

Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2017



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestisce tutte le segnalazioni inviate alla Fondazione e risponde alle richieste degli utenti che contattano telefonicamente l'ufficio.

Nel periodo compreso tra Luglio e Dicembre 2017, l'URP ha ricevuto n. 308 segnalazioni:

- + 32 rispetto al I semestre 2017 (incremento 11%)
- + 72 rispetto al II semestre 2016 (incremento 30%)
- + 79 rispetto al I semestre 2016 (incremento 34%)

Si aggiungono n. 1.154 segnalazioni (telefoniche e allo sportello front office), la maggior parte delle quali per ottenere informazioni:

- + 241 rispetto al I semestre 2017 (incremento 26%)
- + 235 rispetto al II semestre 2016 (incremento 25%)
- 126 rispetto al I semestre 2016 (decremento 10%)

Le segnalazioni ricevute ed evase comprendono:

- Reclami
- Informazioni
- Encomi

Andamento mensile delle segnalazioni

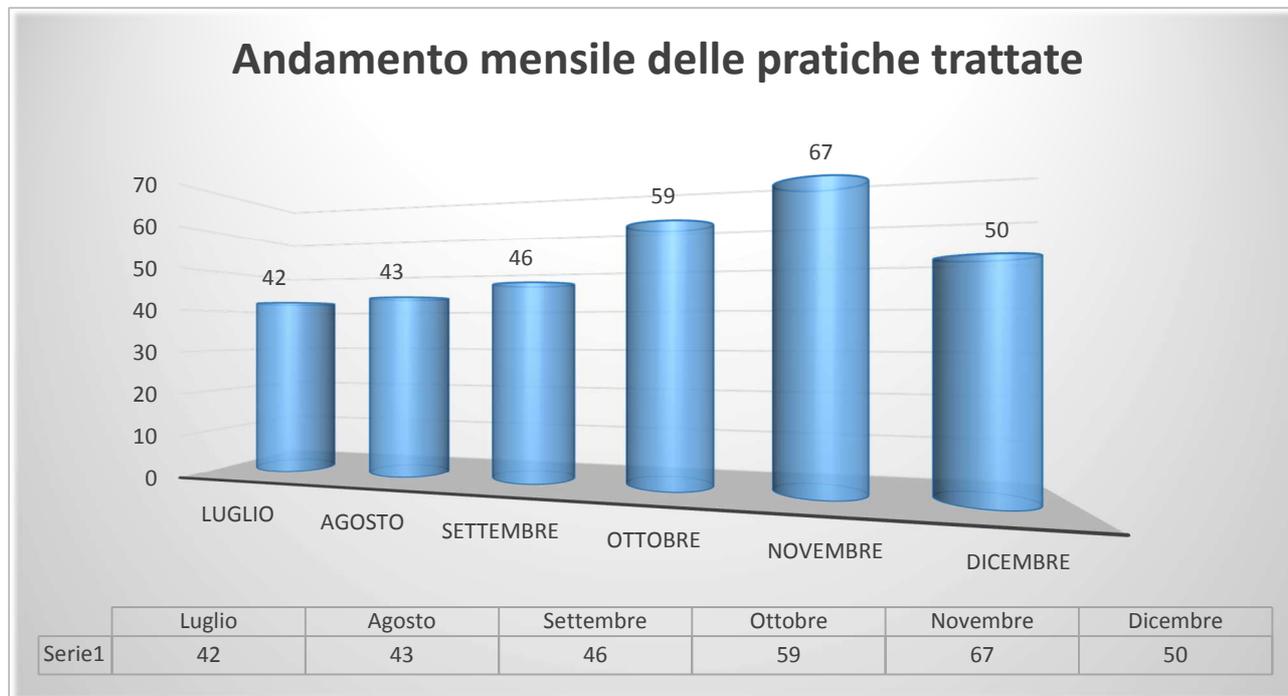


Figura 1: Andamento mensile del numero di segnalazioni URP

Stratificazione del campione:

- Per genere

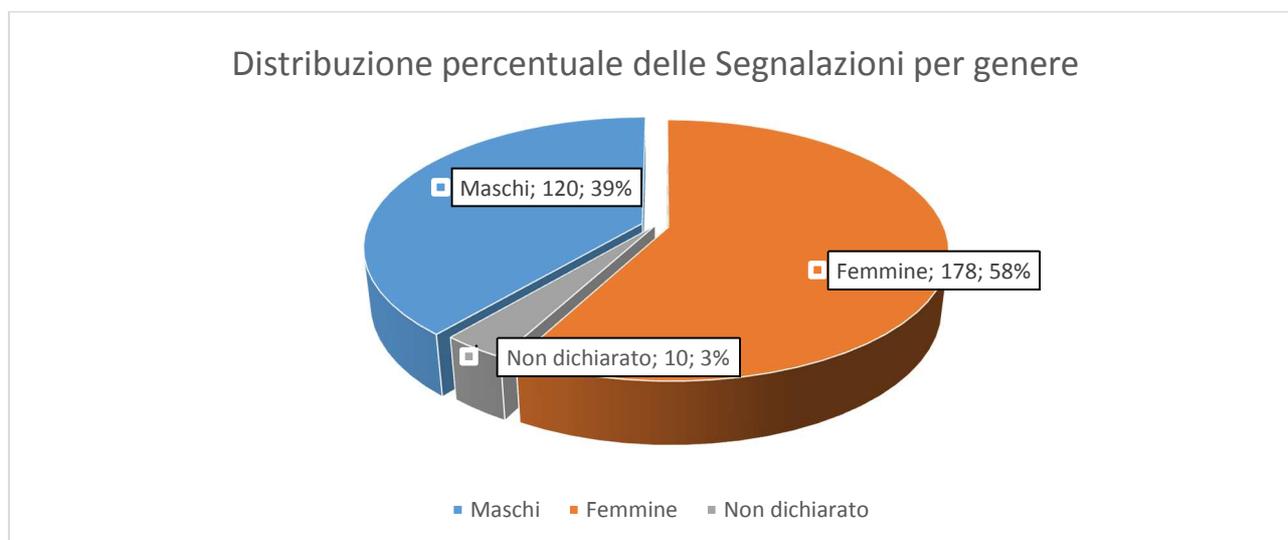


Figura 2: Distribuzione percentuale della stratificazione del campione per genere.

Modalità di segnalazione

Le segnalazioni possono pervenire per accesso diretto (allo sportello o per invio da parte di altro Personale della Fondazione, che le riceve e le consegna all'URP), per via postale (lettera, e-mail o fax), per telefono.

