



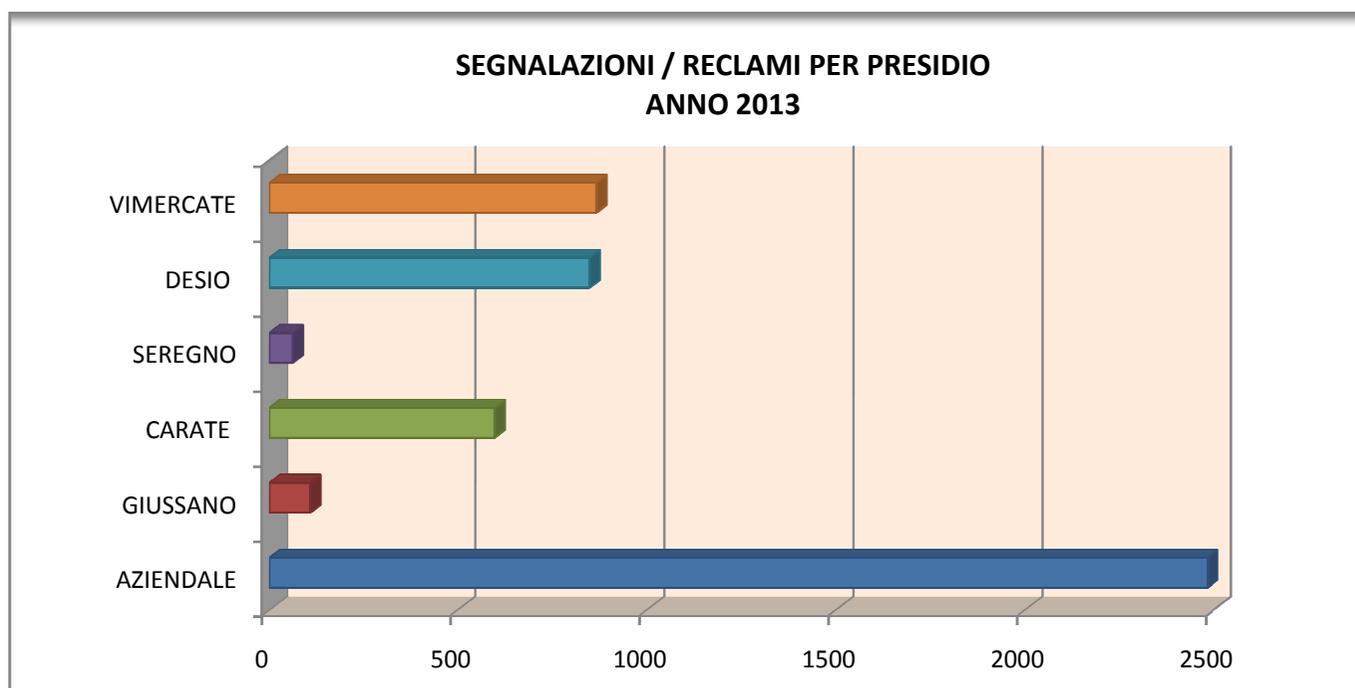
SEGNALAZIONI, RECLAMI ED ENCOMI NEI PRESIDI OSPEDALIERI

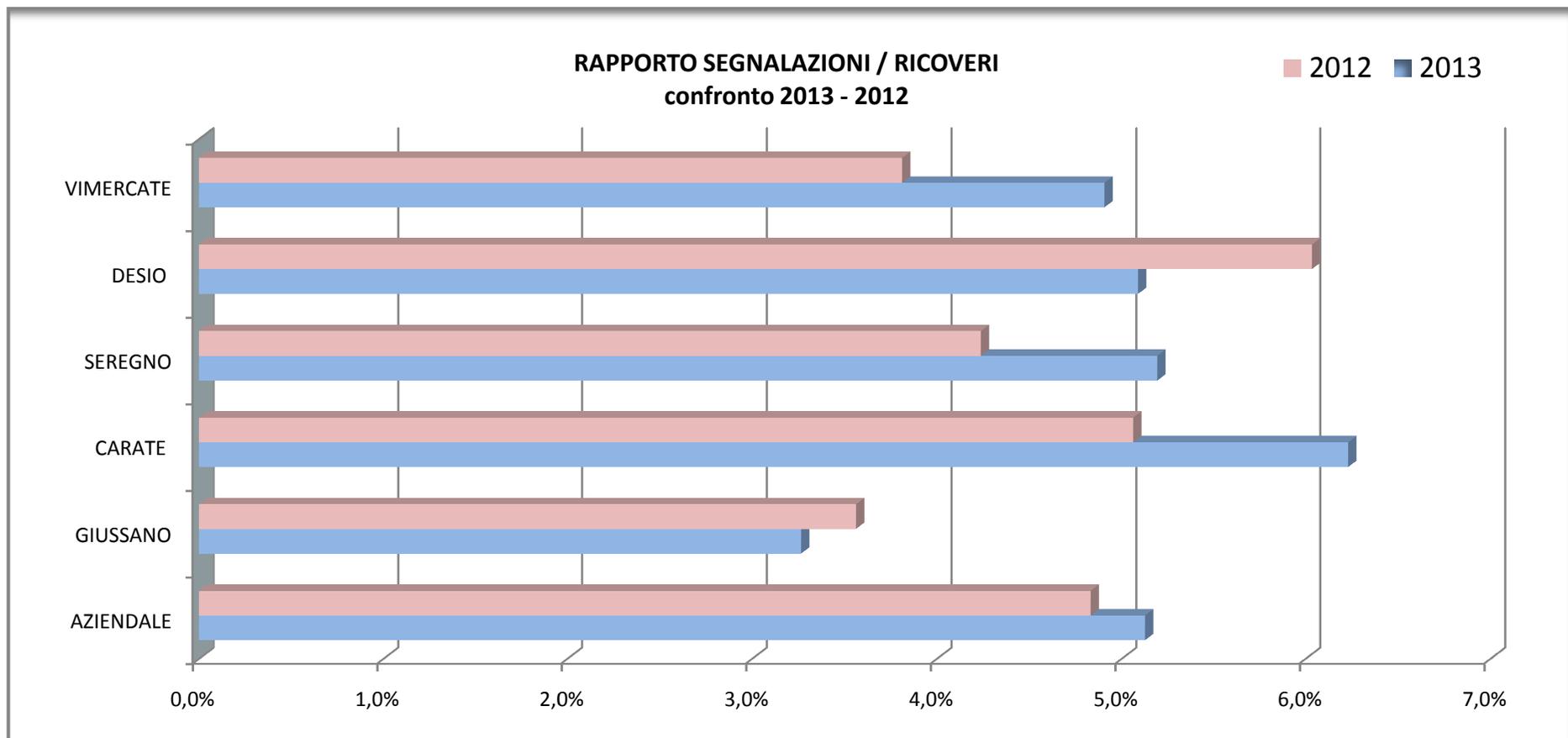
ANNO 2013

A cura dell' UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO



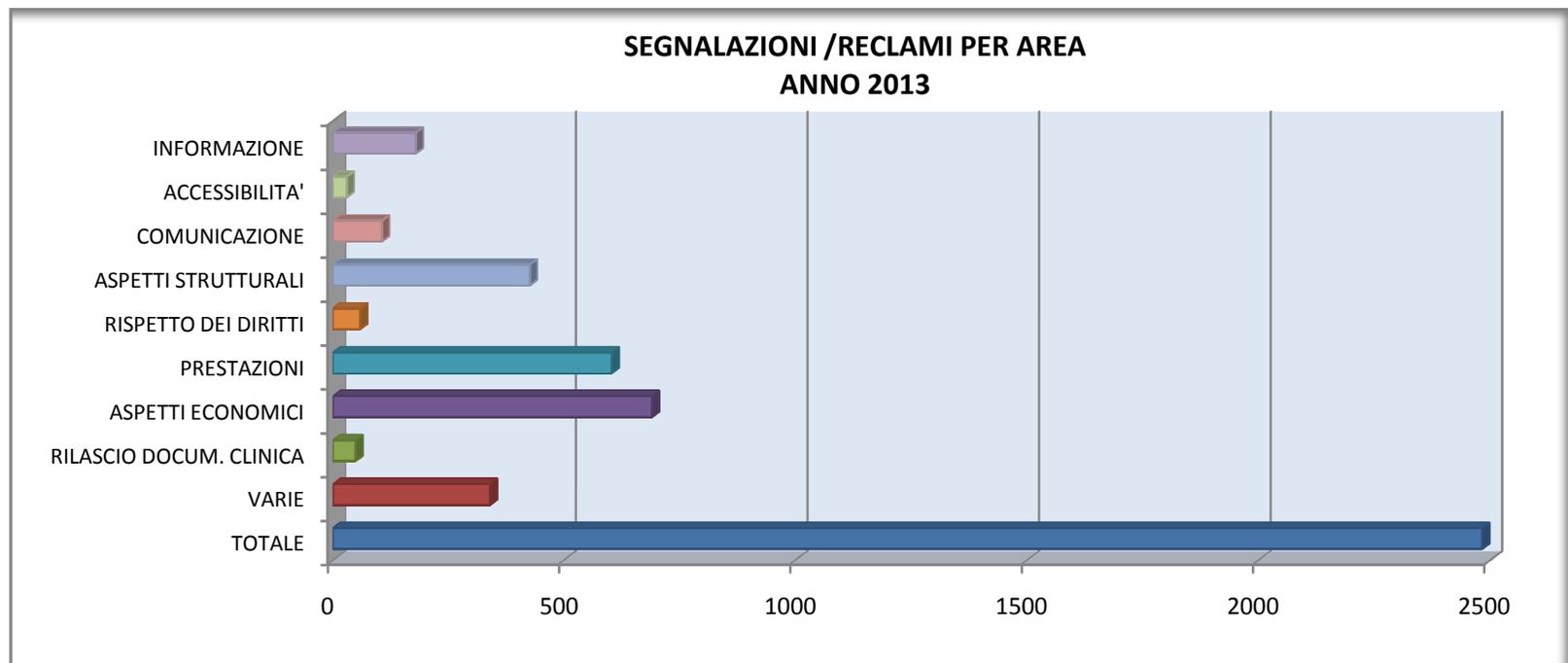
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013				
PRESIDIO	SEGNALAZIONI / RECLAMI PER PRESIDIO	RICOVERI	RAPPORTO SEGNALAZIONI/ RICOVERI	RAPPORTO SEGNALAZIONI/ RICOVERI 2012
AZIENDALE	2484	48456	5,1%	4,8%
GIUSSANO	108	3308	3,3%	3,6%
CARATE	598	9599	6,2%	5,1%
SEREGNO	62	1194	5,2%	4,2%
DESIO	849	16685	5,1%	6,0%
VIMERCATE	867	17670	4,9%	3,8%



