



RECLAMI ED ENCOMI NEI PRESIDI OSPEDALIERI

anno 2015

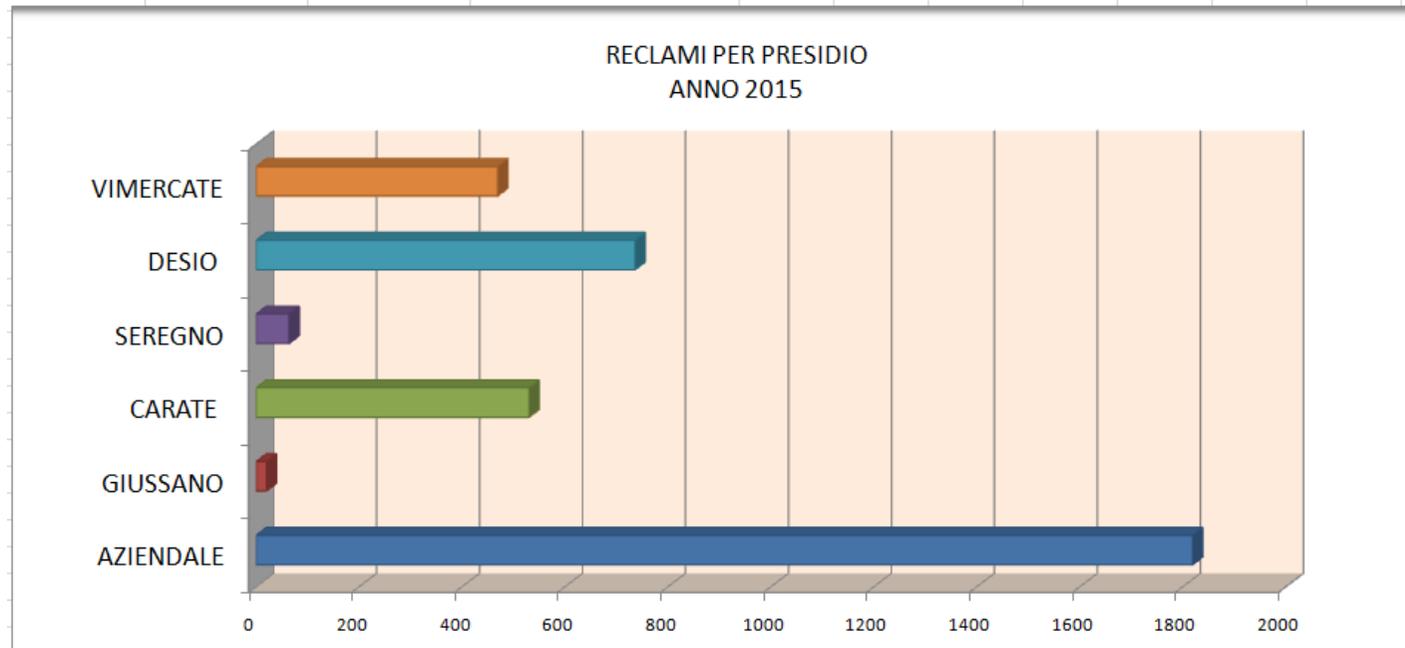
A cura dell' UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO