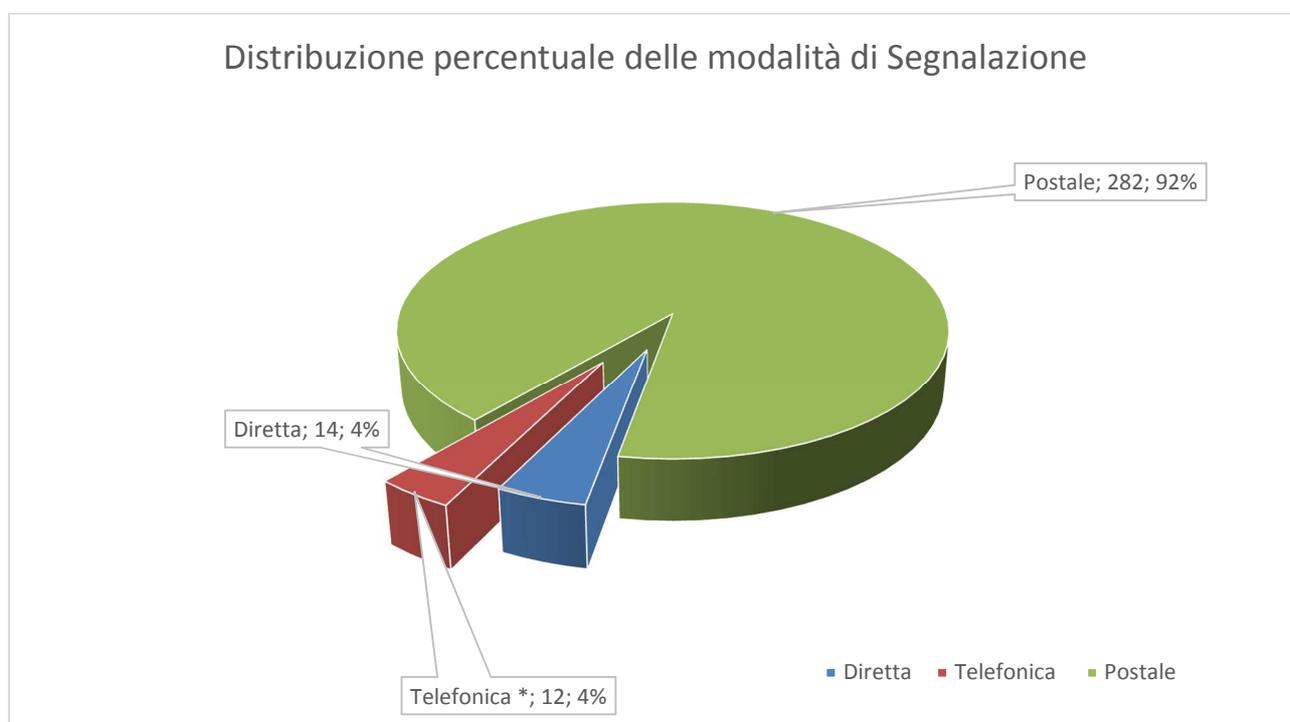


Figura 4: Distribuzione percentuale delle modalità di segnalazione presso l'URP

* Segnalazione per via telefonica: il dato riferito alle segnalazioni telefoniche riportate in tabella si riferisce ai reclami ufficialmente notificati dall'utente

Analisi degli ambiti oggetto di segnalazione

Si premette che una segnalazione può riguardare diversi ambiti: per questo motivo, i numeri di seguito riportati sono superiori al numero delle segnalazioni ricevute (n. 308). È stata effettuata una analisi statistica descrittiva delle variabili individuate per ambiti oggetto di segnalazione, stratificato per le UU.OO.CC. della Fondazione. Sono state escluse le variabili confondenti allo scopo di ridurre eventuali bias. L'analisi statistica è stata effettuata attraverso il software Microsoft Excel 2013.

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017	
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem	2° Sem.
Informazione - Orientamento				
Segnalazioni riguardanti la logistica	0	1	1	2
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	11	4	4	26
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	5	2	3	16
Condizioni di accesso				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	0	5	1	4
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	0	0	0	1
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	6	0	3	5
Comunicazione e relazione				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	21	23	26	21
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	0	0	0	2
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	1



Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza				
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	2	0	1	6
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	10	8	8	9
Rispetto dei diritti				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	1	0	0	0
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	0	0	2	5
Prestazioni				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	8	5	13	19
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	5	4	5	6
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	8	3	9	9
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	17	13	25	17
Aspetti economici				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	7	3	15	6
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	2	1	1	7
Rilascio doc. clinica				
Segnalazioni riguardanti le modalità	1	1	3	9
Segnalazioni riguardanti il tempo	3	5	4	25
Segnalazioni riguardanti la qualità	1	1	2	0

Assistenza Protesica				
Rapporti con i prescrittori	0	0	0	1
Fornitura ausili	0	0	0	0
Assistenza farmaceutica				
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	0	1	0	0
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	0	0	0	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari				
Rapporti con MMG e PDF	0	0	0	0
Continuità del rapporto ospedale territorio	0	0	0	0
Dimissioni protette	0	0	0	0
ADI	0	0	0	0
RSA-RSH	0	0	0	0
Area della riabilitazione e della medicina sportiva	0	0	0	1
Varie				
Segnalazioni varie	89	117	119	102
Encomi				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	2	4	5	4
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	50	40	50	24
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	43	38	46	29

Riepilogo per ambito di segnalazione:

Descrizione degli ambiti oggetto di segnalazione	2016		2017	
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.
Informazione - Orientamento	16	7	8	44
Condizioni di accesso	6	5	4	10
Comunicazione e relazione	21	23	26	24
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	12	8	9	15
Rispetto dei diritti	1	0	2	5
Prestazioni	38	25	52	51
Aspetti economici	9	4	16	13
Rilascio documentazione clinica	5	7	9	34
Assistenza Protesica	0	0	0	1
Assistenza Farmaceutica	0	1	0	0
Integrazione Servizi Socio Sanitari	0	0	0	1
Varie	89	117	119	102
Encomi	95	82	101	57

