



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia



Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2016



FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico di diritto pubblico
C.F. 00303490189 - P. IVA 00580590180
V.le Golgi 19 - 27100, PAVIA - Tel. 0382.5011
www.sanmatteo.org

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

Nel periodo compreso tra Gennaio e Giugno 2016, l'URP ha ricevuto n. 229 segnalazioni; a queste si aggiungono n. 1280 segnalazioni telefoniche, la maggior parte delle quali per ottenere informazioni.

Le segnalazioni ricevute ed evase comprendono:

- Reclami
- Segnalazioni vere e proprie
- Informazioni
- Encomi

Andamento mensile delle segnalazioni

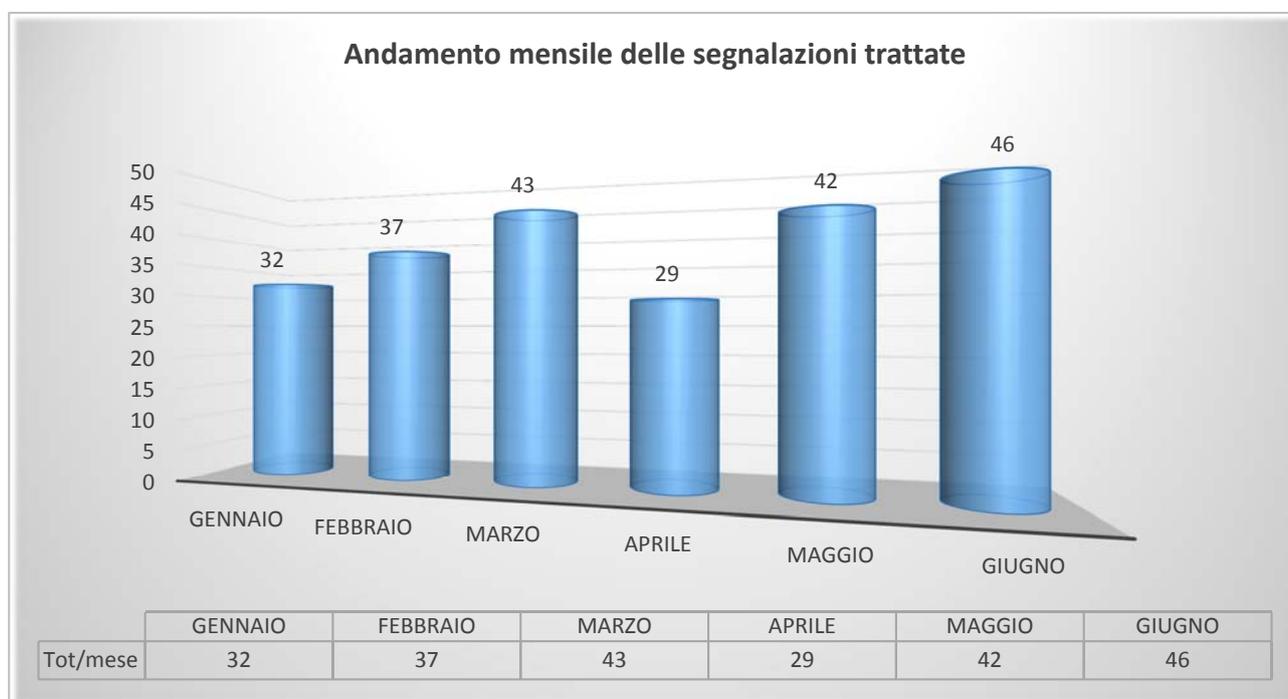


Figura 1: Andamento mensile del numero di segnalazioni URP

Stratificazione del campione:

- Per genere

Distribuzione percentuale delle Segnalazioni per genere

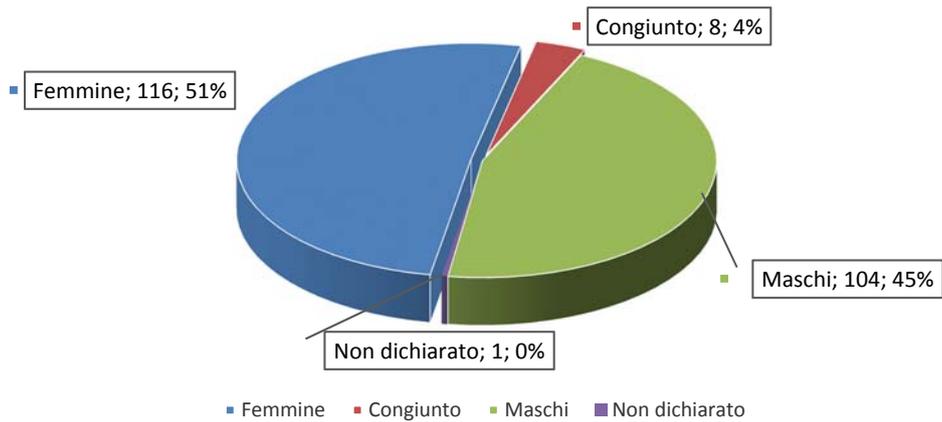


Figura 2: Distribuzione percentuale della stratificazione del campione per genere.

- Per età

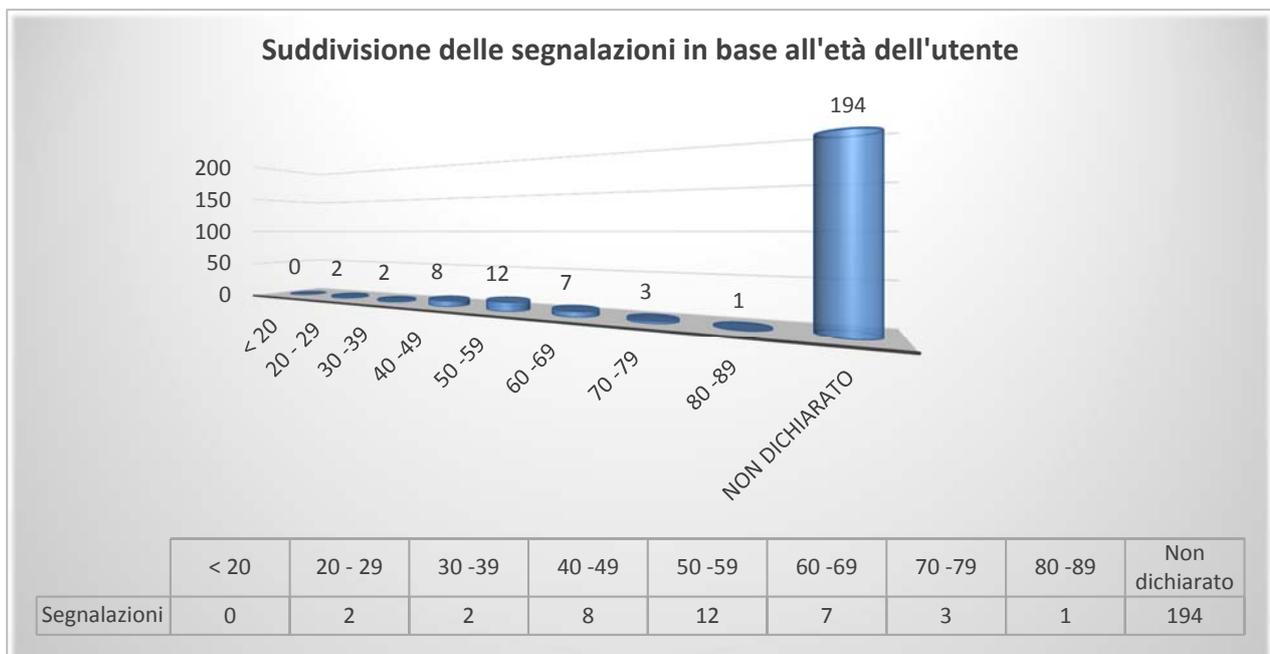


Figura 3: Distribuzione delle segnalazioni in base all'età.