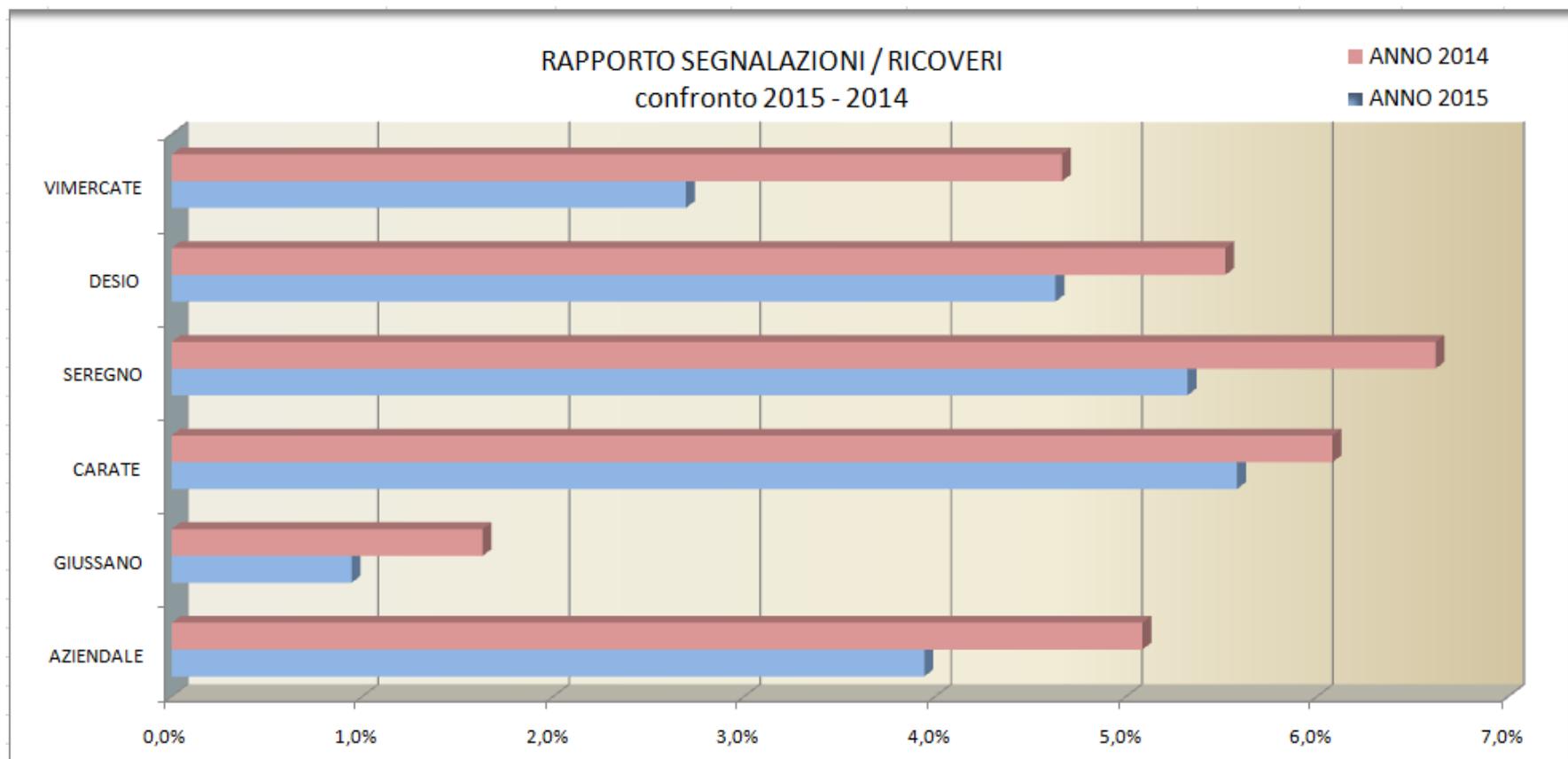


SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015

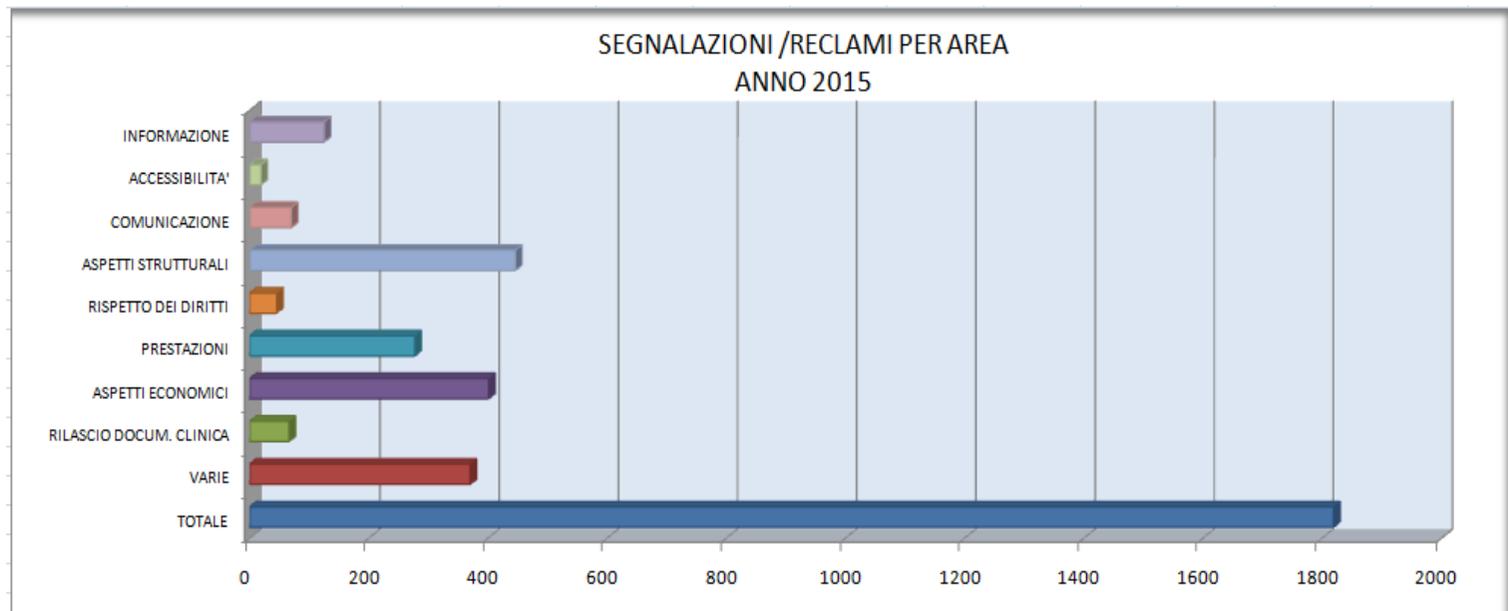
| PRESIDIO | SEGNALAZIONI / RECLAMI PER PRESIDIO | TIPOLOGIA | | | RICOVERI | RAPPORTO SEGNALAZIONI/ RICOVERI ANNO 2015 | RAPPORTO SEGNALAZIONI/ RICOVERI ANNO 2014 |
|------------------|-------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|---|---|
| | | Q | S | R | | | |
| AZIENDALE | 1819 | 596 | 282 | 941 | 46147 | 3,9% | 5,1% |
| GIUSSANO | 20 | 7 | 10 | 3 | 2122 | 0,9% | 1,6% |
| CARATE | 530 | 239 | 50 | 241 | 9500 | 5,6% | 6,1% |
| SEREGNO | 64 | 58 | 3 | 3 | 1203 | 5,3% | 6,6% |
| DESIO | 736 | 168 | 86 | 482 | 15903 | 4,6% | 5,5% |
| VIMERCATE | 469 | 124 | 133 | 212 | 17419 | 2,7% | 4,7% |