**Distribuzione per ambito delle Segnalazioni del 2° semestre
2017**

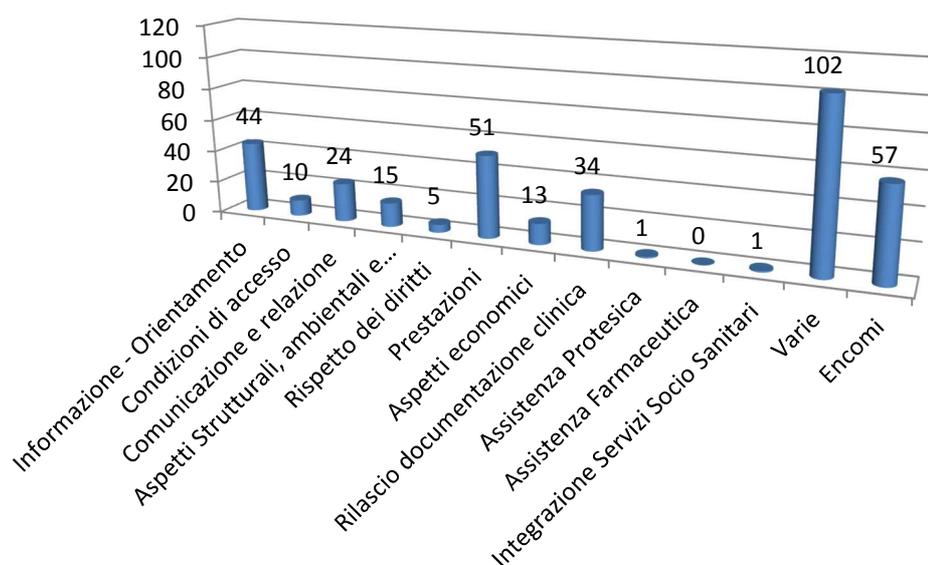


Figura 5: Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito

Analisi delle segnalazioni, per UOC / UOSD/ UOS

Anche in questo caso, una segnalazione può riguardare diversi ambiti: per questo motivo, i numeri di seguito riportati sono superiori al numero delle segnalazioni ricevute (n. 308).

STRUTTURA	Encomi 2 sem. 2017	Informazioni 2 sem 2017	Reclami 2 sem 2017
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA – FONDAZIONE OSM		9	6
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA – BANCA			1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA DIREZIONE SCIENTIFICA		1	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA (UOC RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE – UOC AVVOCATURA-LEGALE E CONTENZIOSO)		4	
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA (UOC SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI)		1	1
ALTRA AREA SANITARIA (PRESIDIO DI BELGIOIOSO)			1
ALTRA AREA SANITARIA (CENTRO AMILOIDOSI)		4	1
ALTRA AREA SANITARIA (DIREZIONE MEDICA PRESIDIO PAVIA E BELGIOIOSO)	1	14	13
ALTRA AREA SANITARIA (LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE)	2	8	
ALTRA AREA SANITARIA (MAL. GENETICHE CARDIOVASC.)		1	
ALTRA AREA SANITARIA (SIMT)	1	1	2
ALTRA AREA SANITARIA (SITRA)	3	1	2
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI (URP)	2	1	
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' UOC ECONOMICO FINANZIARIA		6	3
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' (TICKET / SOLLECITI)		1	
AMM. SPORTELLO CASSA (ACC. AMMINISTRATIVA)	2	13	12
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA (TICKET / CUP)		3	12
ANATOMIA PATOLOGICA			1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1			1
CARDIOCHIRURGIA		1	
CARDIOLOGIA		1	1
CHIRURGIA GENERALE 1	3		3
CHIRURGIA GENERALE 2		1	5
CHIRURGIA GENERALE 3 SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	1	1	
CHIRURGIA PEDIATRICA		1	1

STRUTTURA	Encomi 2 sem. 2017	Informazioni 2 sem 2017	Reclami 2 sem 2017
CHIRURGIA VASCOLARE	1	1	
DERMATOLOGIA		3	3
EMATOLOGIA / EMATOLOGIA TMO	1	4	4
MALATTIE INFETTIVE I	1	4	1
MALATTIE INFETTIVE II		1	
MEDICINA GENERALE 1	4	1	2
MEDICINA GENERALE 2	1		3
MEDICINA GENERALE 3 ECOGRAFIA INTERVENTISTICA			1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1	3	
MEDICINA NUCLEARE		1	
NEUROCHIRURGIA	1	3	3
OCULISTICA		1	7
ODONTOSTOMATOLOGIA	2	1	
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA			1
ONCOLOGIA	3	2	2
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2	3	26
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	3	5	9
OTORINOLARINGOIATRIA	1	2	5
PATOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE – NEONAT.	3	1	
PEDIATRIA	1	2	6
PNEUMOLOGIA	1	3	1
PRONTO SOCCORSO	3	2	19
RADIOLOGIA	2	2	5
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA	1	1	
REUMATOLOGIA		2	2
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA E DI MANTENIMENTO		3	
AFFARI GENERALI		3	6
UFFICIO TECNICO PATRIMONIALE - SERVIZI GENERALI MANUTENZIONE -			2
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	1	1	
UROLOGIA	1	4	3
INTRAMOENIA (SOLVENTI)	1		2

Riepilogo delle segnalazioni trattate da ogni singola UOC / UOSD / UOS

UOC/UOSD/UOS	Totale Segnalazioni
ANATOMIA PATOLOGICA	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1	1
CARDIOCHIRURGIA	1
CARDIOLOGIA	2
UNITA' TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	2
CHIRURGIA GENERALE 1	6
CHIRURGIA GENERALE 2	6
CHIRURGIA GENERALE 3 SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	2
CHIRURGIA PEDIATRICA	2
CHIRURGIA VASCOLARE	2
DERMATOLOGIA	6
EMATOLOGIA / EMATOLOGIA TMO	9
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	4
MALATTIE INFETTIVE I	6
MALATTIE INFETTIVE II – INFETTIVOLOGIA E IMMUNOLOGIA	1
MEDICINA GENERALE 1	7
MEDICINA GENERALE 2	4
MEDICINA GENERALE 3 ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	1
MEDICINA NUCLEARE	1
NEUROCHIRURGIA	7
OCULISTICA	8
ODONTOSTOMATOLOGIA	3
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	1
ONCOLOGIA	7
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	31
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	17
OTORINOLARINGOIATRIA	8
PATOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE – NEONATOLOGIA	3
PEDIATRIA	9
PNEUMOLOGIA	5
PRONTO SOCCORSO	24
RADIOLOGIA	9
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA	2

