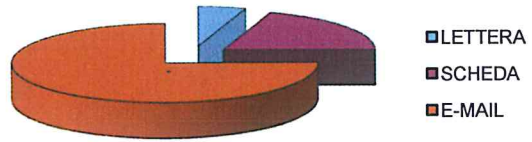


**RECLAMI**  
ANNO 2017

**ANALISI GENERALE**

Conteggio di N° RECLAMI

MODALITA' PRESENTAZIONE RECLAMO	Totale	
E-MAIL	15	75%
LETTERA	1	5%
SCHEDA	4	20%
<b>Totale complessivo</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



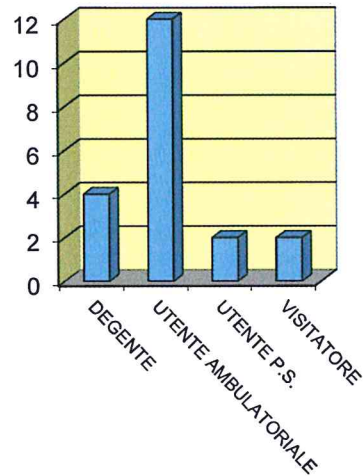
Conteggio di N° RECLAMI

TIPOLOGIA DEL RECLAMANTE	Totale	
INTERESSATO	10	50%
PARENTE	10	50%
<b>Totale complessivo</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



Conteggio di N° RECLAMI

TIPOLOGIA DELL'INTERESSATO	Totale	
DEGENTE	4	20%
UTENTE AMBULATORIALE	12	60%
UTENTE P.S.	2	10%
VISITATORE	2	10%
<b>Totale complessivo</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



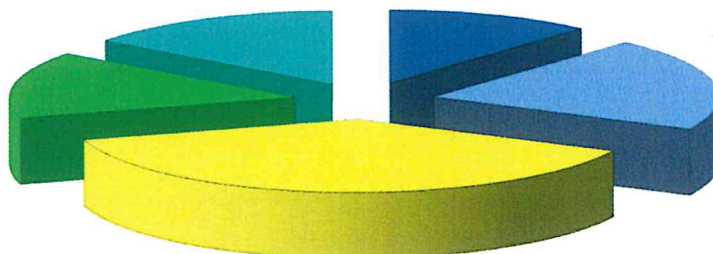
Conteggio di N° RECLAMI

QUANTITA' DI SEGNALAZIONI	Totale	
1	10	50%
2	7	35%
3	2	10%
4	1	5%
<b>Totale complessivo</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**RECLAMI**  
ANNO 2017

**MACROAREE**

Conteggio di N° SEGNALAZIONE		
MACROAREA	Totale	
ASSISTENZA	4	12%
COMFORT ALBERGHIERO	7	21%
ORGANIZZAZIONE	13	38%
RELAZIONE - COMUNICAZIONE	5	15%
TEMPI DI ATTESA	5	15%
<b>Totale complessivo</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>



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

**MICROAREE**

Conteggio di N° SEGNALAZIONE	
MICROAREA	Totale
ALLOCAZIONE Immunoematologia	2
ASSENZA DI MODALITA' DI RICHIESTA CARTELLA CLINICA ON-LINE	1
ASSISTENZA INFERMIERISTICA MANCATA CONSIDERAZIONE PAZIENTE	1
ASSISTENZA MEDICA	1
ASSISTENZA MEDICA POCA PROFESSIONALITA' ANESTESISTA	1
CATTIVA GESTIONE CASSA CONTANTE	1
CATTIVA MANUTENZIONE BAGNI	1
COSTO ALTO CARTELLA CLINICA	1
ESAME PATCH-TEST	1
FATISCEZZA STRUTTURA	2
INTERRUZIONE PROGETTO AIDS	1
LUNGA A TTESA PER ESAME TAC	1
LUNGA ATTESA CUP CENTRALE	2
MANCANZA CONDIZIONATORE NEFROLOGIA	1
MANCANZA DI INFORMAZIONI ALL'ESAME	1
MANCANZA DI PARCHEGGIO AREA OSPEDALIERA	1
MANCANZA DI PRIVACY	1
MANCANZA ILLUMINAZIONE SALA ATTESA ED.N	1
MANCATA POSSIBILITA' DI PAGAMENTI DIVERSI	2
MANCATO APPROVVIGIONAMENTO DISPENSER NEI BAGNI	1
MANCATO RISPETTO ORDINE DI ARRIVO	1
POCA SENSIBILITA' ANESTESISTA	1
SCARSA PULIZIA BAGNI ESTERNI RIANIMAZIONE	1
SCORTESIA	2
SCORTESIA INFERMIERA	1
SEDUTE NON UTILIZZABILI SALA ATTESA ED.N	1
TEMPI DI ATTESA LUNGHİ TRA LA PRENOTAZIONE E LA PRESTAZIONE AMBULATORIALE	1
TEMPI DI ATTESA LUNGHİ TRA LA PRENOTAZIONE E L'INTERVENTO	1
TEMPI DI ATTESA LUNGHİ TRA L'ACCETTAZIONE E LA PRESTAZIONE	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>34</b>

