

REPORT

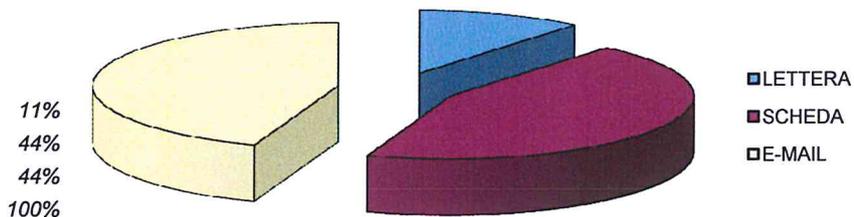
SEGNALAZIONI

GENNAIO - DICEMBRE 2015

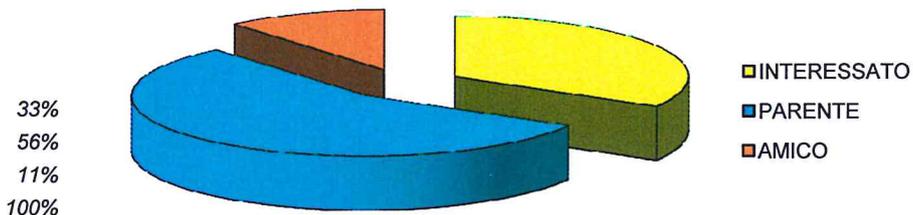
RECLAMI
ANNO 2015

ANALISI GENERALE

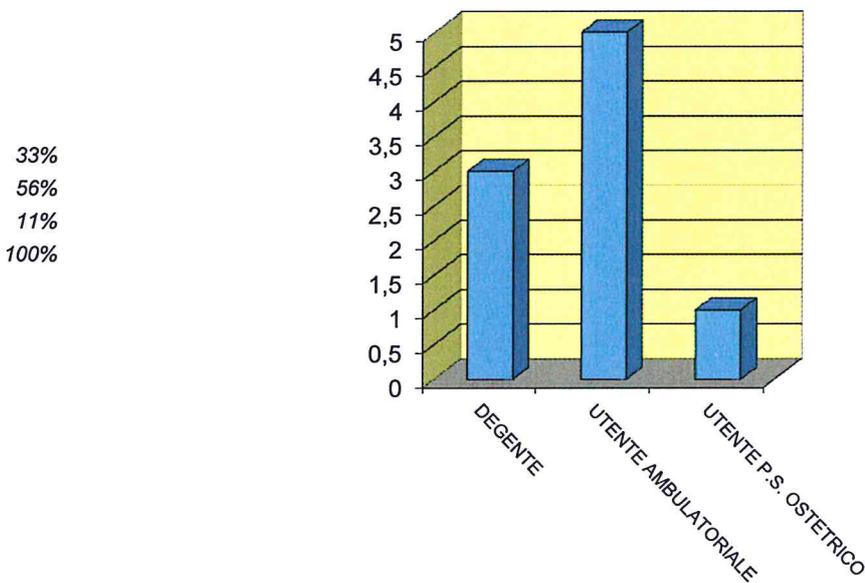
Conteggio di N° RECLAMI	
PRESENTAZIONE RECLAMO	Totale
LETTERA	1
SCHEDA	4
E-MAIL	4
Totale complessivo	9



Conteggio di N° RECLAMI	
TIPOLOGIA DEL RECLAMANTE	Totale
INTERESSATO	3
PARENTE	5
AMICO	1
Totale complessivo	9



Conteggio di N° RECLAMI	
TIPOLOGIA DELL'INTERESSATO	Totale
DEGENTE	3
UTENTE AMBULATORIALE	5
UTENTE P.S. OSTETRICO	1
Totale complessivo	9

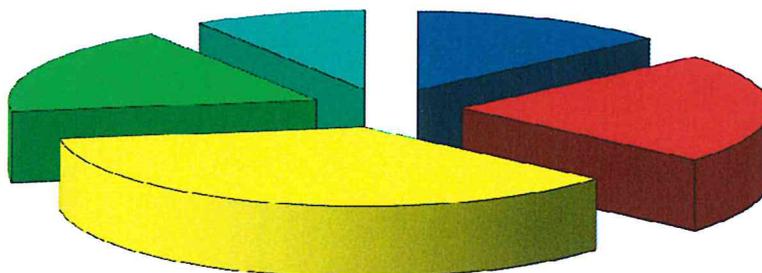


Conteggio di N° SEGNALAZIONI	
QUANTITA' DI SEGNALAZIONI	Totale
1	6
2	1
3	1
11	1
Totale complessivo	9

RECLAMI
ANNO 2015

MACROAREE

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		
MACROAREA		Totale
ASSISTENZA	3	14%
COMFORT ALBERGHIERO	5	23%
ORGANIZZAZIONE	8	36%
RELAZIONE - COMUNICAZIONE	4	18%
TEMPI DI ATTESA	2	9%
Totale complessivo	22	100%