UOC/UOSD/UOS	Totale Segnalazioni
REUMATOLOGIA	4
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA E DI MANTENIMENTO	3
UROLOGIA	8
INTRAMONIA (SOLVENTI)	3
AFFARI GENERALI	9
TECNICO PATRIMONIALE - SERVIZI GENERALI MANUTENZIONE	2
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' UOC ECONOMICO FINANZIARIA	9
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' TICKET/SOLLECITI	1
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA - TICKET / CUP	15
AMMINISTRAZIONE SPORTELLI CASSA (ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA)	27
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI – URP	3
ALTRA AREA SANITARIA – DIREZIONE MEDICA PRESIDIO PAVIA E BELGIOIOSO	28
ALTRA AREA SANITARIA SITRA	6
ALTRA AREA SANITARIA LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE	10
ALTRA AREA SANITARIA BELGIOIOSO	1
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI	5
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI	1
ALTRA AREA SANITARIA SIMT	4
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA UOC RISORSE UMANE E POLITICHE DEL PERSONALE – UOC AVVOCATURA LEGALE E CONTENZIOSO	4
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA – FONDAZIONE OSM	15
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA – BANCA	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA – DIREZIONE SCIENTIFICA	1
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA – UOC SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI	2

Confronto anni 2014-2017

Confronto	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017	2°/2017
Altra Area Amministrativa							
Reclami / Segnalazioni	0	2	2	1	1	5	8
Richieste Informazioni	1	1	3	2	0	9	15
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
Altra Area Sanitaria							
Reclami / Segnalazioni	37	24	41	34	20	18	15
Richieste Informazioni	12	11	6	6	8	13	15
Encomi	2	1	10	12	1	1	4
Amministrazione - URP							
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	5	4	1	0
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	38	41	21	1
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	1	2	0	2
Amministrazione - Contabilità							
Reclami / Segnalazioni	9	5	3	4	2	10	3
Richieste Informazioni	1	0	0	1	0	5	7
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
Amministrazione Sportello							
Reclami / Segnalazioni	26	14	20	20	9	15	24
Richieste Informazioni	2	0	3	3	1	4	16
Encomi	0	0	3	1	1	0	2
UOC Tecnico Patrimoniale - Manutenzione							
Reclami / Segnalazioni	3	4	6	7	3	4	2
Richieste Informazioni	0	0	0	1	0	0	0
Encomi	0	0	0	0	0	1	0
UOSD Affari Generali – Serv. Gen. e Portineria							
Reclami / Segnalazioni	3	2	5	6	3	5	6
Richieste Informazioni	2	1	0	0	3	0	3
Encomi	0	0	0	0	0	1	0
UOC Anatomia Patologica							
Reclami / Segnalazioni	0	2	0	1	1	1	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	1	0
Encomi	0	0	0	0	0	0	0

Confronto	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017	2°/2017
UOC Anestesia e Rianimazione 1							
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	0	0	2	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	2	1	0	0	2	0
UOC Cardiochirurgia							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	4	2	0	0
Richieste Informazioni	2	1	0	0	1	1	1
Encomi	1	0	0	4	0	4	0
UOC Cardiologia							
Reclami / Segnalazioni	2	4	1	1	3	3	1
Richieste Informazioni	2	1	0	0	1	0	1
Encomi	1	1	2	3	0	3	0
Centro Amiloidosi							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	0	1	0	1
Richieste Informazioni	0	0	3	1	1	1	4
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
UOC Malattie Genetiche Cardiovascolari							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	1	0	0	0
Richieste Informazioni	1	1	1	0	0	3	1
Encomi	2	0	0	0	1	0	0
UOC Chirurgia Generale 1							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	1	2	2	3
Richieste Informazioni	1	1	2	0	1	2	0
Encomi	2	1	1	4	2	1	3
UOC Chirurgia Generale 2							
Reclami / Segnalazioni	1	10	1	0	1	1	5
Richieste Informazioni	1	1	1	0	0	0	1
Encomi	0	0	0	1	1	3	0
UOC Chirurgia Generale 3 – Senologia e dei Tessuti molli							
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	0	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	1	1
Encomi	1	0	1	0	0	0	1
UOC Chirurgia Pediatrica							
Reclami / Segnalazioni	1	1	1	0	1	0	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	2	1
Encomi	0	0	1	0	0	2	0

Confronto	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017	2°/2017
UOC Chirurgia Vascolare							
Reclami / Segnalazioni	0	2	0	2	1	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	1	0	1
Encomi	1	0	0	4	3	0	1
UOC Dermatologia							
Reclami / Segnalazioni	2	3	1	1	1	2	3
Richieste Informazioni	2	0	0	0	0	2	3
Encomi	1	0	0	0	0	0	0
UOC Ematologia / Ematologia TMO							
Reclami / Segnalazioni	0	1	2	0	1	1	4
Richieste Informazioni	0	2	0	0	1	2	4
Encomi	0	0	1	1	0	7	1
UOS Endoscopia Digestiva							
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	2	0	0	0
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0	3
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	0	1	0	1
UOC Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (SIMT)							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	1	0	0	2
Richieste Informazioni	0	0	1	0	2	1	1
Encomi	0	0	0	1	0	2	1
UOC Malattie Infettive 1							
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	2	1	1	1
Richieste Informazioni	1	0	0	0	2	1	4
Encomi	2	0	1	0	1	6	1
UOC Malattie Infettive 2 Infettivologia e Immunologia							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	1	0	1	0
Richieste Informazioni	1	0	0	1	0	1	1
Encomi	0	0	1	0	1	6	0
UOC Pneumologia							
Reclami / Segnalazioni	0	0	2	2	1	2	1
Richieste Informazioni	0	0	0	2	1	5	3
Encomi	1	0	0	1	1	3	1

Confronto	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017	2°/2017
UOC Medicina di Laboratorio / Analisi Chimico Cliniche							
Reclami / Segnalazioni	0	0	3	1	1	1	0
Richieste Informazioni	0	4	0	0	0	6	8
Encomi	0	1	1	0	1	0	2
UOC Medicina Generale 1							
Reclami / Segnalazioni	4	1	2	3	1	4	2
Richieste Informazioni	1	0	1	1	0	3	1
Encomi	1	1	0	4	0	0	4
UOC Medicina Generale 2							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	1	1	3	3
Richieste Informazioni	0	1	0	0	0	0	0
Encomi	0	1	0	0	1	5	1
UOC Medicina Generale 3 Ecografia Interventistica							
Reclami / Segnalazioni	1	1	0	2	0	0	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	2	0
Encomi	2	2	0	2	2	1	0
Presidio di Belgioioso							
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	1	1	2	1
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0	0
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	0	1	2	0
UOC Medicina Nucleare							
Reclami / Segnalazioni	1	0	0	0	2	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	1	0	0	1
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
UOC Patologia e TI Neonatale Neonatologia							
Reclami / Segnalazioni	1	1	6	0	0	3	0
Richieste Informazioni	0	1	0	1	1	0	1
Encomi	0	2	7	3	1	0	3
UOC Neurochirurgia							
Reclami / Segnalazioni	1	1	0	1	1	2	3
Richieste Informazioni	2	1	0	1	1	2	3
Encomi	1	2	1	0	3	5	1