**RECLAMI**  
ANNO 2017

Conteggio di N° SEGNALAZIONE		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
ASSISTENZA	ASSISTENZA INFERMIERISTICA MANCATA CONSIDERAZIONE PAZIENTE	1
	ASSISTENZA MEDICA	1
	ASSISTENZA MEDICA POCA PROFESSIONALITA' ANESTESISTA	1
	MANCANZA DI PRIVACY	1
ASSISTENZA Totale		4
<b>Totale complessivo</b>		<b>4</b>

Conteggio di N° SEGNALAZIONE		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
COMFORT ALBERGHIERO	FATISCEZZA STRUTTURA	2
	MANCANZA DI PARCHEGGIO AREA OSPEDALIERA	1
	MANCANZA ILLUMINAZIONE SALA ATTESA ED.N	1
	MANCATO APPROVVIGIONAMENTO DISPENSER NEI BAGNI	1
	SCARSA PULIZIA BAGNI ESTERNI RIANIMAZIONE	1
	SEDUTE NON UTILIZZABILI SALA ATTESA ED.N	1
COMFORT ALBERGHIERO Totale		7
<b>Totale complessivo</b>		<b>7</b>

Conteggio di N° SEGNALAZIONE		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
ORGANIZZAZIONE	ALLOCAZIONE Immunoematologia	2
	ASSENZA DI MODALITA' DI RICHIESTA CARTELLA CLINICA ON-LINE	1
	CATTIVA GESTIONE CASSA CONTANTE	1
	CATTIVA MANUTENZIONE BAGNI	1
	COSTO ALTO CARTELLA CLINICA	1
	ESAME PATCH-TEST	1
	INTERRUZIONE PROGETTO AIDS	1
	LUNGA ATTESA CUP CENTRALE	1
	MANCANZA CONDIZIONATORE NEFROLOGIA	1
	MANCATA POSSIBILITA' DI PAGAMENTI DIVERSI	2
	MANCATO RISPETTO ORDINE DI ARRIVO	1
ORGANIZZAZIONE Totale		13
<b>Totale complessivo</b>		<b>13</b>

Conteggio di N° SEGNALAZIONE		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
RELAZIONE - COMUNICAZIONE	MANCANZA DI INFORMAZIONI ALL'ESAME	1
	POCA SENSIBILITA' ANESTESISTA	1
	SCORTESIA	2
	SCORTESIA INFERMIERA	1
RELAZIONE - COMUNICAZIONE Totale		5
<b>Totale complessivo</b>		<b>5</b>

Conteggio di N° SEGNALAZIONE		
MACROAREA	MICROAREA	Totale
TEMPI DI ATTESA	LUNGA A TTESA PER ESAME TAC	1
	LUNGA ATTESA CUP CENTRALE	1
	TEMPI DI ATTESA LUNGI TRA LA PRENOTAZIONE E LA PRESTAZIONE AMBULATORIALE	1
	TEMPI DI ATTESA LUNGI TRA LA PRENOTAZIONE E L'INTERVENTO	1
	TEMPI DI ATTESA LUNGI TRA L'ACCETTAZIONE E LA PRESTAZIONE	1
TEMPI DI ATTESA Totale		5
<b>Totale complessivo</b>		<b>5</b>



**RECLAMI**  
ANNO 2017

**REALTA' INTERESSATA**

Conteggio di N° SEGNALAZIONE			
MACROAREA	MICROAREA	REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	Totale
ASSISTENZA	ASSISTENZA INFERMIERISTICA MANCATA CONSIDERAZIONE PAZIENTE	UO MEDICINA D'URGENZA	1 25%
	ASSISTENZA MEDICA	UO UROLOGIA	1 25%
	ASSISTENZA MEDICA POCA PROFESSIONALITA' ANESTESISTA	UO CHIRURGIA GENERALE E ONCOLOGICA	1 25%
	MANCANZA DI PRIVACY	DIREZIONE SANITARIA	1 25%
<b>ASSISTENZA Totale</b>			<b>4 100%</b>