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

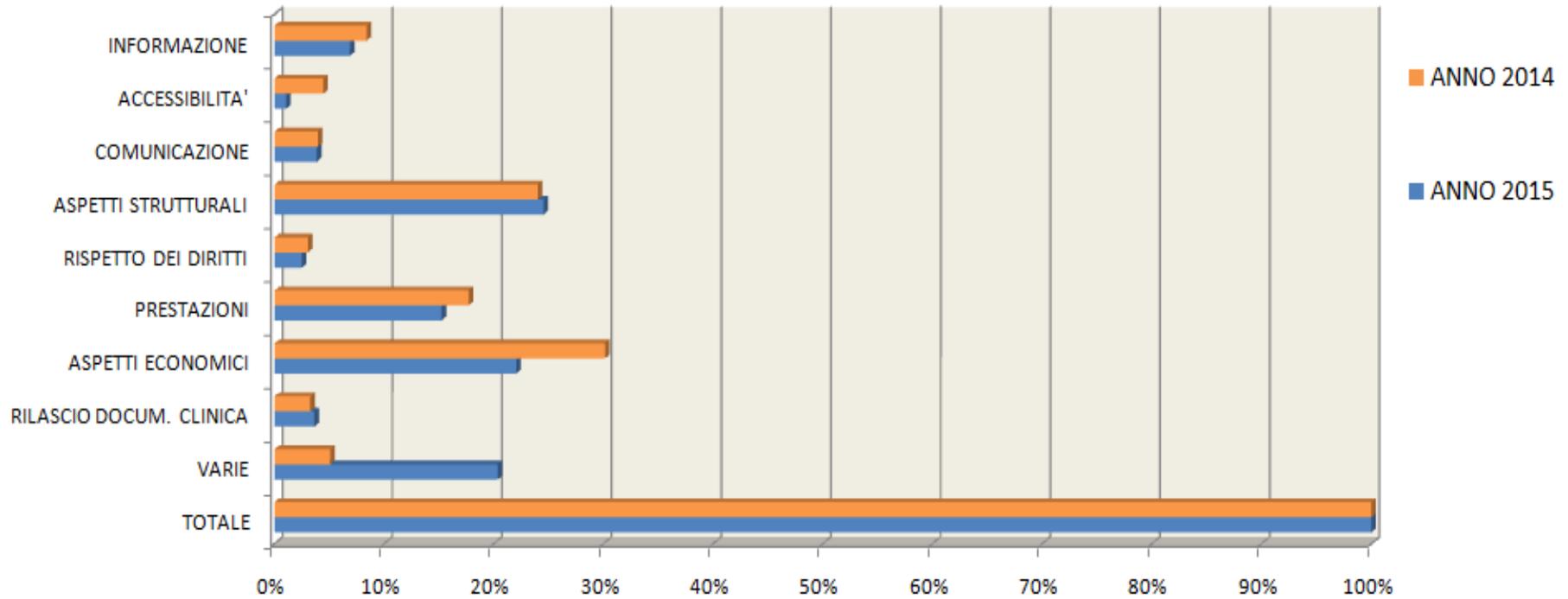




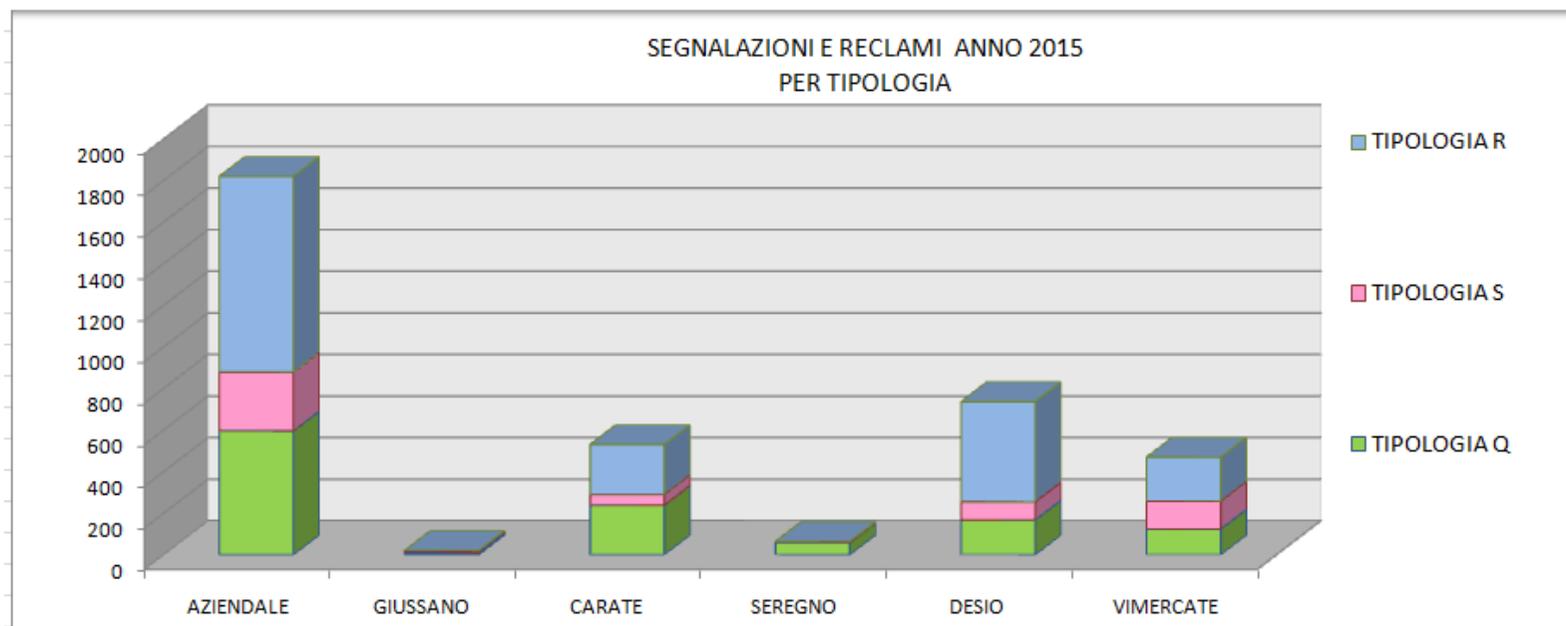
| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| AREA | SEGNALAZIONI /RECLAMI PER AREA | % SUL TOTALE SEGNALAZIONI | % SUL TOTALE SEGNALAZIONI ANNO 2014 |
| TOTALE | 1819 | 100,0% | 100,0% |
| VARIE | 370 | 20,3% | 5,1% |
| RILASCIO DOCUM. CLINICA | 66 | 3,6% | 3,3% |
| ASPETTI ECONOMICI | 401 | 22,0% | 30,1% |
| PRESTAZIONI | 277 | 15,2% | 17,7% |
| RISPETTO DEI DIRITTI | 45 | 2,5% | 3,0% |
| ASPETTI STRUTTURALI | 446 | 24,5% | 24,0% |
| COMUNICAZIONE | 70 | 3,8% | 4,0% |
| ACCESSIBILITA' | 19 | 1,0% | 4,4% |
| INFORMAZIONE | 125 | 6,9% | 8,4% |



**% AREE SUL TOTALE SEGNALAZIONI:
CONFRONTO 2015 - 2014**



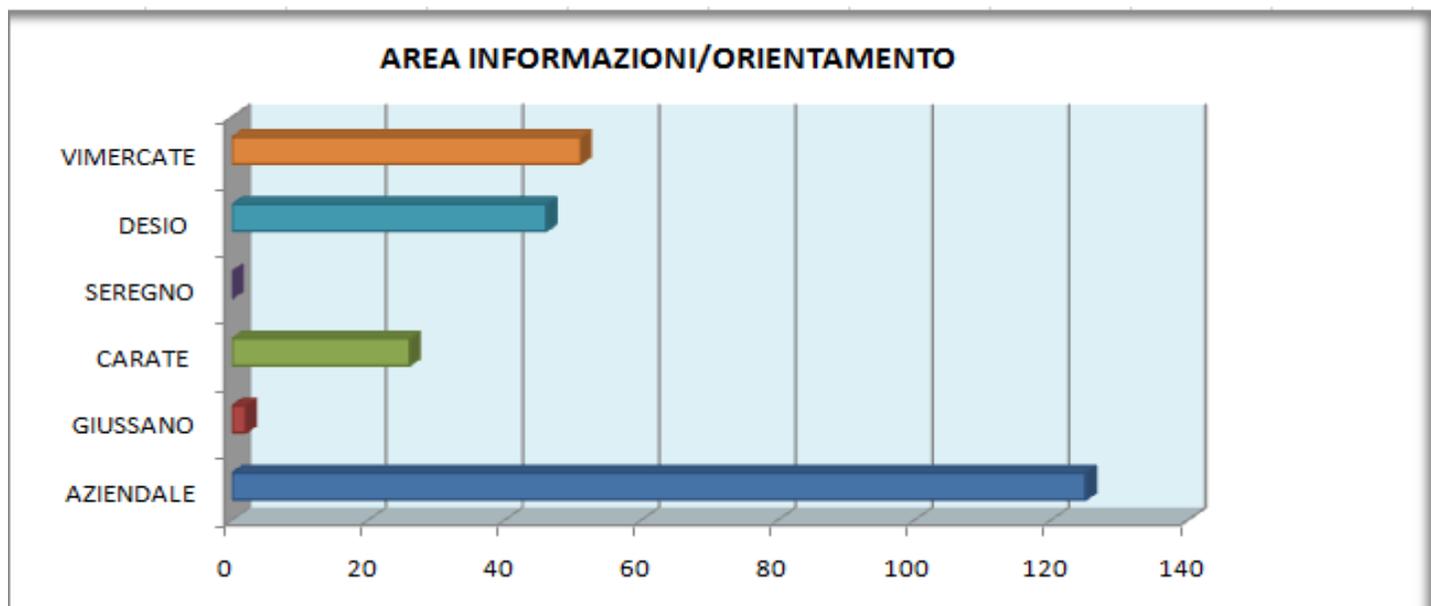
| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 PER TIPOLOGIA | | | | |
|--|------------|------------|------------|-------------|
| PRESIDIO | TIPOLOGIA | | | TOTALE |
| | Q | S | R | |
| AZIENDALE | 596 | 282 | 941 | 1819 |
| GIUSSANO | 7 | 10 | 3 | 20 |
| CARATE | 239 | 50 | 241 | 530 |
| SEREGNO | 58 | 3 | 3 | 64 |
| DESIO | 168 | 86 | 482 | 736 |
| VIMERCATE | 124 | 133 | 212 | 469 |