Confronto	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017	2°/2017
UOC Oculistica							
Reclami / Segnalazioni	2	3	4	5	2	1	7
Richieste Informazioni	1	1	1	1	2	1	1
Encomi	2	0	1	3	2	0	0
UOC Odontostomatologia							
Reclami / Segnalazioni	4	2	1	1	2	2	0
Richieste Informazioni	0	2	1	2	0	1	1
Encomi	1	0	0	1	0	2	2
UOC Oncoematologia Pediatria							
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	1	0	0	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	3	3	0
Encomi	0	0	0	1	0	0	0
UOC Oncologia							
Reclami / Segnalazioni	0	1	1	0	0	1	2
Richieste Informazioni	2	1	4	0	3	0	2
Encomi	1	2	4	4	4	3	3
UOC Ortopedia e Traumatologia							
Reclami / Segnalazioni	6	6	9	5	9	9	26
Richieste Informazioni	0	3	1	4	2	3	3
Encomi	1	2	1	4	4	11	2
UOC Ostetricia e Ginecologia							
Reclami / Segnalazioni	6	5	8	5	7	6	9
Richieste Informazioni	1	3	1	1	6	7	5
Encomi	2	2	8	5	5	9	3
UOC Otorinolaringoiatria							
Reclami / Segnalazioni	3	5	2	3	3	4	5
Richieste Informazioni	2	3	0	0	2	0	2
Encomi	2	3	1	1	1	4	1
UOC Pediatria							
Reclami / Segnalazioni	2	3	1	1	4	8	6
Richieste Informazioni	4	1	0	2	2	3	2
Encomi	0	1	1	2	3	6	1
UOC Pronto Soccorso							
Reclami / Segnalazioni	17	17	9	10	15	24	19
Richieste Informazioni	0	0	0	1	0	1	2
Encomi	1	0	5	9	2	7	3

Confronto	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017	2°/2017
UOC Radiologia							
Reclami / Segnalazioni	5	3	3	3	2	3	5
Richieste Informazioni	0	1	1	1	0	2	2
Encomi	0	1	0	0	2	1	2
UOC Radioterapia Oncologica							
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	0	0	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	1	0	0	1
Encomi	0	1	1	1	2	2	1
UOC Reumatologia							
Reclami / Segnalazioni	1	0	1	1	2	0	2
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	1	2
Encomi	0	0	0	0	0	2	0
UOC Riabilitazione Specialistica e di mantenimento							
Reclami / Segnalazioni	0	2	0	0	0	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	3
Encomi	0	0	0	2	0	0	0
UOC Unità Terapia Intensiva Cardiologica (UTIC)							
Reclami / Segnalazioni	0	0	2	0	0	1	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	1
Encomi	0	0	1	1	0	2	1
UOC Urologia							
Reclami / Segnalazioni	2	3	3	5	1	3	3
Richieste Informazioni	0	2	0	1	0	3	4
Encomi	0	0	1	0	1	4	1
Intramoenia - Solventi							
Reclami / Segnalazioni	0	0	3	5	0	0	2
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	0	0	1	0	0	0

