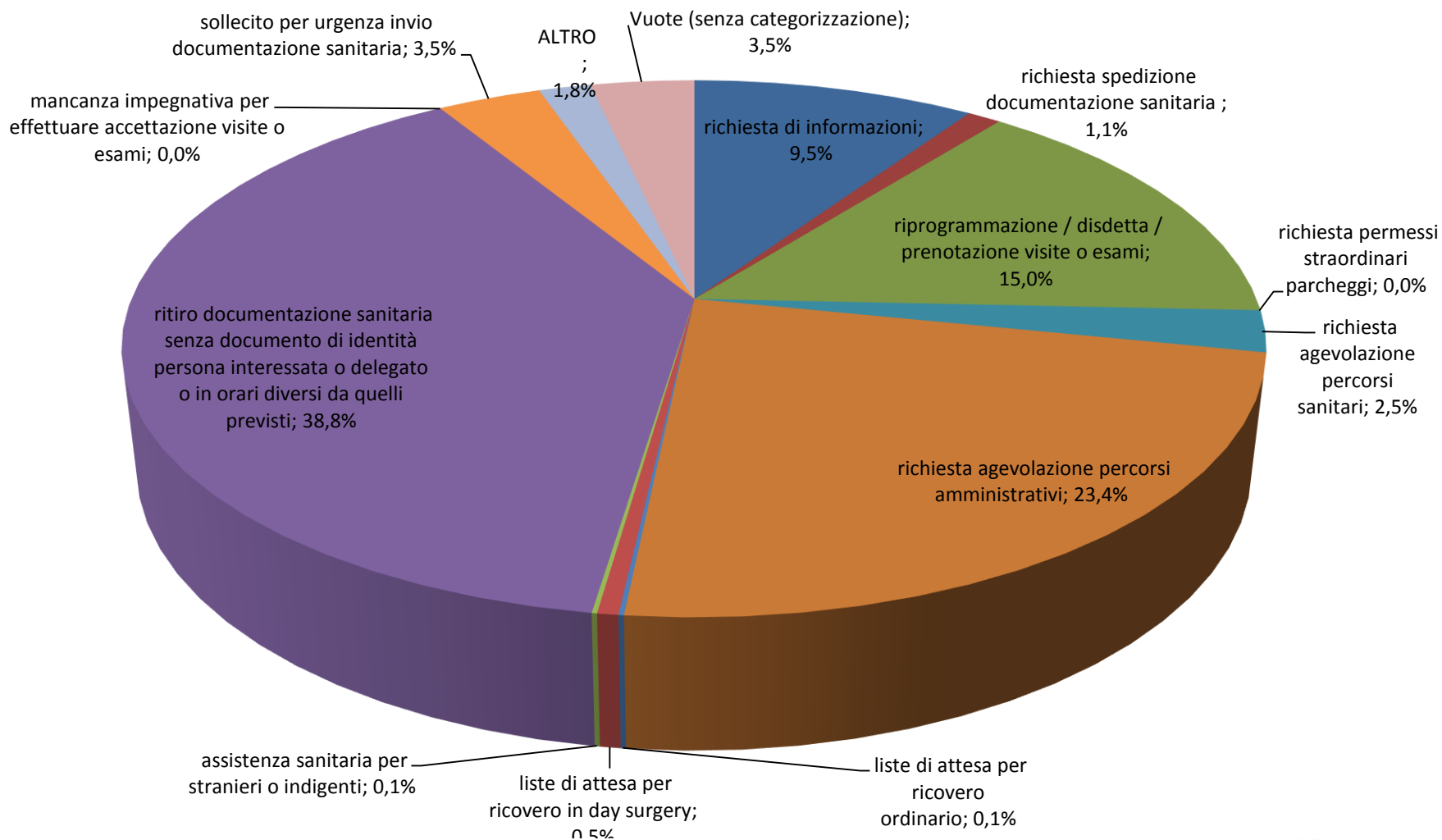


Distribuzione delle Richieste di Assistenza

Nel 2015 le motivazioni delle richieste di assistenza hanno riguardato:

- ritiro documentazione sanitaria senza documento di identità persona interessata o delegato o in orari diversi da quelli previsti 33,2%
- riprogrammazione / disdetta / prenotazione visite o esami 25,9%
- richiesta agevolazione percorsi amministrativi 17,2%
- Richiesta agevolazione percorsi sanitari 5,0%

Distribuzione delle Richieste di Assistenza

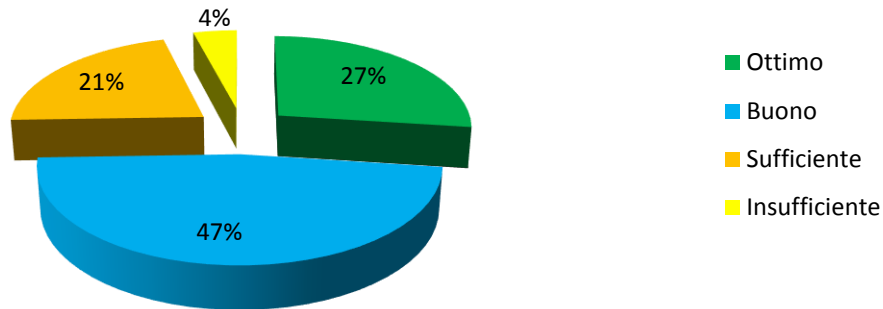


Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

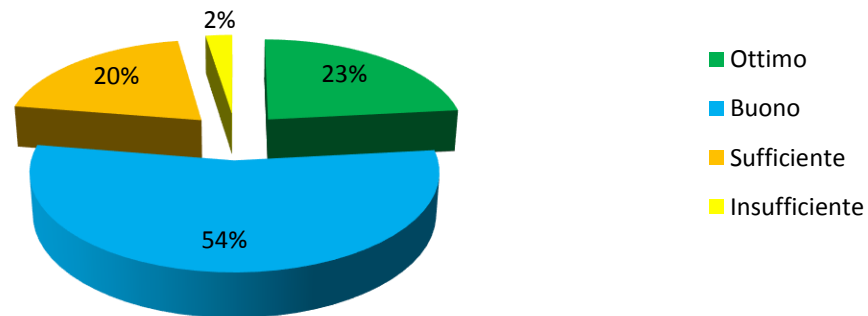
- Questionario suddiviso in 4 macro-sezioni
 - A. Relazioni con il Personale, B. Relazioni con l'Ambiente, C. Aspetti Organizzativi e Sezione conclusiva**
- Due somministrazioni nel corso del 2015 (giu-lug e nov-dic)
- 1200 questionari distribuiti ai cittadini
- 796 questionari compilati/somministrati direttamente

Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

A. RELAZIONI CON IL PERSONALE

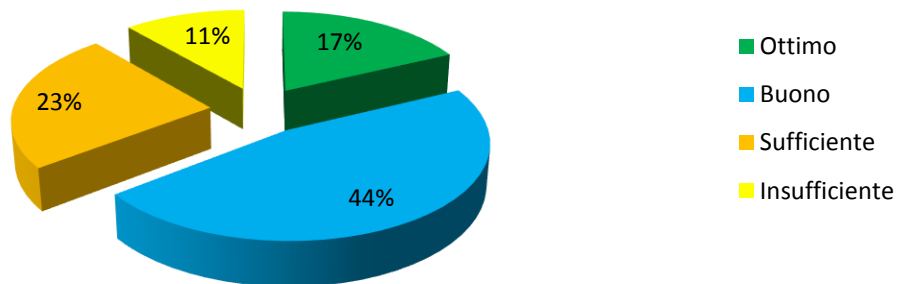


B. RELAZIONI CON L'AMBIENTE



Questionario di Soddisfazione del Cittadino Utente

C. ASPETTI ORGANIZZATIVI



D. CONCLUSIONI