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

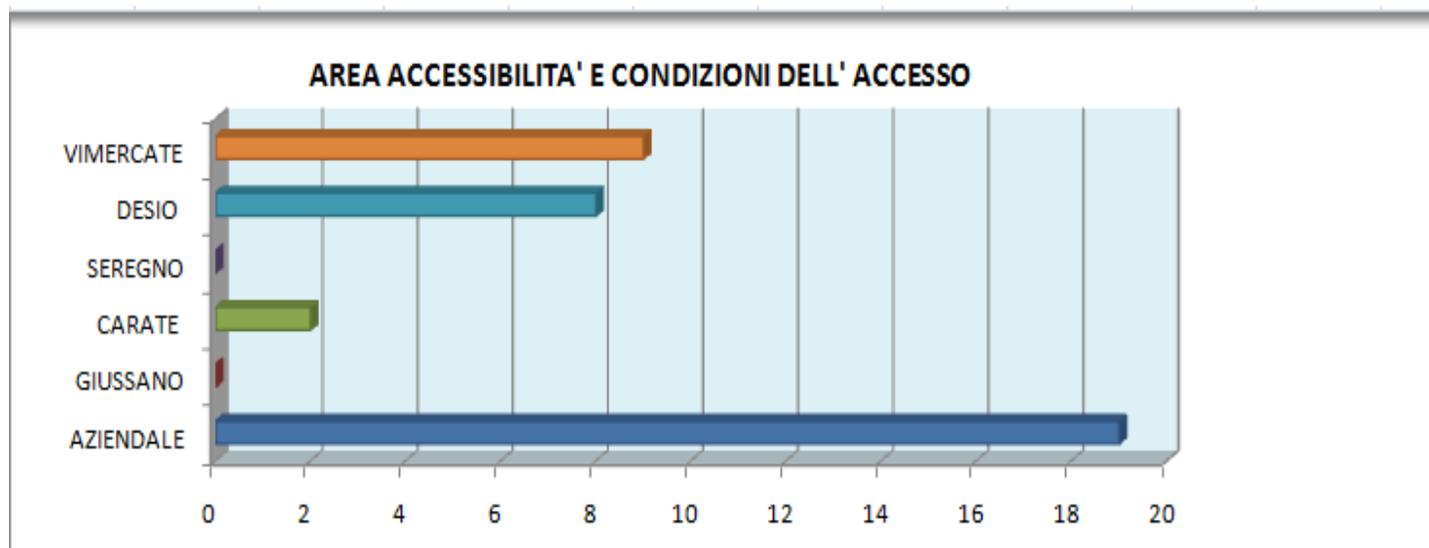
| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|--|
| PRESIDIO | AREA INFORMAZIONI/ORIENTAMENTO | Q | S | R | AREA INFORMAZIONI/ORIENTAMENTO - ANNO 2014 |
| AZIENDALE | 125 | 48 | 17 | 60 | 204 |
| GIUSSANO | 2 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| CARATE | 26 | 13 | 1 | 12 | 41 |
| SEREGNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| DESIO | 46 | 9 | 6 | 31 | 61 |
| VIMERCATE | 51 | 25 | 9 | 17 | 96 |

AREA INFORMAZIONI/ORIENTAMENTO:
logistica (spazi, segnaletica, percorsi); coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta (presa in carico); informazioni di natura amministrativa (modulistica, ticket, orari ecc.).



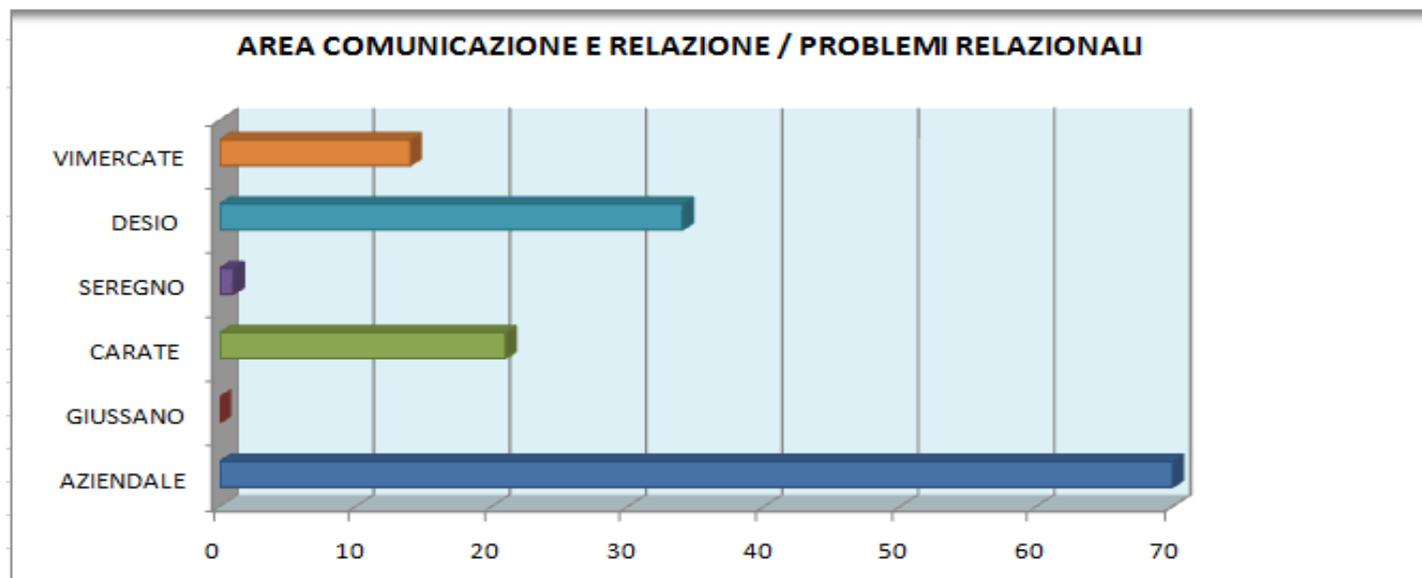
| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 | | | | | |
|----------------------------------|--|----------|----------|-----------|--|
| PRESIDIO | AREA ACCESSIBILITA' E CONDIZIONI DELL' ACCESSO | Q | S | R | AREA ACCESSIBILITA' E CONDIZIONI DELL' ACCESSO - ANNO 2014 |
| AZIENDALE | 19 | 1 | 8 | 10 | 108 |
| GIUSSANO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CARATE | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| SEREGNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DESIO | 8 | 1 | 0 | 7 | 9 |
| VIMERCATE | 9 | 0 | 7 | 2 | 97 |