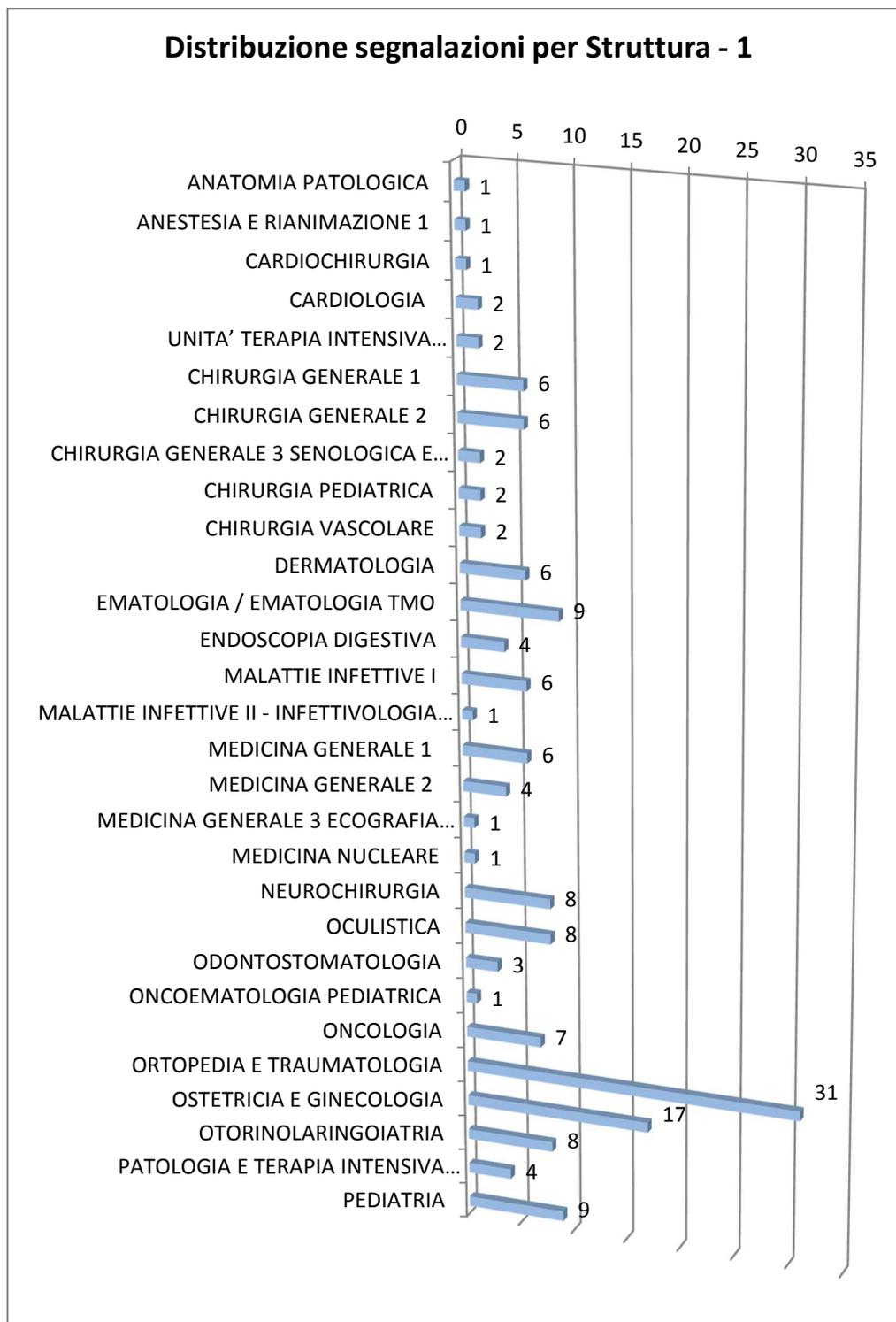


Figura 6: Distribuzione segnalazioni per Struttura - 1

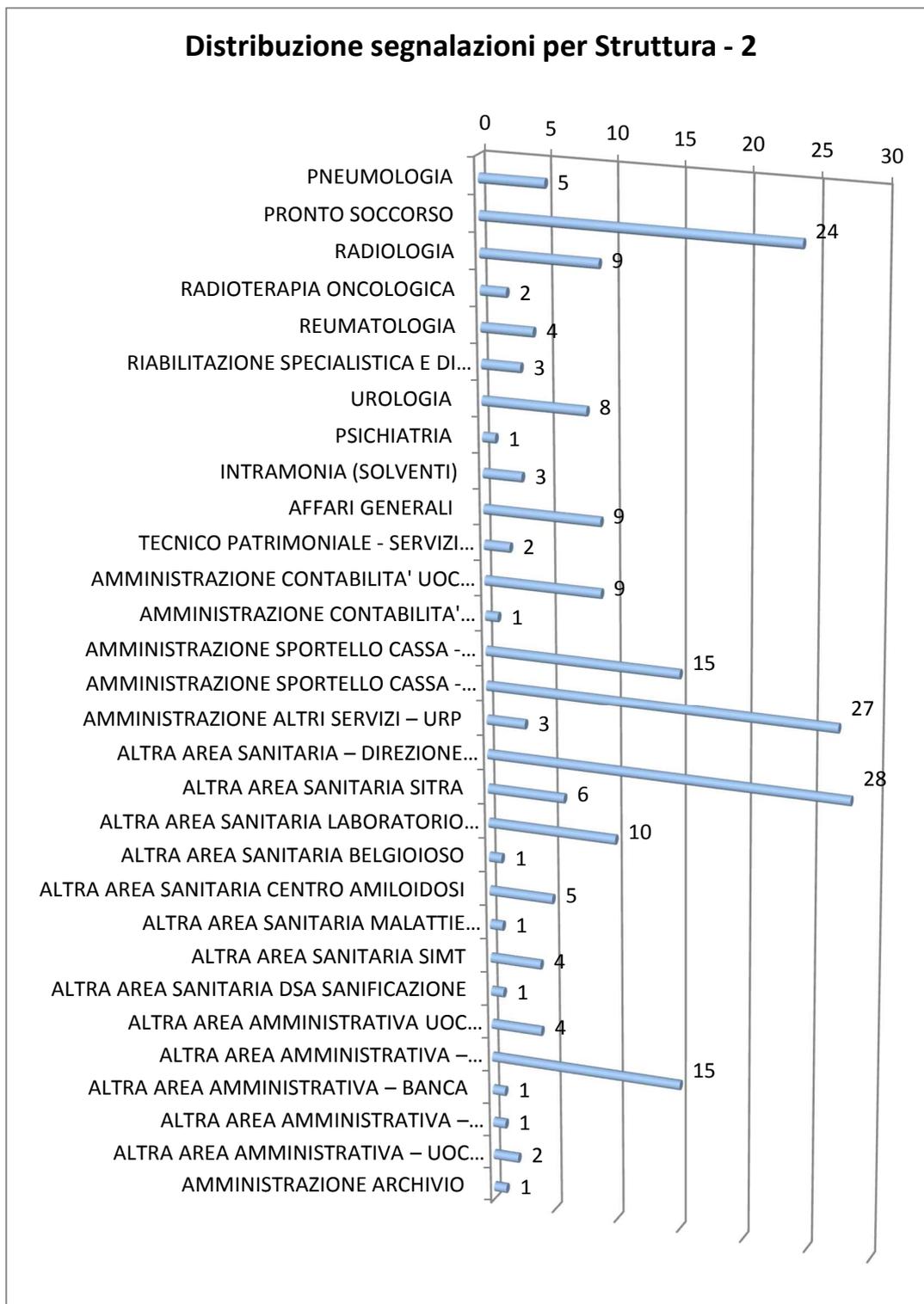


Figura 7: Distribuzione segnalazioni per Struttura – 2

ANALISI DELLE SEGNALAZIONI TELEFONICHE E ALLO SPORTELLO FRONT OFFICE PERVENUTE PRESSO IL SERVIZIO URP

Nel periodo compreso tra Luglio e Dicembre 2017 sono giunte presso l'URP n. 1154 segnalazioni telefoniche ed allo sportello *front office*.

Le telefonate giunte all'ufficio comprendono semplici richieste di informazioni o di numeri telefonici di riferimento, segnalazioni di disagi/disservizi, risolte nell'immediato o non notificate ufficialmente dall'utente.

Tipologia Segnalazioni Telefonica / Sportello front office	N° telefonate
Richiesta informazioni	925
Reclami generali	228
Encomi	1