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.

Distribuzione percentuale delle modalità di Segnalazione

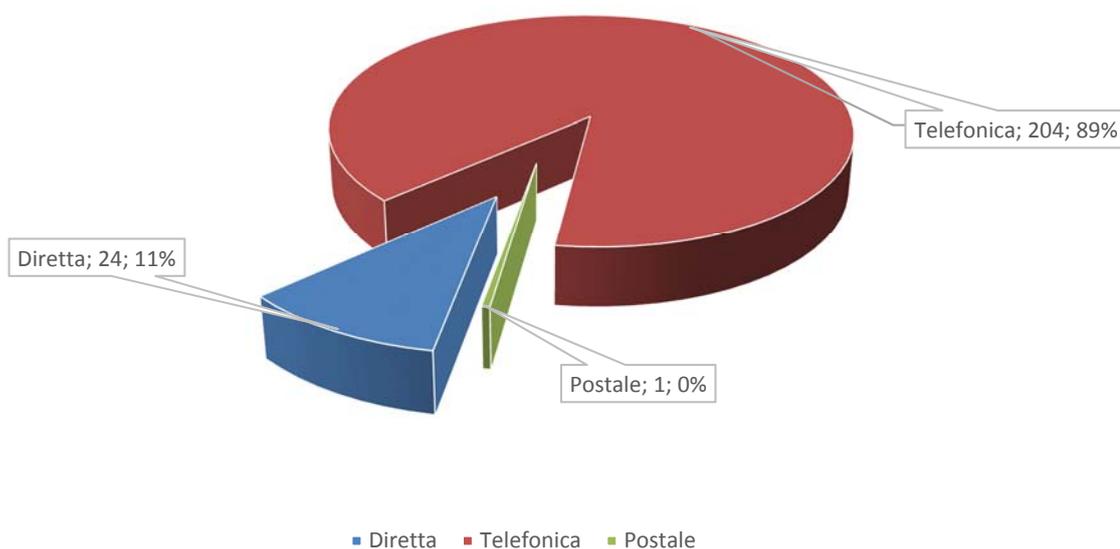


Figura 6: Distribuzione percentuale delle modalità di segnalazione presso l'URP

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. 229).

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	2015			2016
	Tot	1° Semestre	2° Semestre	1° Semestre
Informazione - Orientamento				
Segnalazioni riguardanti la logistica	4	0	4	0
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	43	15	28	11
Segnalazioni riguardanti l'area amministrativa	7	3	4	5
Condizioni di accesso				
Segnalazioni riguardanti l'accesso telefonico	4	1	3	0
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi pubblici	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti l'accesso con mezzi privati	5	3	2	6
Comunicazione e relazione				
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'operatore	32	12	20	21
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l'Azienda	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	0
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza				
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	2	0	2	0
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	1	0	1	2
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	16	8	8	10
Rispetto dei diritti				
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	0	0	0	1
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	2	1	1	0

Prestazioni				
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	24	19	5	8
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	3	2	1	5
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	18	13	5	8
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	33	19	14	17
Aspetti economici				
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	19	14	5	7
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	2	1	1	2
Rilascio documentazione clinica				
Segnalazioni riguardanti le modalità	4	1	3	1
Segnalazioni riguardanti il tempo	8	4	4	3
Segnalazioni riguardanti la qualità	2	2	0	1
Varie				
Segnalazioni varie	115	51	64	89
Encomi				
Segnalazioni riguardanti encomi all'Ente	1	0	1	2
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	53	23	30	50
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	36	14	22	43

Riepilogo per ambito di segnalazione:

Descrizione degli ambiti oggetto di segnalazione	2015		2016
	Tot	1° Semestre	1° Semestre
Informazione - Orientamento	54	18	36
Condizioni di accesso	9	4	5
Comunicazione e relazione	32	12	20
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	19	8	11
Rispetto dei diritti	2	1	1
Prestazioni	78	53	25
Aspetti economici	21	15	6
Rilascio documentazione clinica	14	7	7
Varie	115	51	64
Encomi	90	37	53

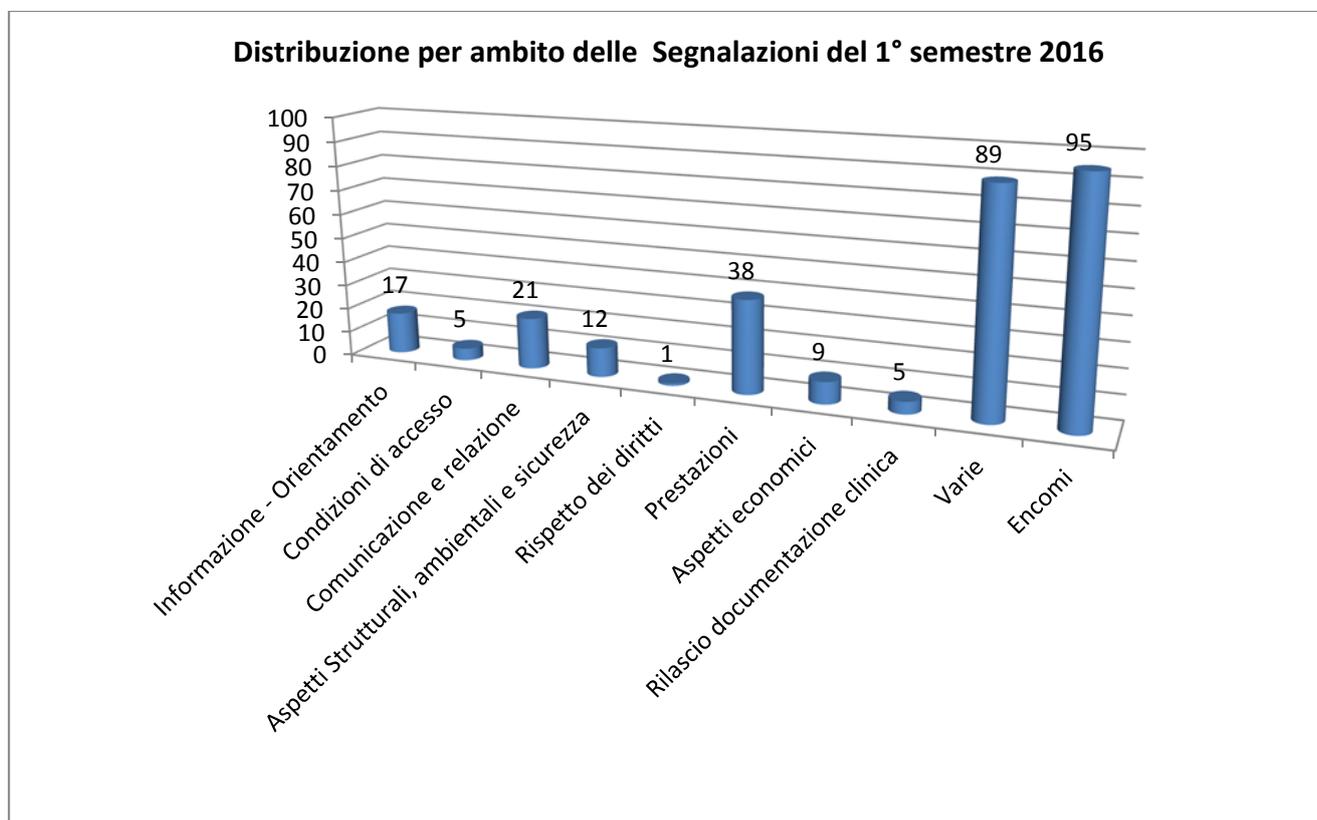


Figura 7: Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito

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

Nel periodo compreso tra Gennaio e Giugno 2016 sono giunte presso l'URP n. 1280 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.