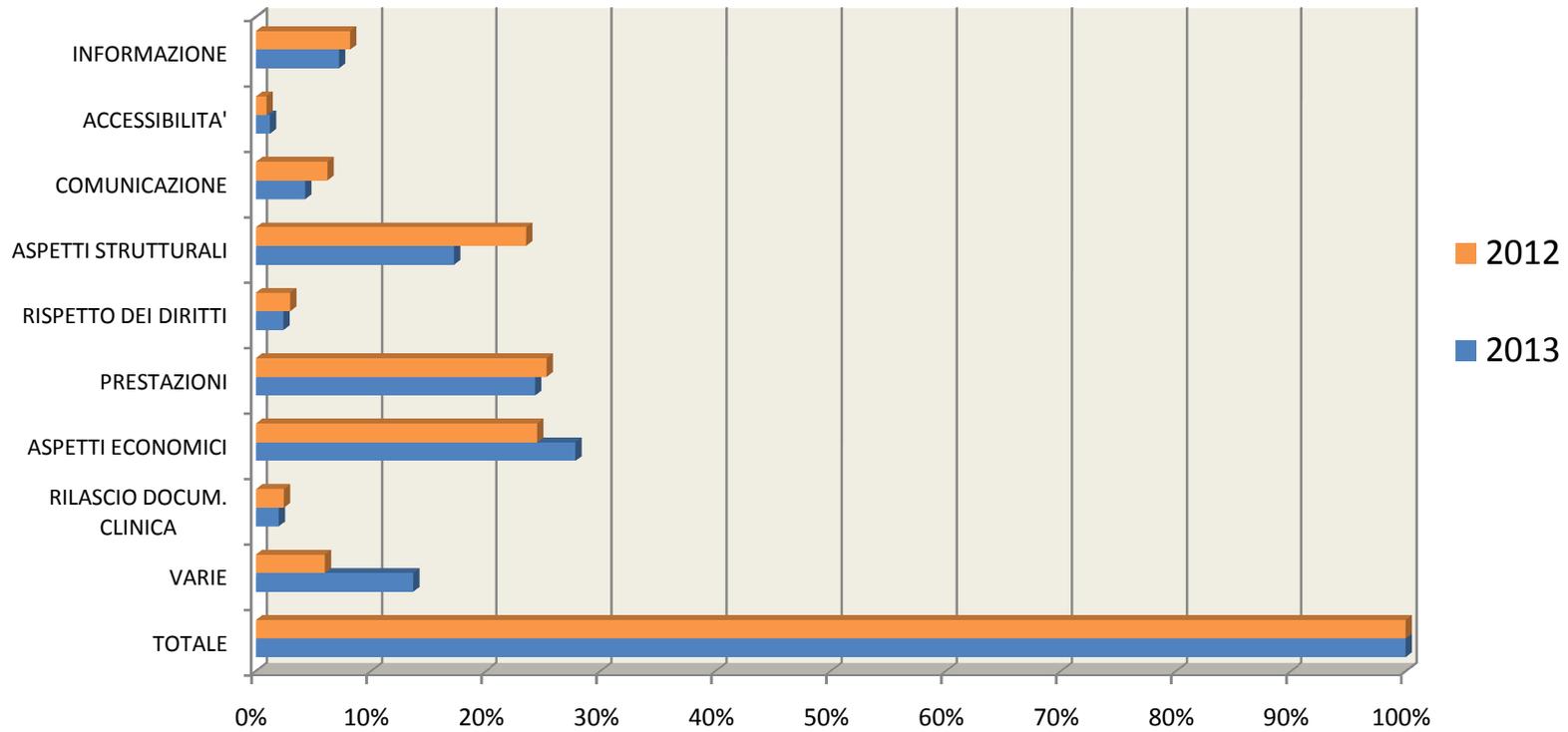


NOTA BENE: l'incremento nel rapporto segnalazioni/ricoveri evidenziatosi nel 2013 rispetto al 2012 trova spiegazione nell'introduzione di importanti modifiche nelle modalità di registrazione e classificazione delle segnalazioni, modalità che sono state rese più raffinate e "sensibili" rispetto ai dati raccolti.

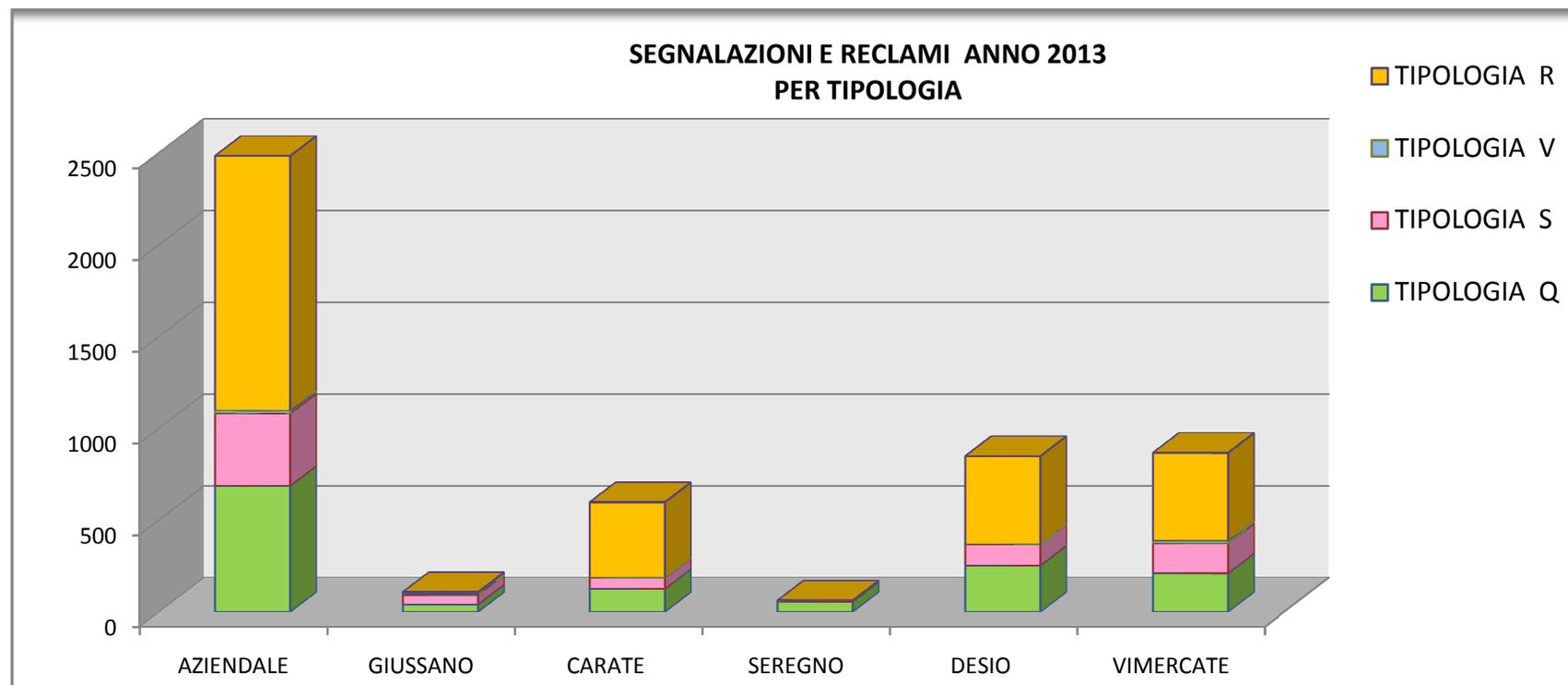
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013			
AREA	SEGNALAZIONI / RECLAMI PER AREA	% SUL TOTALE SEGNALAZIONI	% SUL TOTALE SEGNALAZIONI 2012
TOTALE	2484	100,0%	100,0%
VARIE	339	13,6%	6,0%
RILASCIO DOCUM. CLINICA	49	2,0%	2,4%
ASPETTI ECONOMICI	691	27,8%	24,5%
PRESTAZIONI	604	24,3%	25,3%
RISPETTO DEI DIRITTI	59	2,4%	3,0%
ASPETTI STRUTTURALI	427	17,2%	23,5%
COMUNICAZIONE	106	4,3%	6,2%
ACCESSIBILITA'	30	1,2%	0,9%
INFORMAZIONE	179	7,2%	8,2%