■ ASSISTENZA ■ COMFORT ALBERGHIERO ■ ORGANIZZAZIONE
■ RELAZIONE - COMUNICAZIONE ■ TEMPI DI ATTESA

RECLAMI
ANNO 2015

MICROAREE

Conteggio di N° SEGNALAZIONI	
MICROAREA	Totale
SCORTESIA	1
CAMBIO BIANCHERIA	1
CARENZA MANUTENZIONE	1
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1
MANCATA INFORMAZIONE	1
ATTESA LUNGA TRA LA RICHIESTA E IL RITIRO COPIA CARTELLA CLINICA	1
MANCATA PRESTAZIONE AMBULATORIALE	1
ERRATE INDICAZIONI SEGNALETICA	1
MANCATA VERIFICA SULLE UO	1
RIPETIZIONE ESAME ECG	1
MANCATA REFERTAZIONE EEG	1
SCORTESIA INFERMIERI	1
FATISCENZA STRUTTURA	1
MENSA:SCARSA QUALITA' CIBO	1
SCARSA PULIZIA	1
SCARSA PULIZIA BAGNI ED.F	1
MANCANZA MACCHINETTE DISTRIBUTRICI VIVANDE	1
BAR: PREZZI ESOSI	1
PRESENZA DISCARICA A VISTA	1
SCORTESIA OSTETRICHE	1
ATTESA LUNGA TRA L'ACCETTAZIONE E LA VISITA	1
MANCATO ACQUISTO FARMACO	1
Totale complessivo	22

RECLAMI
ANNO 2015

MICROAREE PER MACROAREA

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
ASSISTENZA	ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1
	RIPETIZIONE ESAME ECG	1
	MANCATA REFERTAZIONE EEG	1
Totale complessivo		3

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
COMFORT ALBERGHIERO	CAMBIO BIANCHERIA	1
	MENSA: SCARSA QUALITA' CIBO	1
	SCARSA PULIZIA	1
	SCARSA PULIZIA BAGNI ED.F	1
	MANCANZA MACCHINETTE DISTRIBUTRICI VIVANDE	1
Totale complessivo		5

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
ORGANIZZAZIONE	CARENZA MANUTENZIONE	1
	MANCATA PRESTAZIONE AMBULATORIALE	1
	ERRATE INDICAZIONI SEGNALETICA	1
	MANCATA VERIFICA SULLE UO	1
	FATISCENZA STRUTTURA	1
	BAR: PREZZI ESOSI	1
	PRESENZA DISCARICA A VISTA	1
	MANCATO ACQUISTO FARMACO	1
Totale complessivo		8

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
RELAZIONE - COMUNICAZIONE	SCORTESIA	1
	MANCATA INFORMAZIONE	1
	SCORTESIA INFERMIERI	1
	SCORTESIA OSTETRICHE	1
Totale complessivo		4

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
TEMPI DI ATTESA	ATTESA LUNGA TRA LA RICHIESTA E IL RITIRO COPIA CARTELLA CLINICA	1
	ATTESA LUNGA TRA L'ACCETTAZIONE E LA VISITA	1
Totale complessivo		2

RECLAMI
ANNO 2015

REALTA' INTERESSATA

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		Totale	
MACROAREA	MICROAREA	REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	
ASSISTENZA	ASSISTENZA INFERMIERISTICA	UO MAXILLO-FACCIALE	33%
	RIPETIZIONE ESAME ECG	UO PEDIATRIA	33%
	MANCATA REFERTAZIONE EEG	UO NEUROLOGIA	33%
Totale complessivo			100%
		3	

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		Totale	
MACROAREA	MICROAREA	REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	
COMFORT-ALBERGHIERO	CAMBIO BIANCHERIA	DIREZIONE SANITARIA	20%
	MIENSA: SCARSA QUALITA' CIBO	DIREZIONE SANITARIA	20%
	SCARSA PULIZIA	DIREZIONE SANITARIA	20%
	SCARSA PULIZIA BAGNI ED.F	DIREZIONE SANITARIA	20%
	MANCANZA MACCHINETTE DISTRIBUTTRICI VIVANDE	AZIENDA OSPEDALIERA	20%
Totale complessivo			100%
		5	

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		Totale	
MACROAREA	MICROAREA	REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	
ORGANIZZAZIONE	CARENZA MANUTENZIONE	INGEGNERIA OSPEDALIERA	13%
	MANCATA PRESTAZIONE AMBULATORIALE	UO ORTOPEDIA	13%
	ERRATE INDICAZIONI SEGNALETICA	DIREZIONE SANITARIA	13%
	MANCATA VERIFICA SULLE UO	DIREZIONE SANITARIA	13%
	FATISCEZZA STRUTTURA	INGEGNERIA OSPEDALIERA	13%
	BAR: PREZZI ESOSI	BAR	13%
	PRESENZA DISCARICA A VISTA	UO PUVVEDITORATO	13%
	MANCATO ACQUISTO FARMACO	UO FARMACIA	13%
Totale complessivo			100%
		8	

RECLAMI
ANNO 2015

REALTA' INTERESSATA

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	Totale
MACROAREA	MICROAREA	UO RADIOLOGIA	1
RELAZIONE - COMUNICAZIONE	SCORTESIA	CUP	1
	MANCATA INFORMAZIONE	UO MAXILLO-FACCIALE	1
	SCORTESIA INFERMIERI	UO OSTETRICIA E GINECOLOGIA	1
	SCORTESIA OSTETRICHE		
Totale complessivo			4

25%
25%
25%
25%
100%

Conteggio di N° SEGNALAZIONI		REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	Totale
MACROAREA	MICROAREA	UO RIANIMAZIONE E ANESTESIA D'URGENZA	1
TEMPI DI ATTESA	ATTESA LUNGA TRA LA RICHIESTA E IL RITIRO COPIA CARTELLA CLINICA	UO CHIRURGIA GENERALE E ONCOLOGICA	1
	ATTESA LUNGA TRA L'ACCETTAZIONE E LA VISITA		
Totale complessivo			2

50%
50%
100%

RECLAMI
2015

MICROAREE DI MAGGIORE CRITICITA'