Tra queste segnalazioni rientrano anche tutti i reclami relativi a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche, la cui gestione è stata posta in capo all'URP e che si sostanzia in numero di 46 reclami a fronte di 2793 richieste evase, per il semestre in oggetto.

Andamento mensile delle telefonate

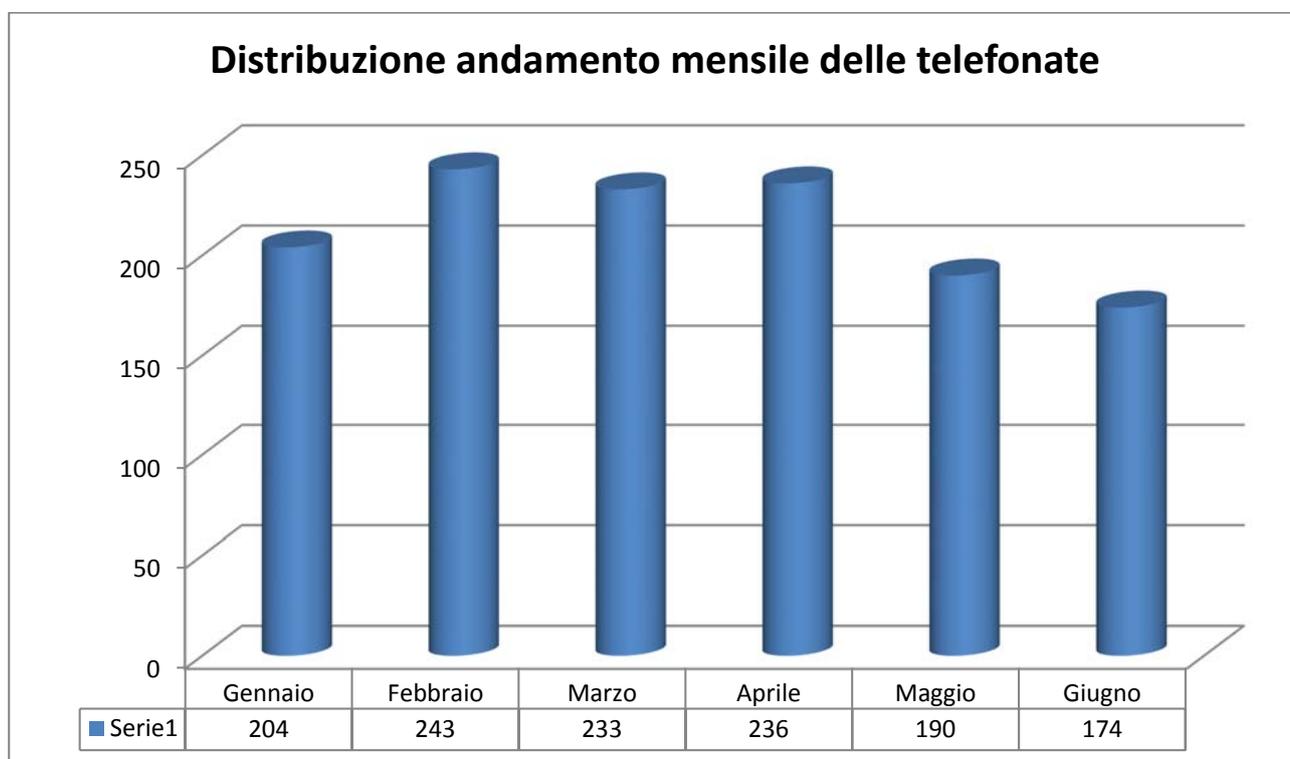


Figura 9: Distribuzione dell'andamento mensile del numero di telefonate.