**% AREE SUL TOTALE SEGNALAZIONI:
CONFRONTO 2013 - 2012**

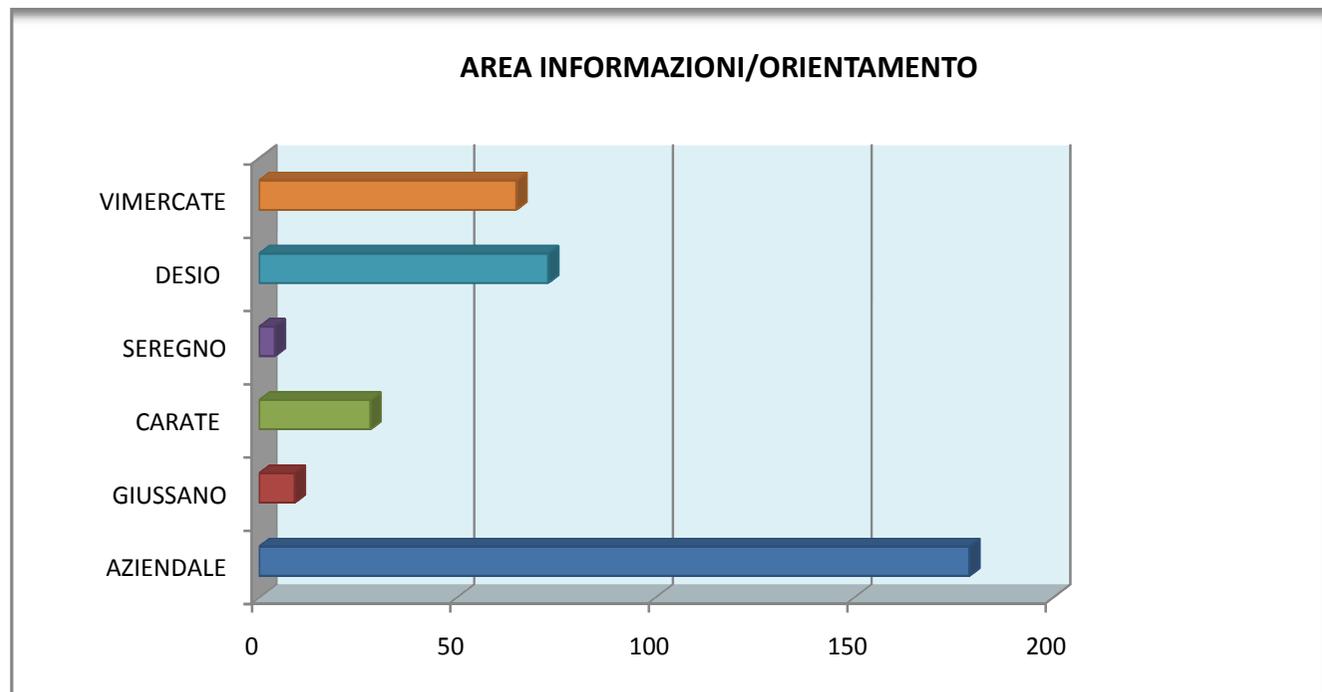


SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013 PER TIPOLOGIA					
PRESIDIO	TIPOLOGIA				TOTALE
	Q	S	V	R	
AZIENDALE	687	394	17	1386	2484
GIUSSANO	41	52	1	14	108
CARATE	126	60	1	411	598
SEREGNO	56	4	0	2	62
DESIO	253	116	0	480	849
VIMERCATE	211	162	15	479	867