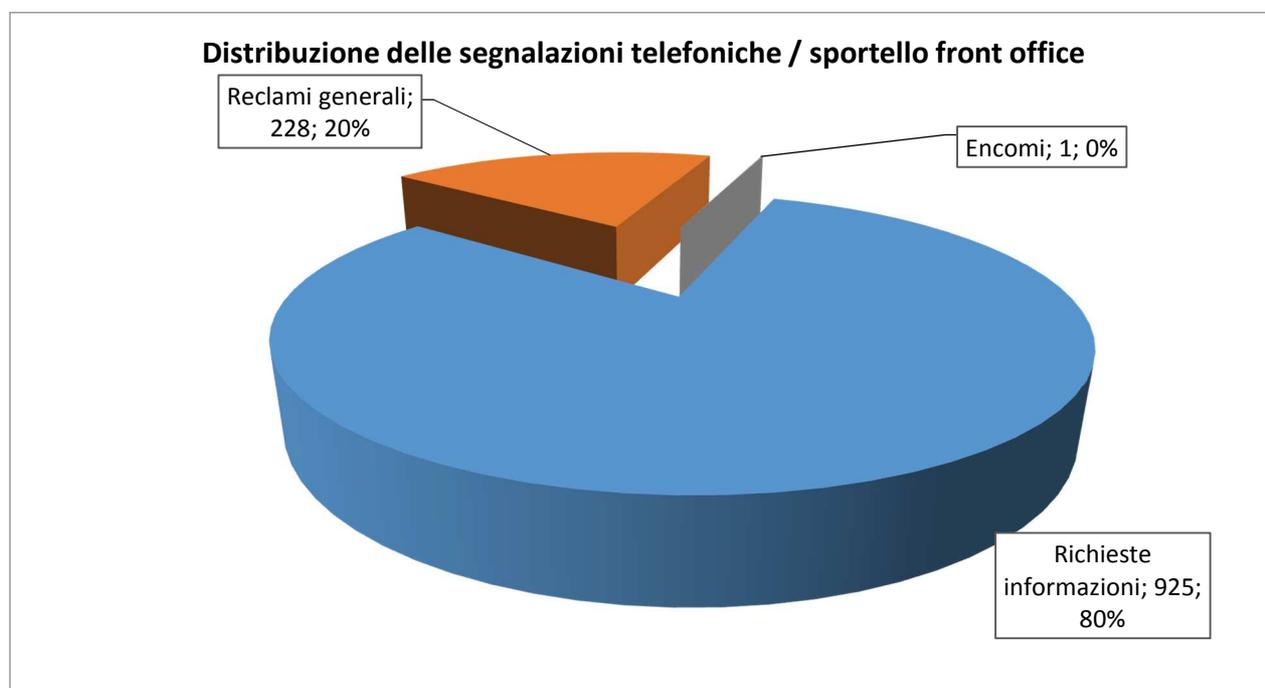


Figura 8: Distribuzione percentuale delle segnalazioni telefoniche/sportello front office

Andamento mensile delle telefonate/sportello front office

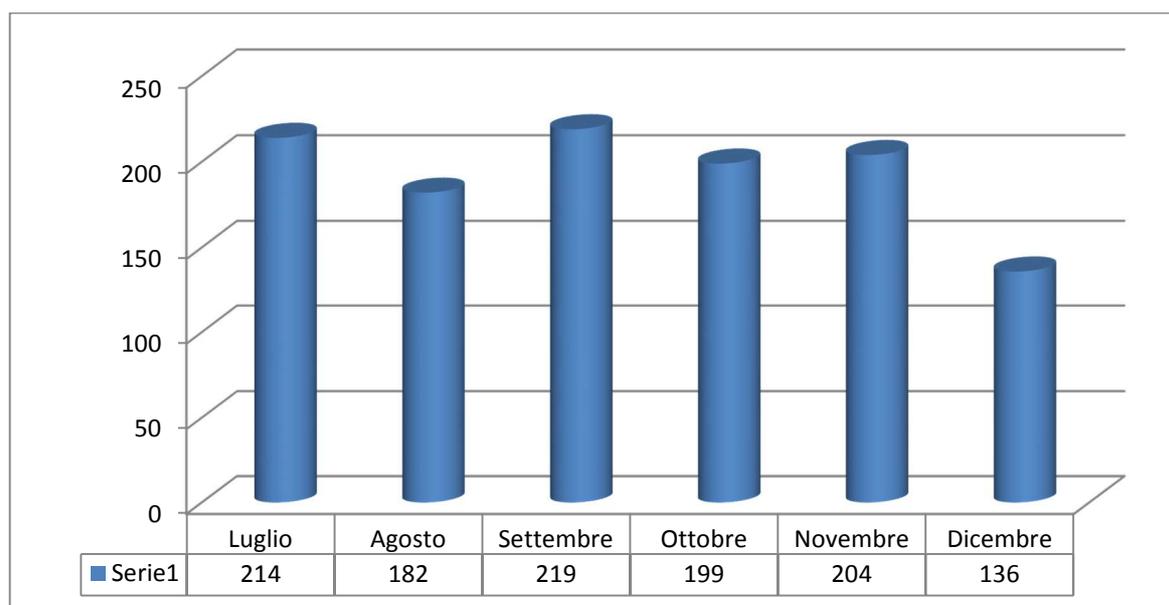


Figura 8: Distribuzione dell'andamento mensile del numero di telefonate/sportello front office

È stata effettuata una stratificazione delle tipologie di segnalazione telefonica più significative, messe a confronto con i semestri precedenti.

Informazioni	2° sem. 2015	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2017	2° sem. 2017
Attesa	11	10	8	8	4
Call Center Regionale	0	0	0	3	4
Contattare	178	165	274	312	254
Disdire appuntamento/visita	7	7	15	21	15
Modalità per effettuare reclamo	7	12	2	4	3
Numero Telefonico	20	18	9	0	10
Orari ingresso / Ambulatori	7	23	12	14	13
Percorso	5	7	17	3	43
Prenotare / Visita	216	285	153	163	183
Ticket	38	49	27	23	36