Anche in questo caso, una segnalazione può riguardare diversi ambiti: per questo motivo, i numeri di seguito riportati sono superiori al numero delle telefonate ricevute (n. 1280 telefonate).

Tipologia Segnalazioni Telefonica	N° telefonate
Richiesta informazioni	904
Reclami generali	376
Encomi	0

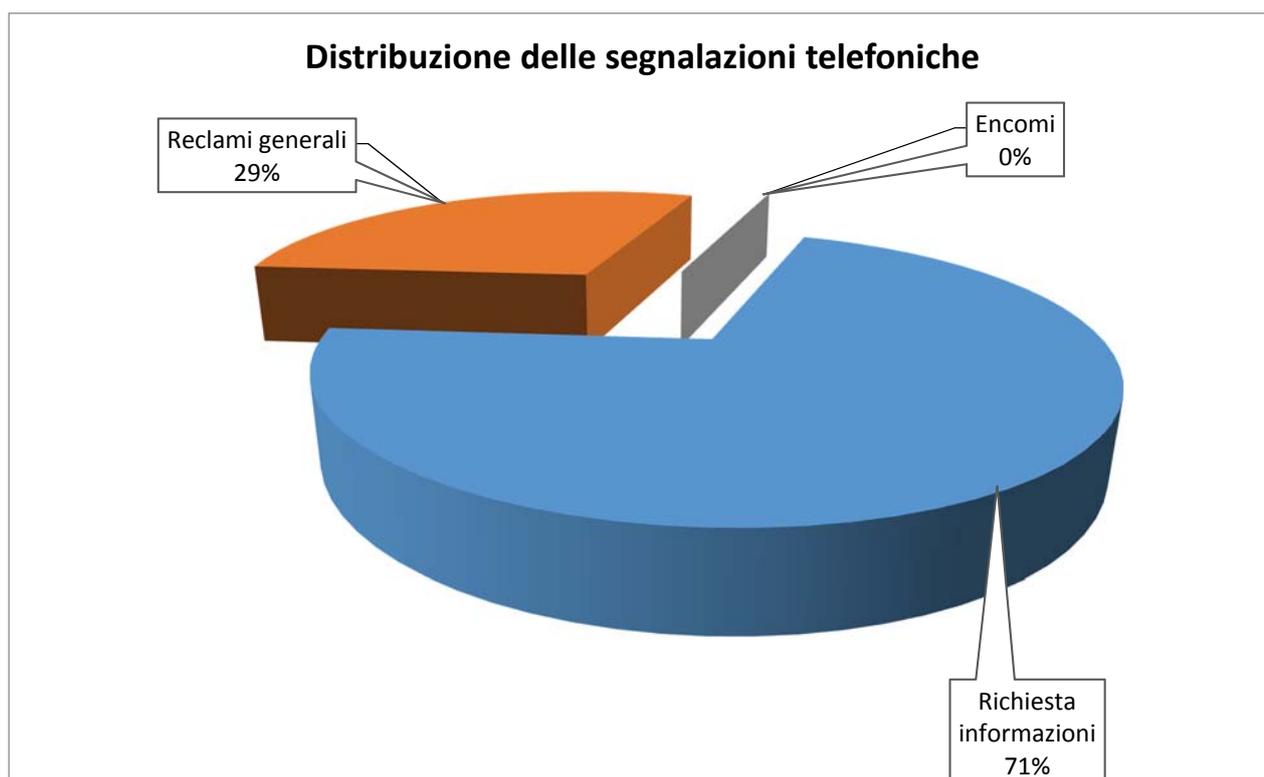


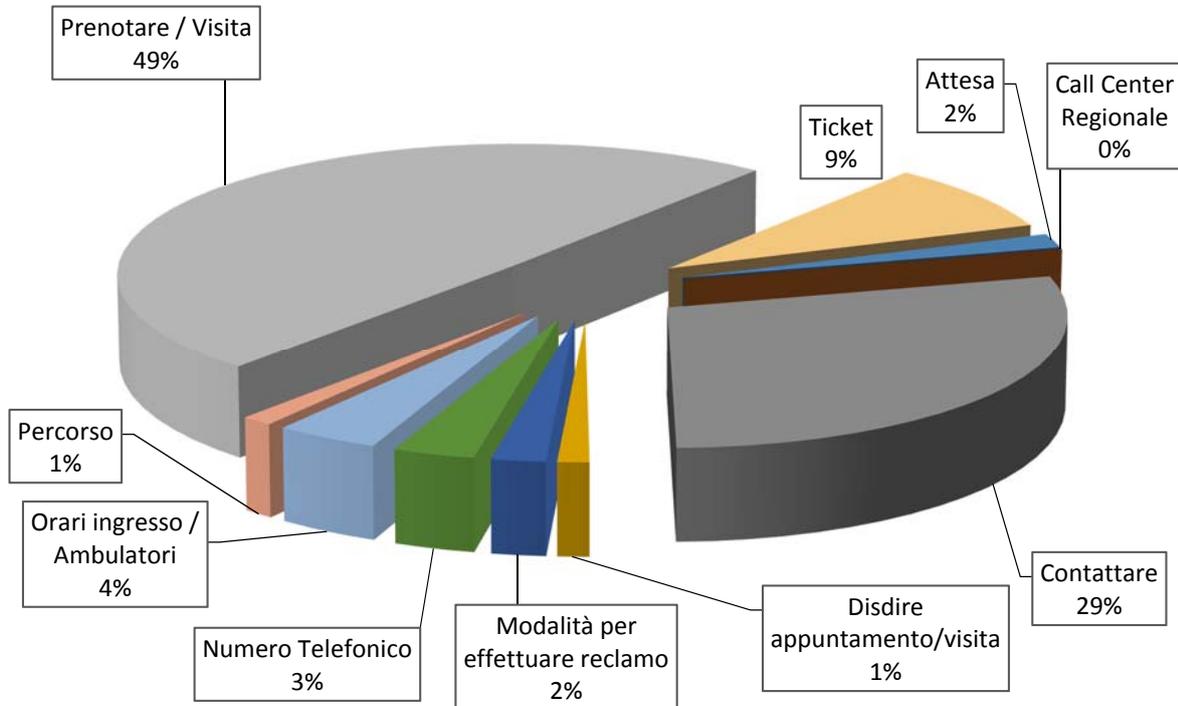
Figura 10: Distribuzione percentuale delle segnalazioni telefoniche