AREA ACCESSIBILITA' E CONDIZIONI DELL'ACCESSO:
 accesso telefonico, web, mail, farmacie ecc.; accesso con mezzi pubblici; accesso con mezzi privati (segnaletica, parcheggi ecc.).



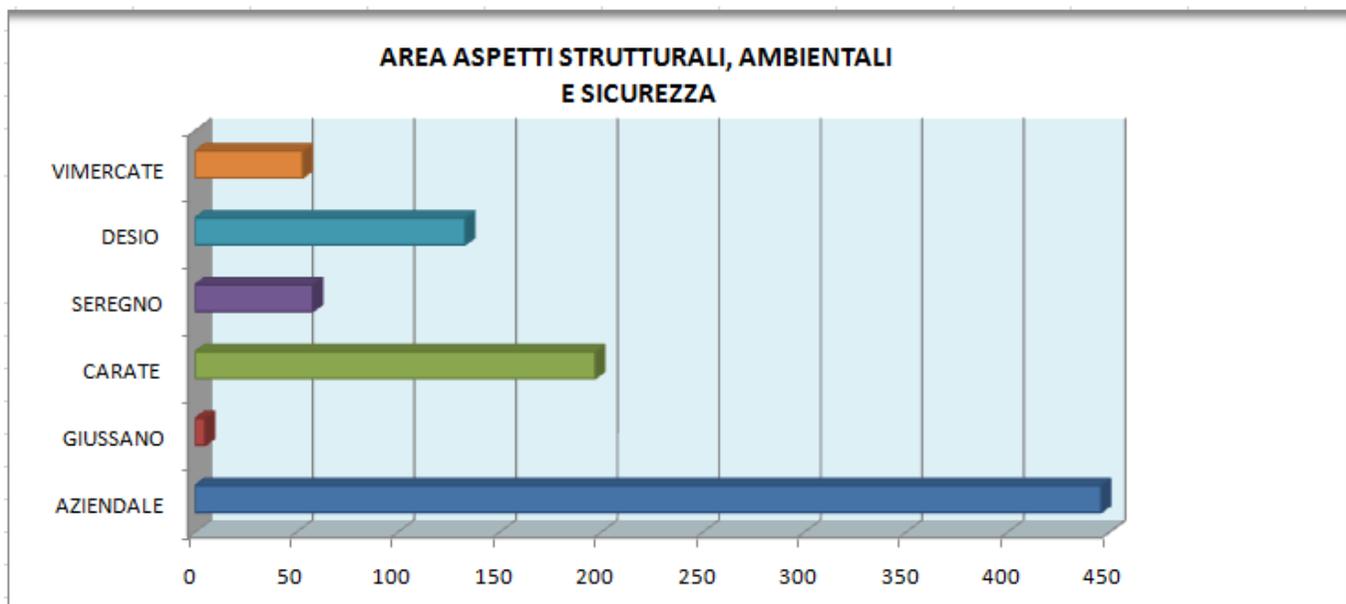
| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------|-----------|-----------|---|
| PRESIDIO | AREA COMUNICAZIONE E RELAZIONE / PROBLEMI RELAZIONALI | Q | S | R | AREA COMUNICAZIONE E RELAZIONE / PROBLEMI RELAZIONALI - ANNO 2014 |
| AZIENDALE | 70 | 18 | 33 | 19 | 96 |
| GIUSSANO | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| CARATE | 21 | 8 | 12 | 1 | 20 |
| SEREGNO | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| DESIO | 34 | 9 | 11 | 14 | 54 |
| VIMERCATE | 14 | 1 | 9 | 4 | 12 |

AREA COMUNICAZIONE E RELAZIONE / PROBLEMI RELAZIONALI:
 rapporto con l'operatore (identificazione, modalità della relazione, completezza e comprensibilità delle informazioni sullo stato di salute); rapporto con l'Azienda; consenso informato.



| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 | | | | | |
|----------------------------------|--|------------|-----------|----------|--|
| PRESIDIO | AREA ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA | Q | S | R | AREA ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA - ANNO 2014 |
| AZIENDALE | 446 | 424 | 16 | 6 | 583 |
| GIUSSANO | 5 | 3 | 2 | 0 | 9 |
| CARATE | 197 | 196 | 1 | 0 | 219 |
| SEREGNO | 58 | 56 | 1 | 1 | 60 |
| DESIO | 133 | 121 | 9 | 3 | 184 |
| VIMERCATE | 53 | 48 | 3 | 2 | 111 |