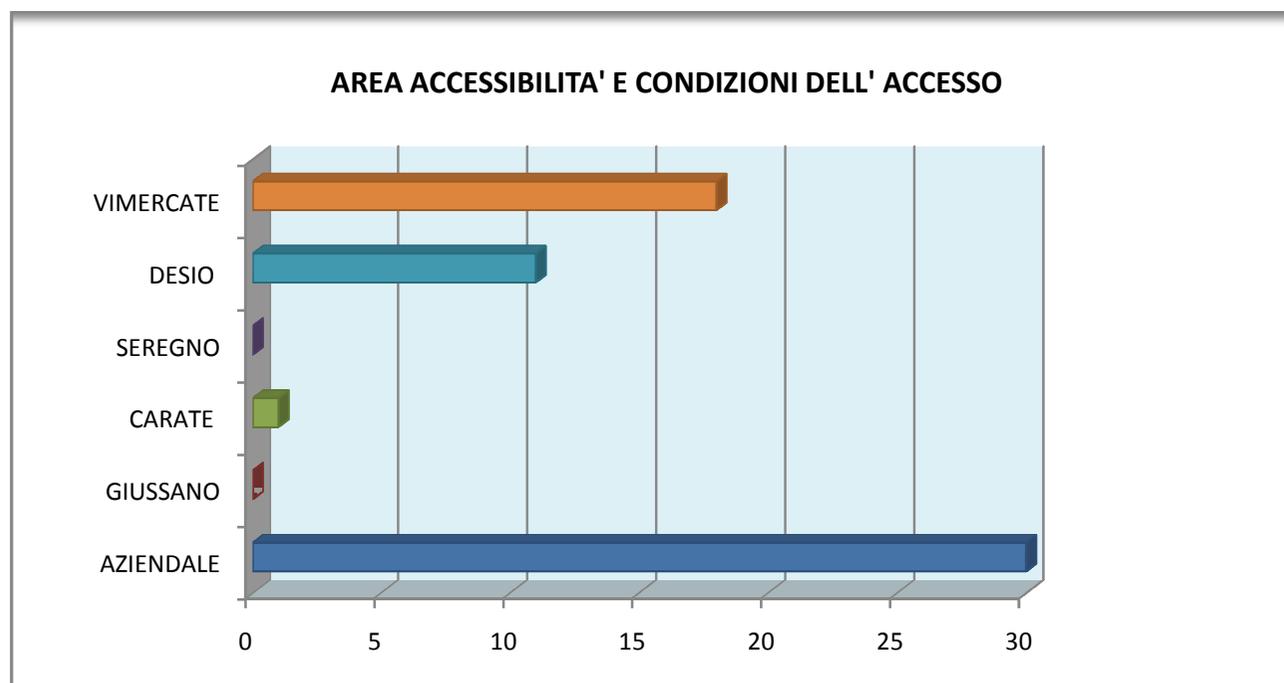


Legenda: Q= segnalazioni da questionario, S= segnalazioni scritte; V= segnalazioni verbali; R= richieste.

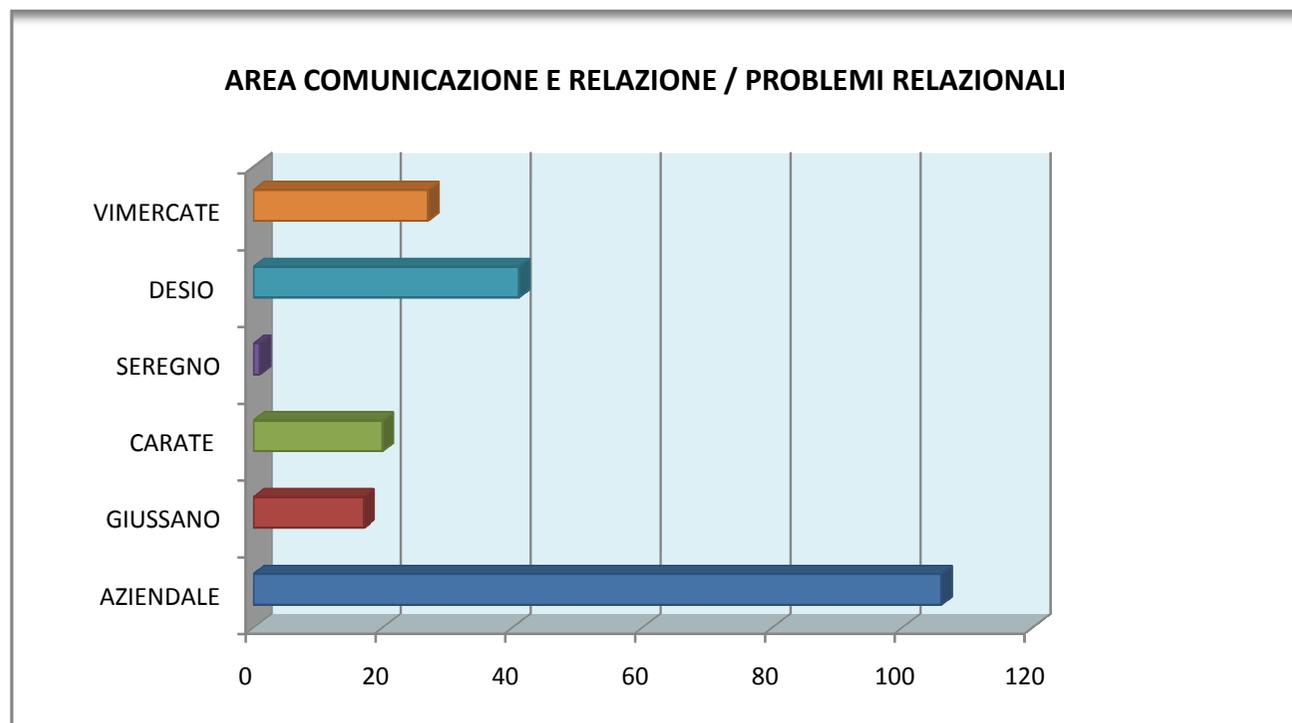
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013	
PRESIDIO	AREA INFORMAZIONI/ ORIENTAMENTO
AZIENDALE	179
GIUSSANO	9
CARATE	28
SEREGNO	4
DESIO	73
VIMERCATE	65



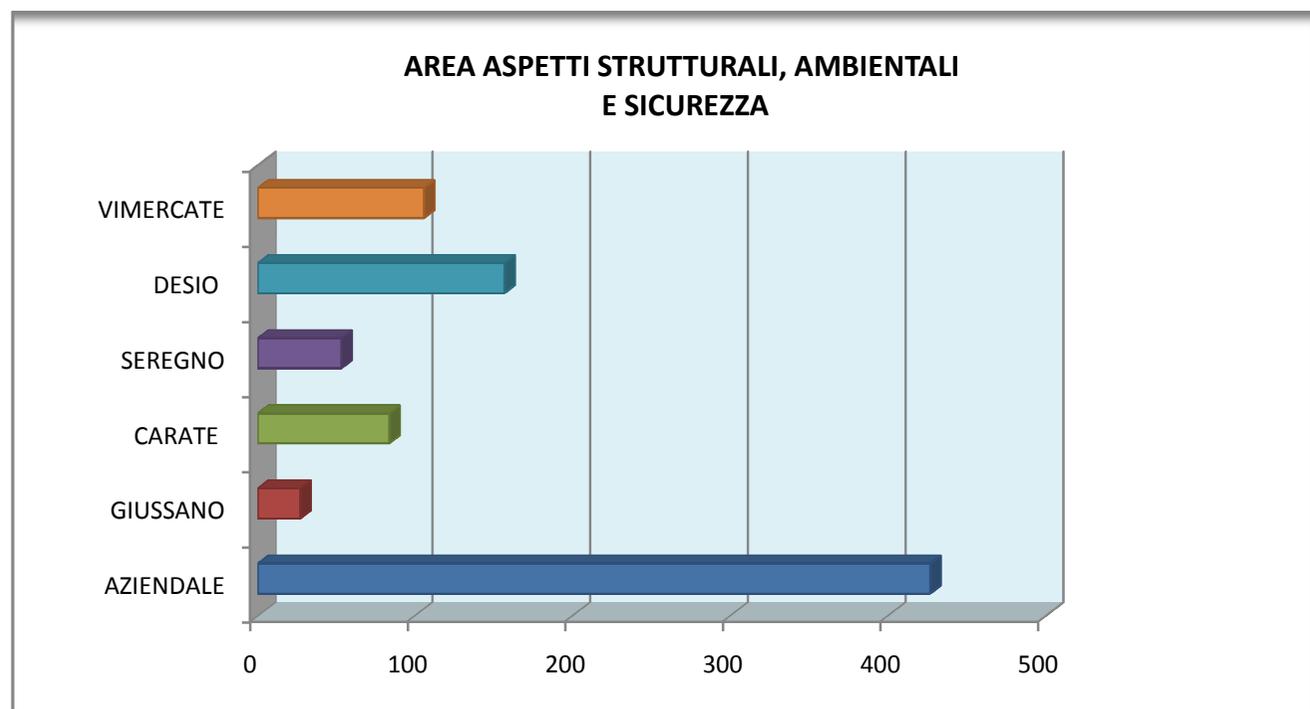
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013	
PRESIDIO	AREA ACCESSIBILITA' E CONDIZIONI DELL' ACCESSO
AZIENDALE	30
GIUSSANO	0
CARATE	1
SEREGNO	0
DESIO	11
VIMERCATE	18