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

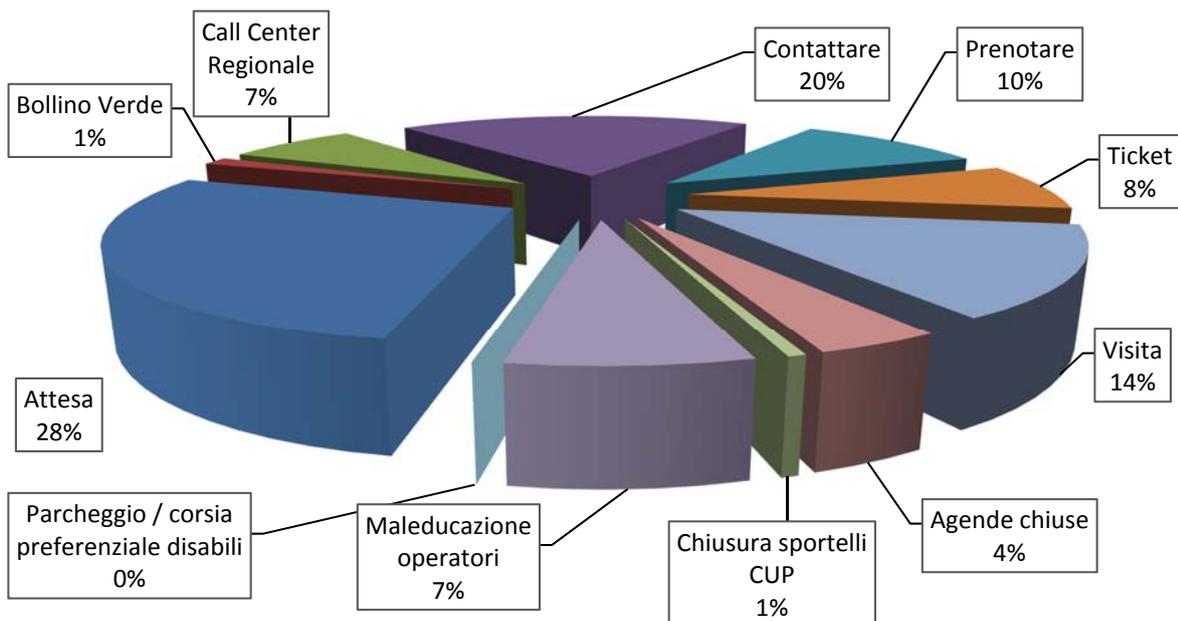
Informazioni	1° sem. 2015	2° sem. 2015	1° sem. 2016
Attesa	13	11	10
Call Center Regionale	6	0	0
Contattare	104	*178	165
Disdire appuntamento/visita	15	7	7
Modalità per effettuare reclamo	13	7	12
Numero Telefonico	20	20	18
Orari ingresso / Ambulatori	19	7	23
Percorso	14	5	7
Prenotare / Visita	232	216	285
Ticket	27	38	49
Reclami	1° sem. 2015	2° sem. 2015	1° sem. 2016
Attesa	75	107	* 101
Bollino Verde	8	4	5
Call Center Regionale	14	0	26
Contattare	38	63	75
Prenotare	55	47	38
Ticket	40	35	29
Visita	33	43	51
Agende chiuse	8	24	14
Chiusura sportelli CUP	1	31	2
Maleducazione operatori	16	25	26
Parcheggio / corsia preferenziale disabili	2	2	0

* - Dato comprensivo di numero 46 segnalazioni relative a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche, a fronte di 2793 richieste evase, per il semestre in oggetto.

Informazioni : distribuzione della tipologia di segnalazione telefonica



Reclami : distribuzione della tipologia di segnalazione telefonica



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 SS di Accettazione Amministrativa della Fondazione, per il seguito di competenza.

Nel semestre in oggetto, l'URP ha gestito n. 279 richieste di rimborso ticket, così distribuite

Rimborso Ticket	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Numero Richieste	33	44	56	48	49	49

COMPARAZIONE TRA I DATI PROVENIENTI DALLE SEGNALAZIONI URP CON I DATI PROVENIENTI DAI QUESTIONARI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Sono stati messi a confronto i dati provenienti dalle segnalazioni URP con i dati provenienti dai questionari della customer satisfaction relativamente alle strutture che erogano prestazioni sanitarie in regime sia ambulatoriale che di ricovero.

L'esiguo numero di reclami ricevuti rende ragione delle valutazioni più che positive espresse nella customer rilevata nello stesso primo semestre 2016.

Settantuno reclami riguardanti l'attività sanitaria, ai quali si aggiungono 69 encomi sono ben poca cosa rispetto al volume di prestazioni erogate nel medesimo periodo, circa 1.300.000 in regime ambulatoriale, circa 21.000 ricoveri ordinari e quasi 50.00 accessi nel Pronto soccorso e nelle accettazioni attive h 24 della Fondazione (Ostetricia e Ginecologia, Pediatria ed Oculistica).