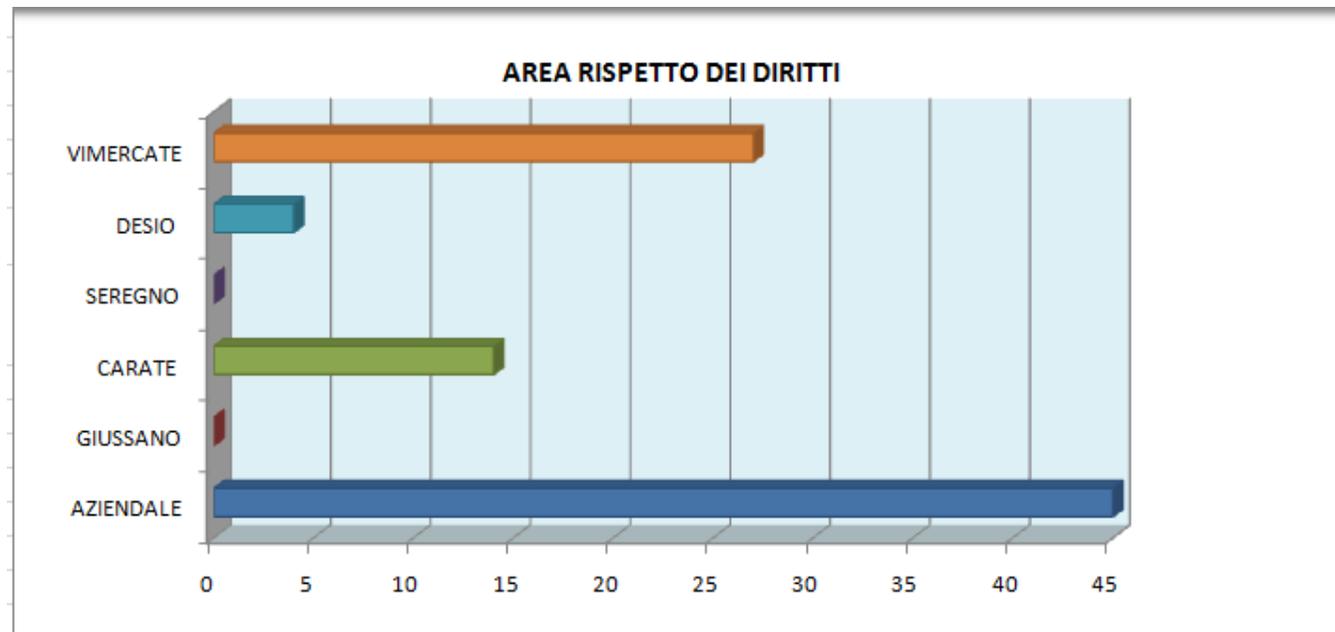
AREA ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA:
barriere architettoniche; sicurezza; comfort (vitto, pulizie, arredi e attrezzature ecc.).



SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015

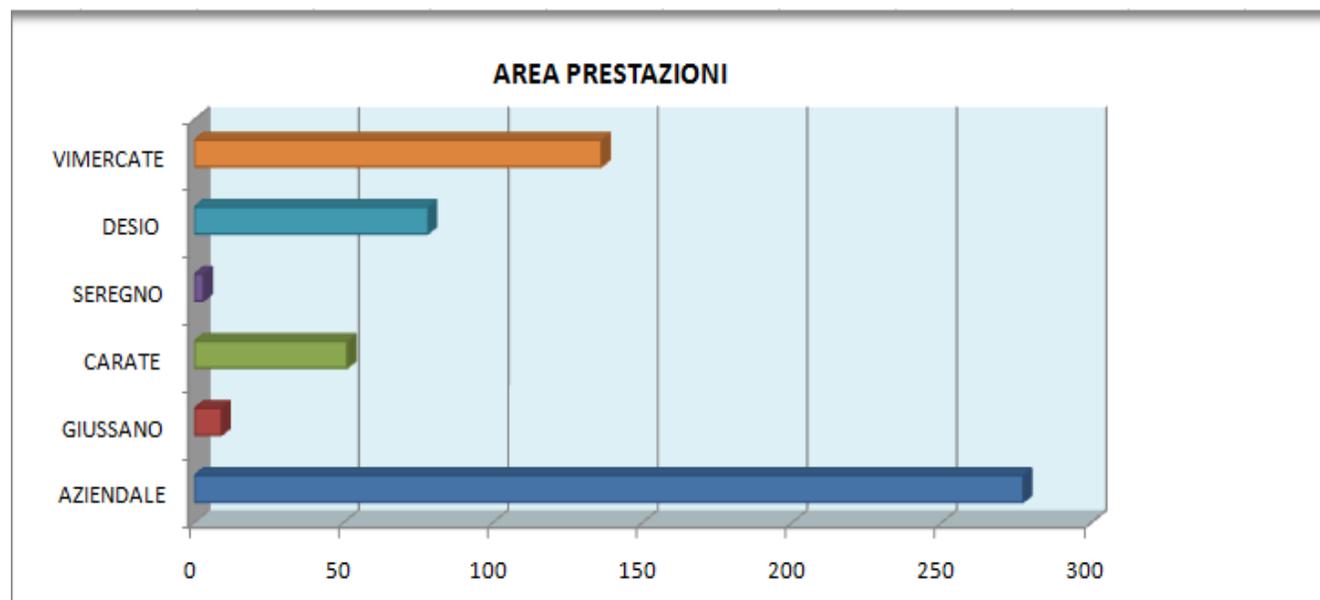
| PRESIDIO | AREA RISPETTO DEI DIRITTI | Q | S | R | AREA RISPETTO DEI DIRITTI - ANNO 2014 |
|------------------|---------------------------|-----------|----------|----------|---------------------------------------|
| AZIENDALE | 45 | 35 | 5 | 5 | 74 |
| GIUSSANO | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| CARATE | 14 | 8 | 2 | 4 | 18 |
| SEREGNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DESIO | 4 | 3 | 0 | 1 | 11 |
| VIMERCATE | 27 | 24 | 3 | 0 | 42 |

AREA RISPETTO DEI DIRITTI:
dati sensibili (codice privacy 196); rispetto degli altri diritti.