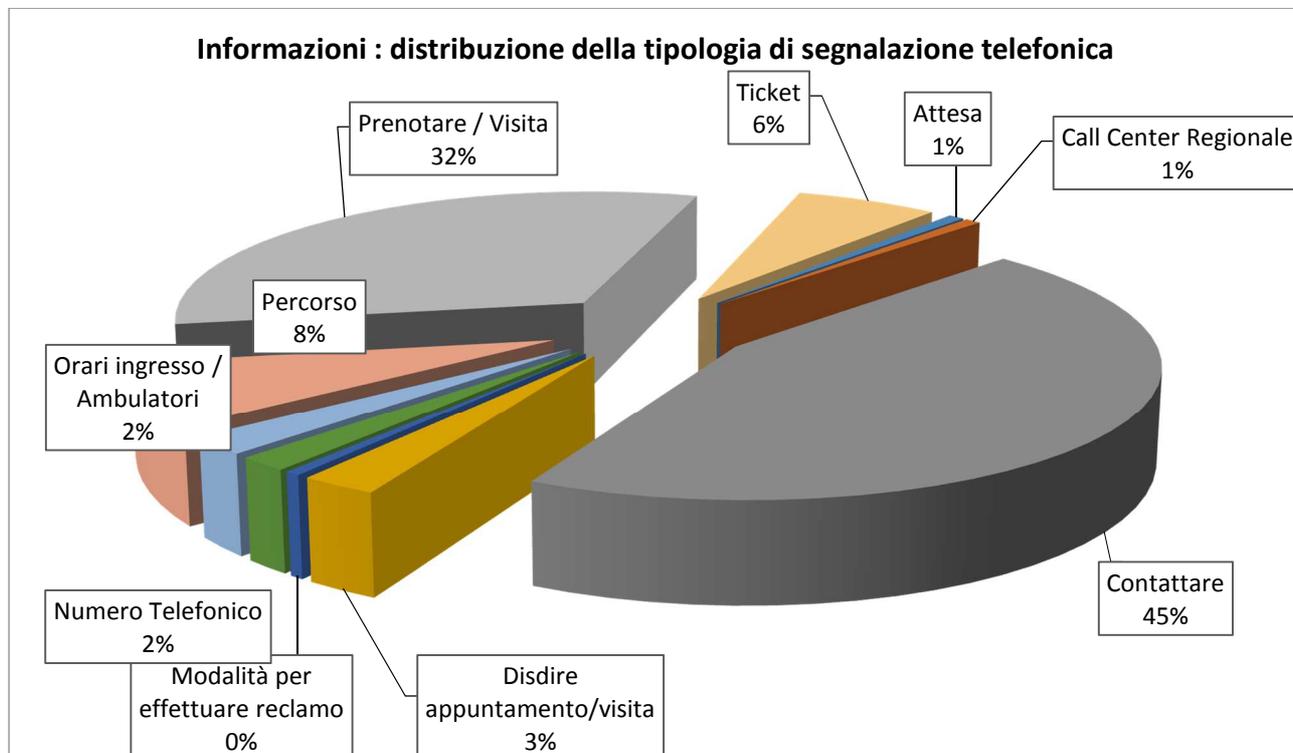


Figura 9: Distribuzione percentuale della tipologia di segnalazione telefonica (Informazioni).

Reclami	2° sem. 2015	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2017	2° sem. 2017
Attesa	107	* 101	*53	*55	35*
Bollino Verde	4	5	2	2	0
Call Center Regionale	0	26	0	0	5
Contattare	63	75	36	21	25
Prenotare	47	38	35	36	21
Ticket	35	29	7	6	16
Visita	43	51	21	22	4
Agende chiuse	24	14	12	7	33
Chiusura sportelli CUP	31	2	0	0	6
Maleducazione operatori	25	26	10	13	7
Parcheggio / corsia preferenziale disabili	2	0	0	2	1

* Dato comprensivo di numero 13 segnalazioni relative a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche.

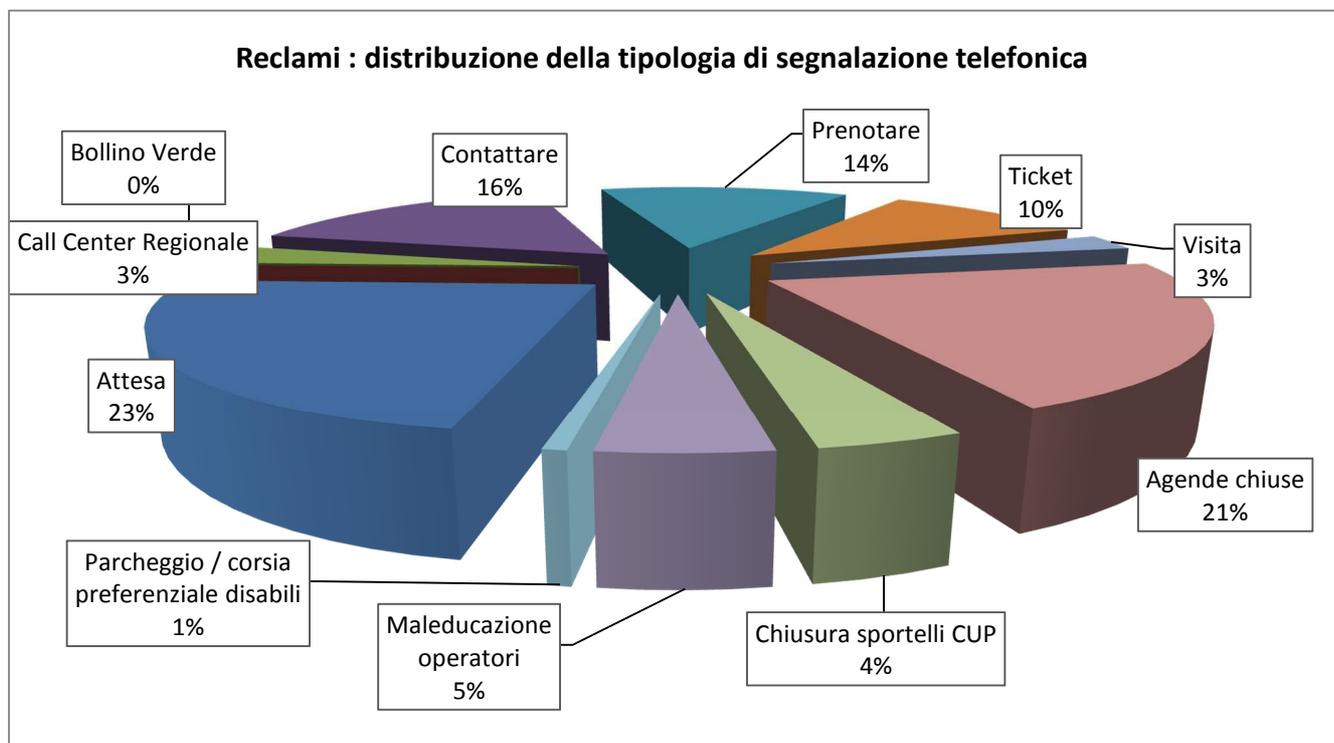


Figura 10: Distribuzione percentuale della tipologia di segnalazione telefonica (Reclami).

ANALISI DELLE RICHIESTE DI RIMBORSO TICKET PERVENUTE ALL' URP

È stato posto in capo all'URP, dal mese di Settembre 2014, il compito di curare l'istruttoria delle richieste di rimborso ticket, tramite la colletta della documentazione necessaria ad ottenere il rimborso e la trasmissione della stessa alla Struttura di Accettazione Amministrativa della Fondazione, per il seguito di competenza.

Nel semestre in oggetto, l'URP ha gestito n. 265 contro le 391 richieste di rimborso ticket, del semestre precedente, così distribuite.

Rimborso Ticket	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Numero Richieste	47	39	40	57	51	31