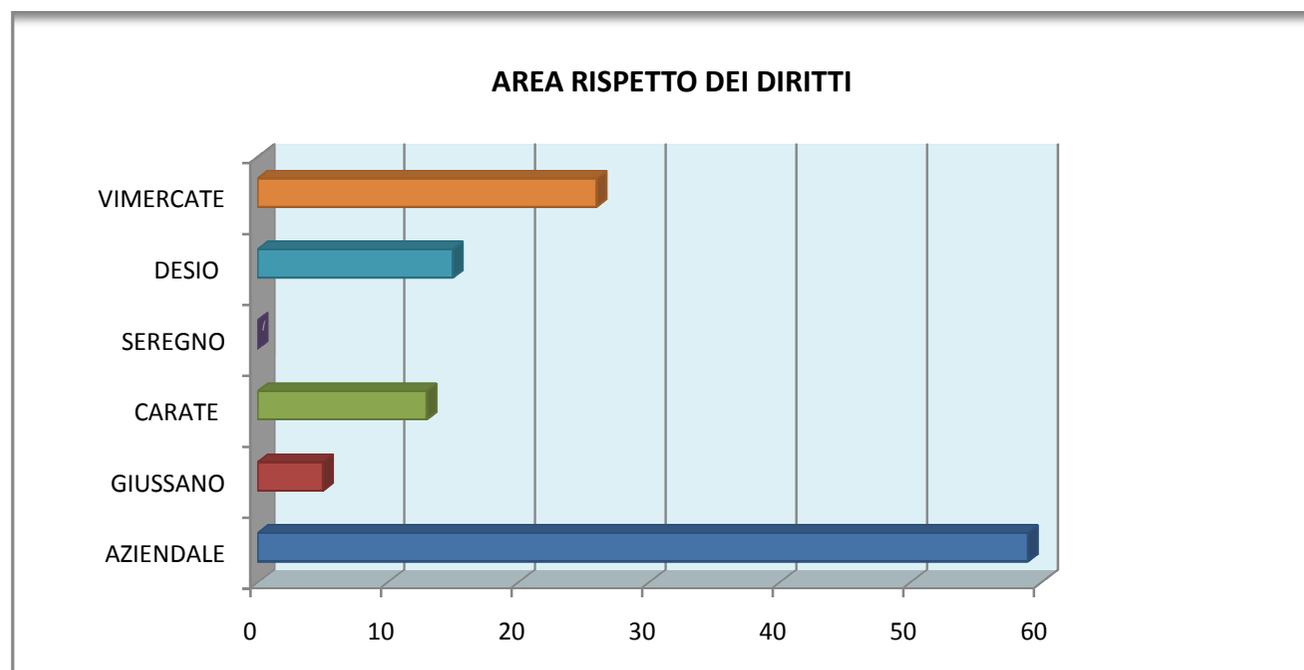
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013	
PRESIDIO	AREA COMUNICAZIONE E RELAZIONE / PROBLEMI RELAZIONALI
AZIENDALE	106
GIUSSANO	17
CARATE	20
SEREGNO	1
DESIO	41
VIMERCATE	27



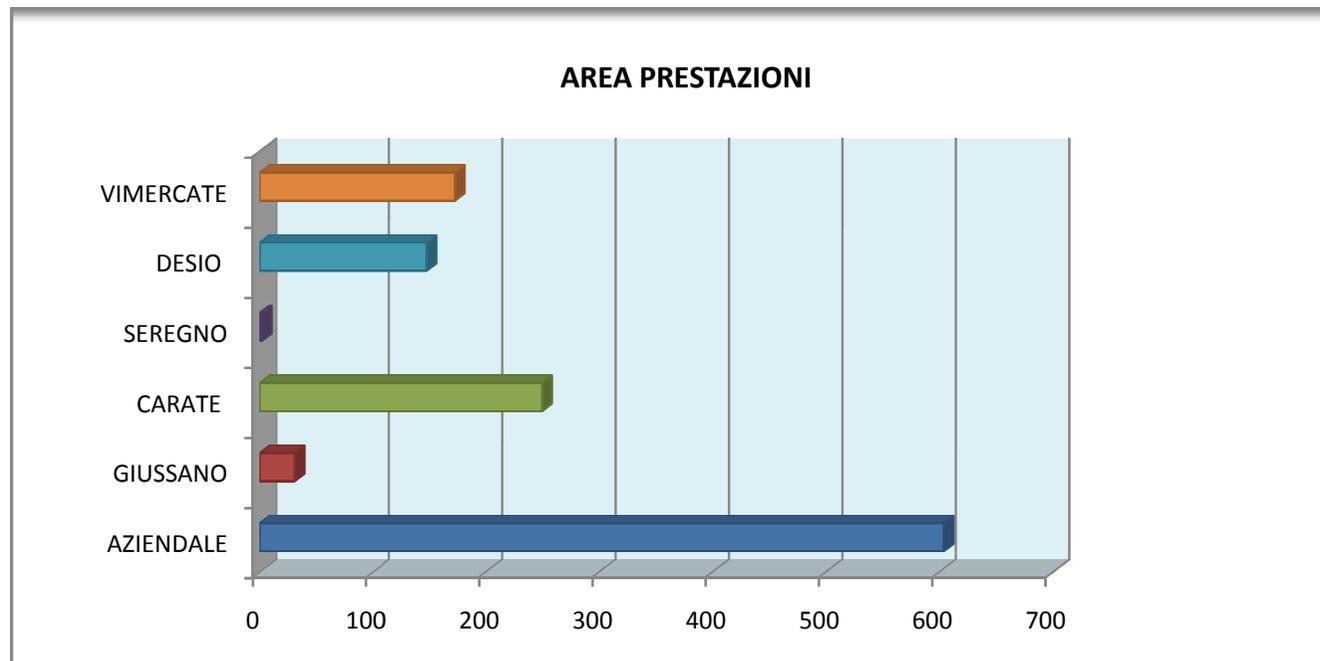
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013	
PRESIDIO	AREA ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA
AZIENDALE	427
GIUSSANO	27
CARATE	84
SEREGNO	53
DESIO	157
VIMERCATE	106