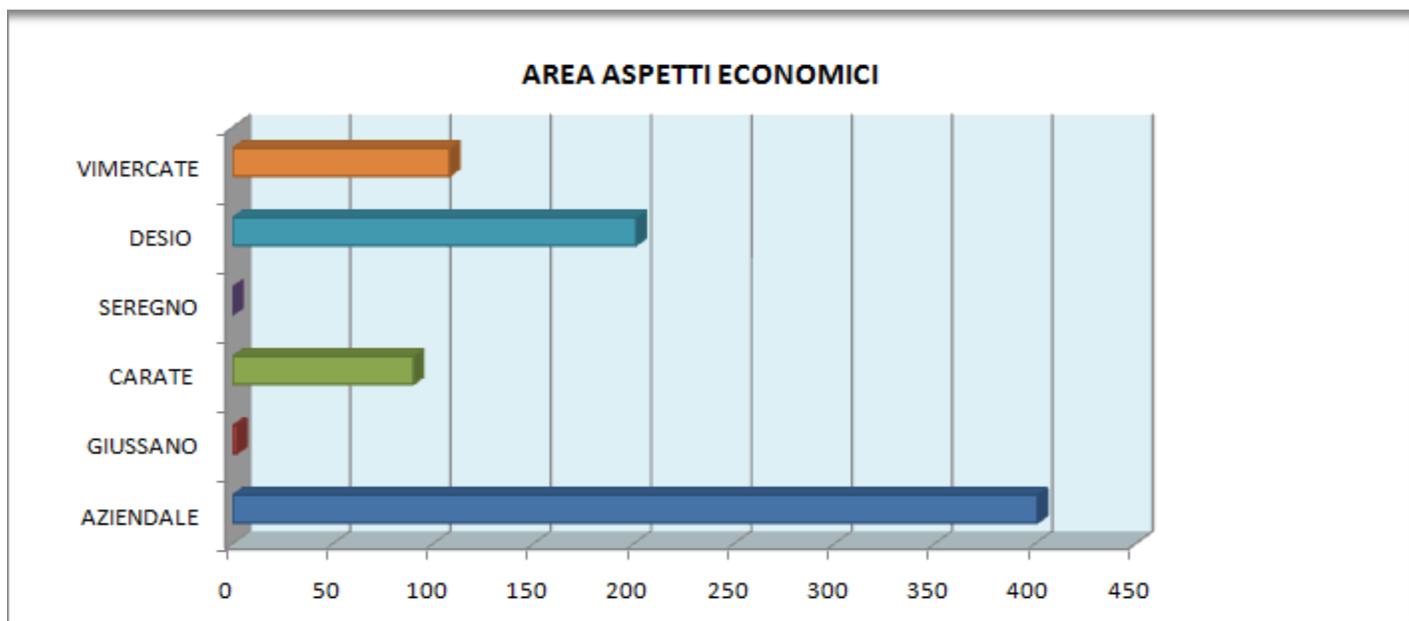
| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 | | | | | |
|----------------------------------|------------------|-----------|------------|-----------|------------------------------|
| PRESIDIO | AREA PRESTAZIONI | Q | S | R | AREA PRESTAZIONI - ANNO 2014 |
| AZIENDALE | 277 | 60 | 143 | 74 | 430 |
| GIUSSANO | 9 | 3 | 6 | 0 | 16 |
| CARATE | 51 | 13 | 19 | 19 | 76 |
| SEREGNO | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| DESIO | 78 | 19 | 34 | 25 | 130 |
| VIMERCATE | 136 | 24 | 83 | 29 | 200 |

AREA PRESTAZIONI:
tempo d'attesa; mancata prestazione; inadeguatezza organizzativa; percezione della qualità tecnico – professionale.



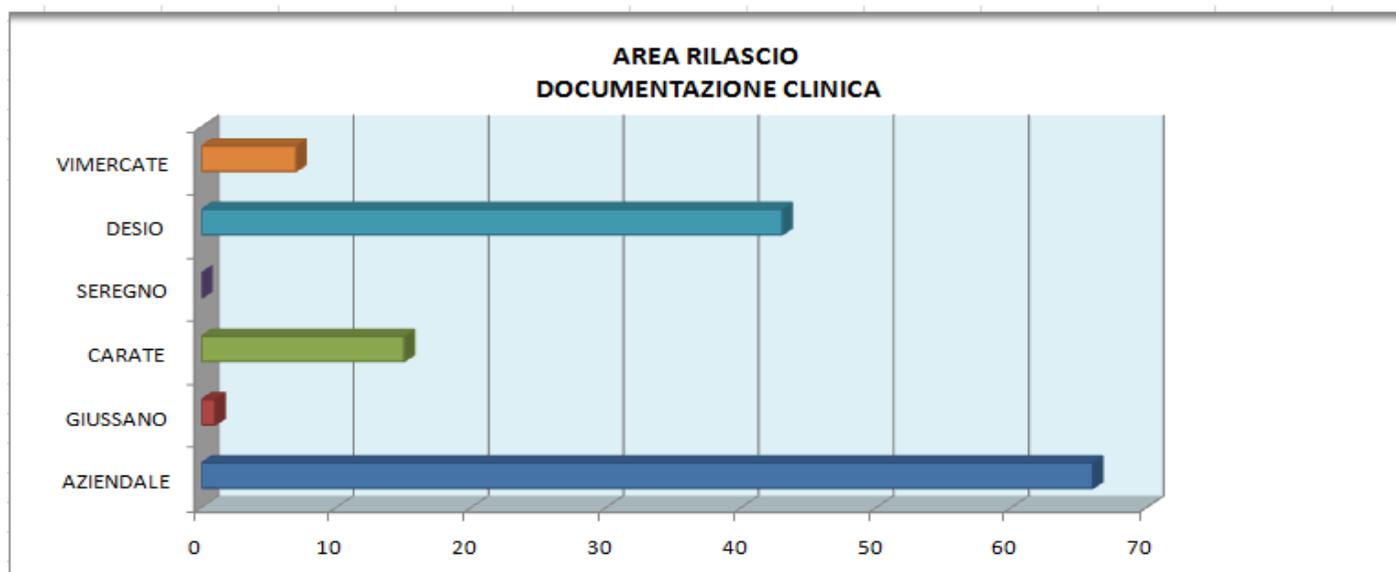
| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 | | | | | |
|----------------------------------|------------------------|----------|-----------|------------|----------------------------------|
| PRESIDIO | AREA ASPETTI ECONOMICI | Q | S | R | AREA ASPETTI ECONOMICI ANNO 2014 |
| AZIENDALE | 401 | 0 | 34 | 367 | 732 |
| GIUSSANO | 2 | 0 | 0 | 2 | 8 |
| CARATE | 90 | 0 | 5 | 85 | 176 |
| SEREGNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DESIO | 201 | 0 | 17 | 184 | 397 |
| VIMERCATE | 108 | 0 | 12 | 96 | 150 |

AREA ASPETTI ECONOMICI:
tickets errati o impropri; rimborsi.