Conteggio di N° SEGNALAZIONE			
MACROAREA	MICROAREA	REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	Totale
COMFORT ALBERGHIERO	FATISCEZZA STRUTTURA	INGEGNERIA OSPEDALERA	2 29%
	MANCANZA DI PARCHEGGIO AREA OSPEDALIERA	DIREZIONE GENERALE	1 14%
	MANCANZA ILLUMINAZIONE SALA ATTESA ED.N	INGEGNERIA OSPEDALERA	1 14%
	MANCATO APPROVVIGIONAMENTO DISPENSER NEI BAGNI	dec PULIZIA E SANIFICAZIONE AREE OSPEDALIERE	1 14%
	SCARSA PULIZIA BAGNI ESTERNI RIANIMAZIONE	dec PULIZIA E SANIFICAZIONE AREE OSPEDALIERE	1 14%
	SEDUTE NON UTILIZZABILI SALA ATTESA ED.N	INGEGNERIA OSPEDALERA	1 14%
<b>COMFORT ALBERGHIERO Totale</b>			<b>7 100%</b>

Conteggio di N° SEGNALAZIONE				
MACROAREA	MICROAREA	REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	Totale	
ORGANIZZAZIONE	ALLOCAZIONE Immunoematologia	DIREZIONE SANITARIA	2 15%	
	ASSENZA DI MODALITA' DI RICHIESTA CARTELLA CLINICA ON-LINE	DIREZIONE SANITARIA	1 8%	
	CATTIVA GESTIONE CASSA CONTANTE	SERVIZIO GESTIONE CARTELLE CLINICHE	1 8%	
	CATTIVA MANUTENZIONE BAGNI	INGEGNERIA OSPEDALERA	1 8%	
	COSTO ALTO CARTELLA CLINICA	UO PROVVEDITORATO	1 8%	
	ESAME PATCH-TEST	UO ALLERGOLOGIA	1 8%	
	INTERRUZIONE PROGETTO AIDS	DIREZIONE SANITARIA	1 8%	
	LUNGA ATTESA CUP CENTRALE	CUP	1 8%	
	MANCANZA CONDIZIONATORE NEFROLOGIA	INGEGNERIA OSPEDALERA	1 8%	
	MANCATA POSSIBILITA' DI PAGAMENTI DIVERSI	UO SIA	2 15%	
	MANCATO RISPETTO ORDINE DI ARRIVO	UO DERMATOLOGIA	1 8%	
	<b>ORGANIZZAZIONE Totale</b>			<b>13 100%</b>

Conteggio di N° SEGNALAZIONE			
MACROAREA	MICROAREA	REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	Totale
RELAZIONE - COMUNICAZIONE	MANCANZA DI INFORMAZIONI ALL'ESAME	UO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	1 20%
	POCA SENSIBILITA' ANESTESISTA	UO ANESTESIA DI ELEZIONE	1 20%
	SCORTESIA	P.S.	1 20%
		SERVIZIO GESTIONE CARTELLE CLINICHE	1 20%
	SCORTESIA INFERMIERA	UO DERMATOLOGIA	1 20%
<b>RELAZIONE - COMUNICAZIONE Totale</b>			<b>5 100%</b>

Conteggio di N° SEGNALAZIONE			
MACROAREA	MICROAREA	REALTA' INTERESSATA DAL RECLAMO	Totale
TEMPI DI ATTESA	LUNGA A TTESA PER ESAME TAC	UO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	1 20%
	LUNGA ATTESA CUP CENTRALE	CUP	1 20%
	TEMPI DI ATTESA LUNGHY TRA LA PRENOTAZIONE E LA PRESTAZIONE AMB	UO NEFROLOGIA	1 20%
	TEMPI DI ATTESA LUNGHY TRA LA PRENOTAZIONE E L'INTERVENTO	UO CHIRURGIA LAPAROSCOPICA IN URGENZA	1 20%
	TEMPI DI ATTESA LUNGHY TRA L'ACCETTAZIONE E LA PRESTAZIONE	P.S.	1 20%
<b>TEMPI DI ATTESA Totale</b>			<b>5 100%</b>

**RECLAMI**  
ANNO 2017

**MICROAREE DI MAGGIORE CRITICITA'**