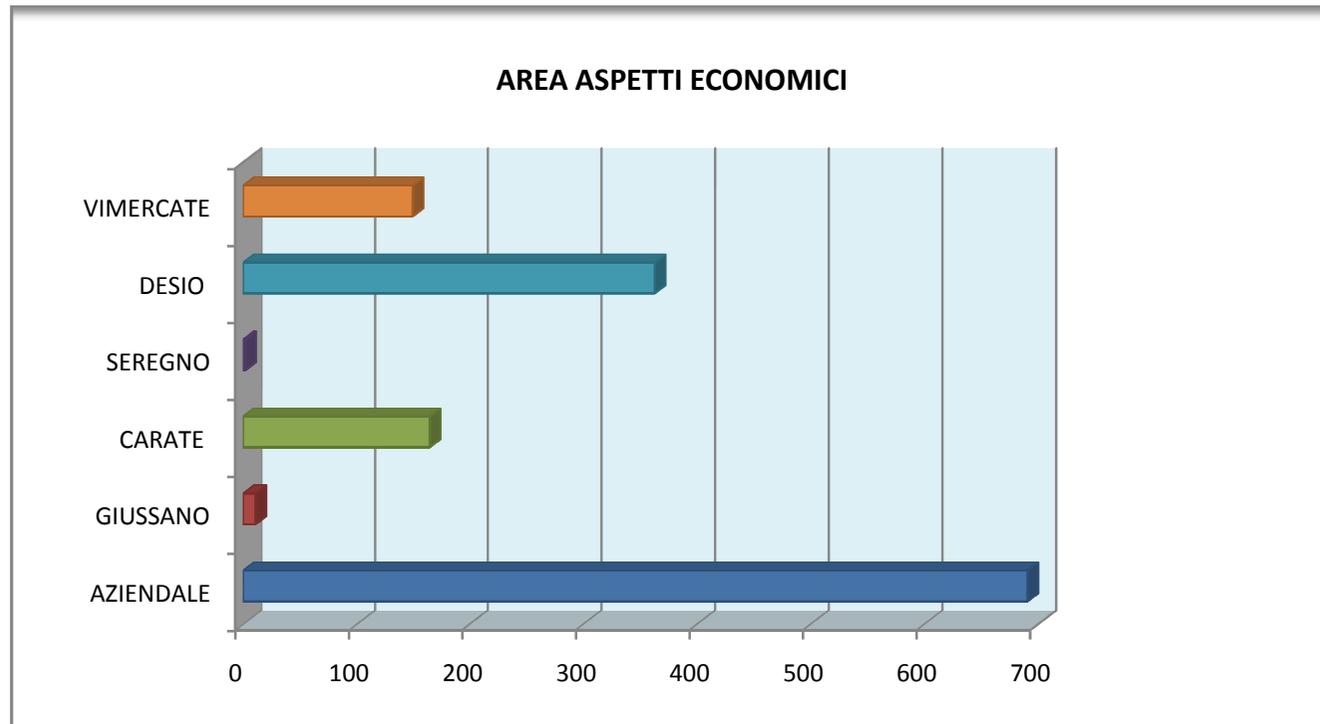
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013	
PRESIDIO	AREA RISPETTO DEI DIRITTI
AZIENDALE	59
GIUSSANO	5
CARATE	13
SEREGNO	0
DESIO	15
VIMERCATE	26