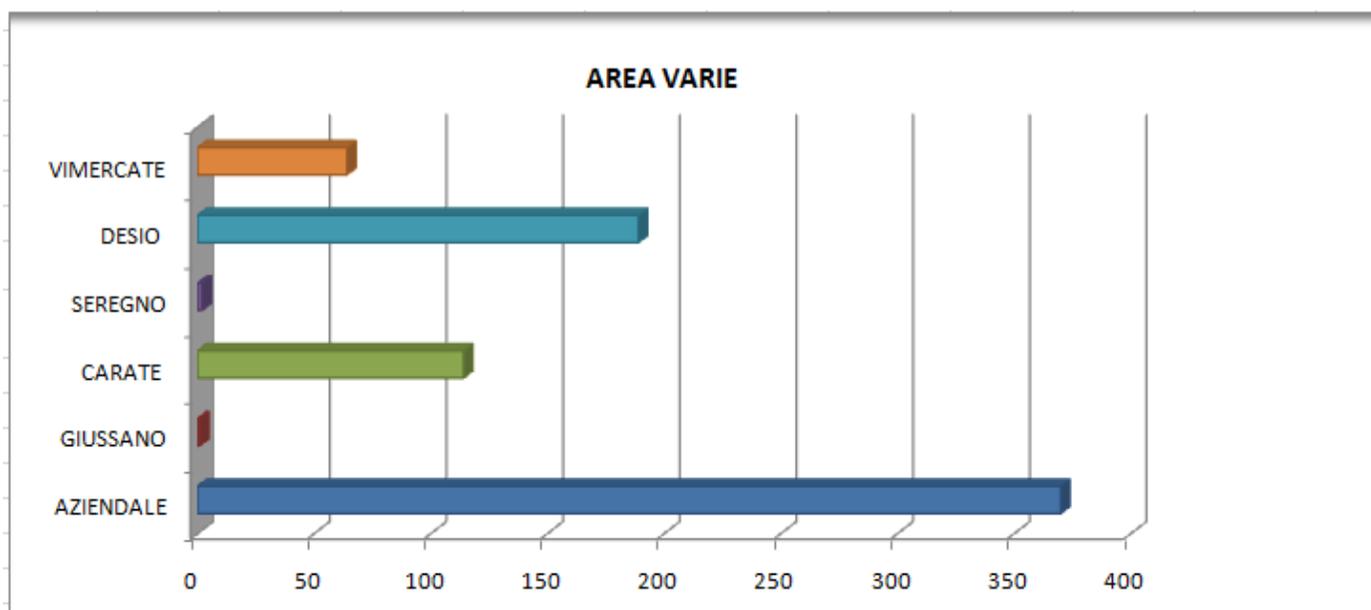
| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|----------|-----------|-----------|--|--|
| PRESIDIO | AREA RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA | Q | S | R | AREA RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA - ANNO 2014 | |
| AZIENDALE | 66 | 0 | 13 | 53 | 79 | |
| GIUSSANO | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | |
| CARATE | 15 | 0 | 1 | 14 | 7 | |
| SEREGNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| DESIO | 43 | 0 | 9 | 34 | 39 | |
| VIMERCATE | 7 | 0 | 3 | 4 | 31 | |

AREA RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA (*REFERTI, CARTELLA CLINICA, LETTERA DI DIMISSIONE, MATERIALE ICONOGRAFICO*):
modalità; tempi; qualità (requisiti del documento).

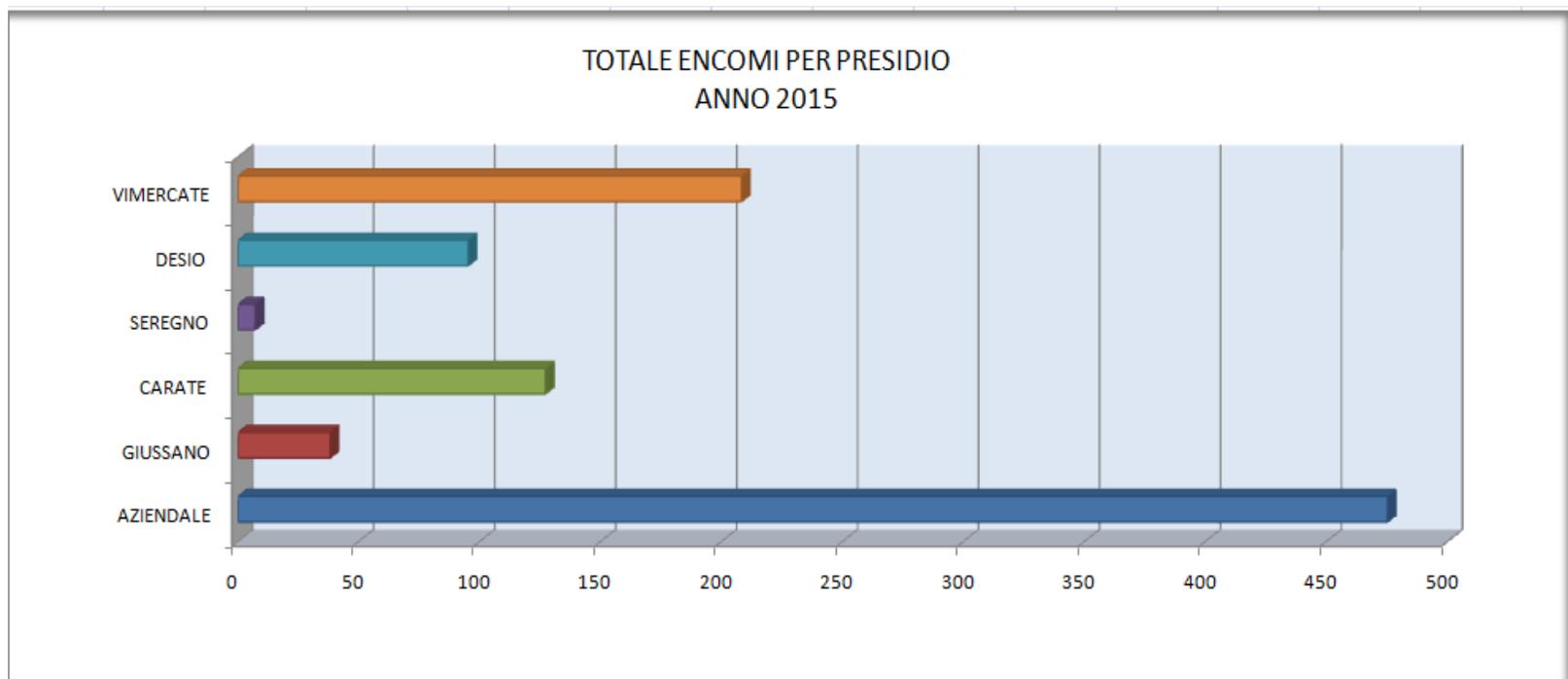


| SEGNALAZIONI E RECLAMI ANNO 2015 | | | | | |
|----------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------------------|
| PRESIDIO | AREA VARIE | Q | S | R | AREA VARIE - ANNO 2014 |
| AZIENDALE | 370 | 10 | 13 | 347 | 123 |
| GIUSSANO | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| CARATE | 114 | 1 | 8 | 105 | 13 |
| SEREGNO | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| DESIO | 189 | 6 | 0 | 183 | 10 |
| VIMERCATE | 64 | 2 | 4 | 58 | 98 |

AREA VARIE:
aspetti vari che non rientrano nelle aree precedenti.



| ENCOMI ANNO 2015 | | | | |
|------------------|---------------|--------------|--------------------|--------------------|
| PRESIDIO | TOTALE ENCOMI | RICOVERI | % ENCOMI ANNO 2015 | % ENCOMI ANNO 2014 |
| AZIENDALE | 475 | 46147 | 1,0% | 1,3% |
| GIUSSANO | 38 | 2122 | 1,8% | 1,3% |
| CARATE | 127 | 9500 | 1,3% | 1,5% |
| SEREGNO | 7 | 1203 | 0,6% | 1,9% |
| DESIO | 95 | 15903 | 0,6% | 0,8% |
| VIMERCATE | 208 | 17419 | 1,2% | 1,6% |



RAPPORTO ENCOMI / RICOVERI
confronto 2015 - 2014

■ ANNO 2014
■ ANNO 2015