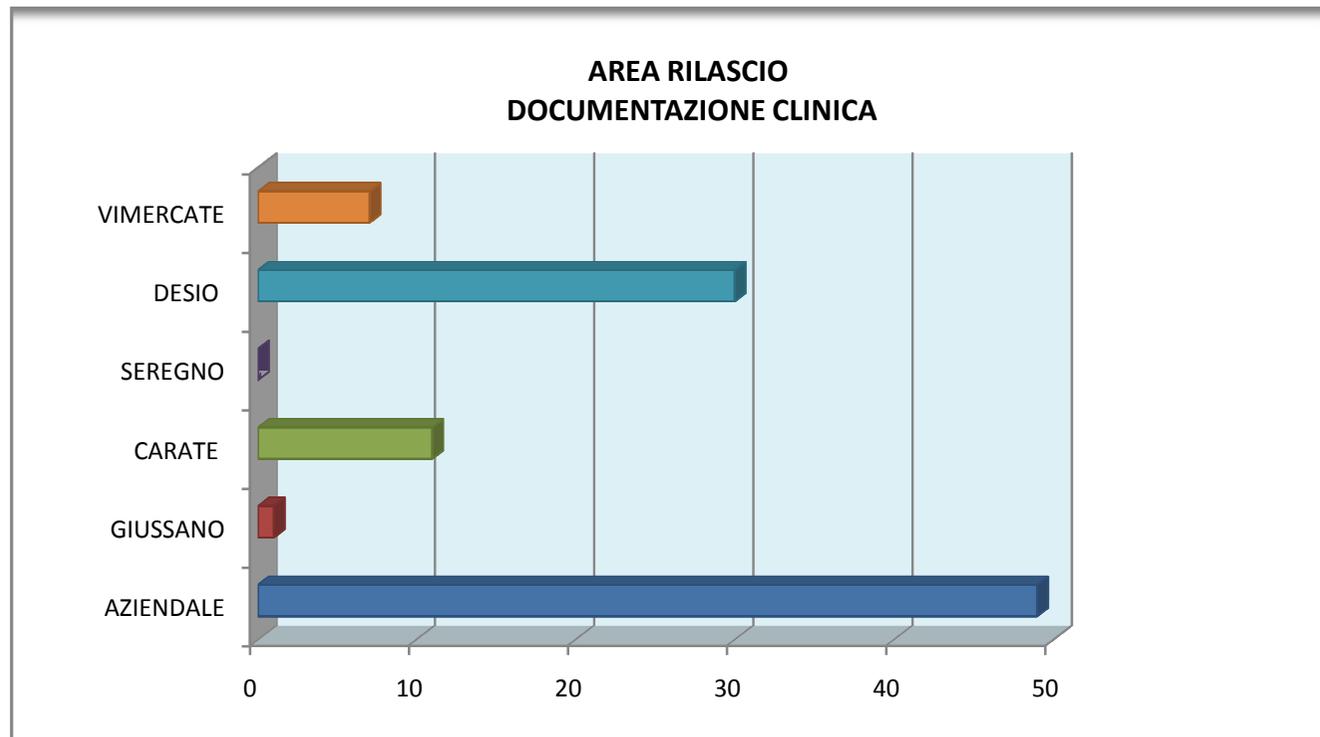
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013	
PRESIDIO	AREA PRESTAZIONI
AZIENDALE	604
GIUSSANO	31
CARATE	250
SEREGNO	2
DESIO	148
VIMERCATE	173



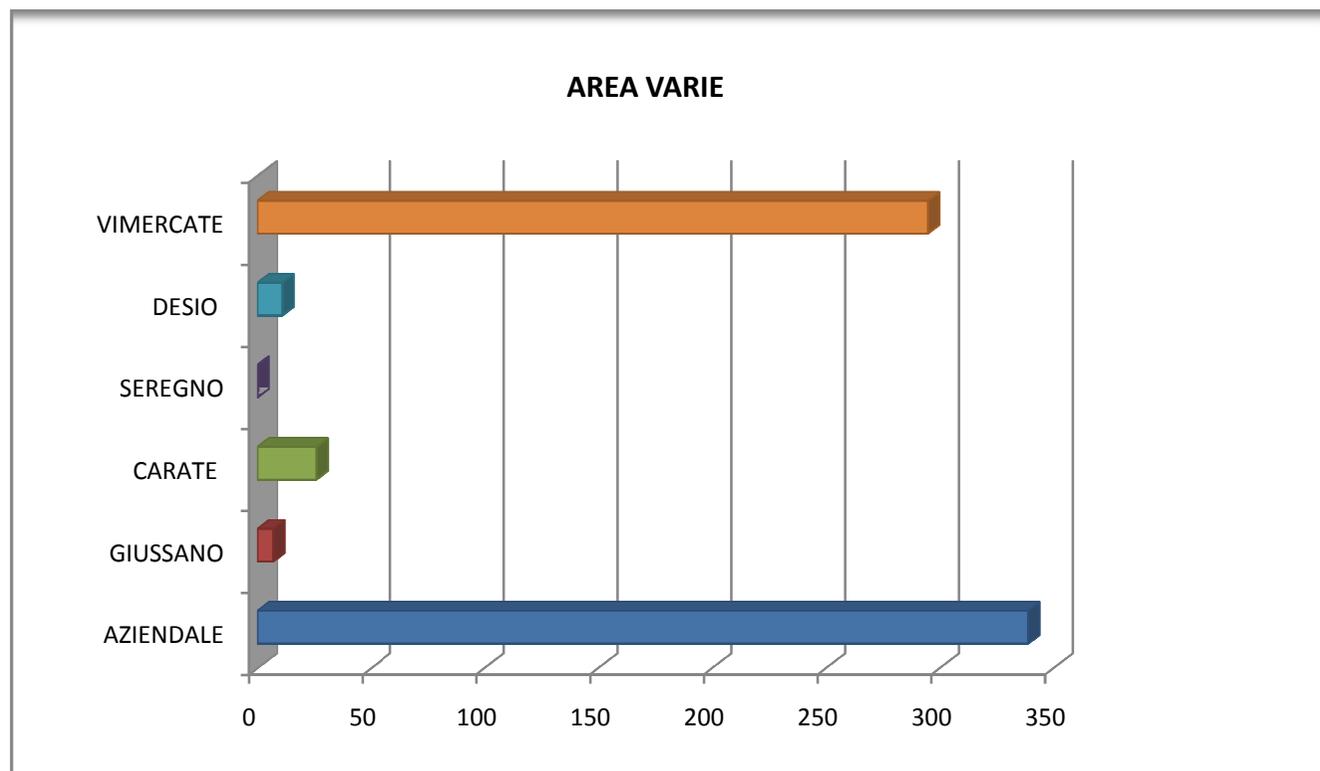
SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013	
PRESIDIO	AREA ASPETTI ECONOMICI
AZIENDALE	691
GIUSSANO	11
CARATE	165
SEREGNO	2
DESIO	363
VIMERCATE	150



SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013	
PRESIDIO	AREA RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA
AZIENDALE	49
GIUSSANO	1
CARATE	11
SEREGNO	0
DESIO	30
VIMERCATE	7



SEGNALAZIONI E RECLAMI 2013	
PRESIDIO	AREA VARIE
AZIENDALE	339
GIUSSANO	7
CARATE	26
SEREGNO	0
DESIO	11
VIMERCATE	295



ENCOMI ANNO 2013				
PRESIDIO	TOTALE ENCOMI	RICOVERI	% ENCOMI	% ENCOMI 2012
AZIENDALE	609	48456	1,3%	2,6%
GIUSSANO	37	3308	1,1%	2,0%
CARATE	123	9599	1,3%	3,0%
SEREGNO	62	1194	5,2%	3,6%
DESIO	151	16685	0,9%	2,7%
VIMERCATE	236	17670	1,3%	2,4%

