



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
“SAN MATTEO”**

Analisi segnalazioni giunte presso  
l'Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Luglio – Dicembre 2016

Direzione  
Generale



## ***Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016***





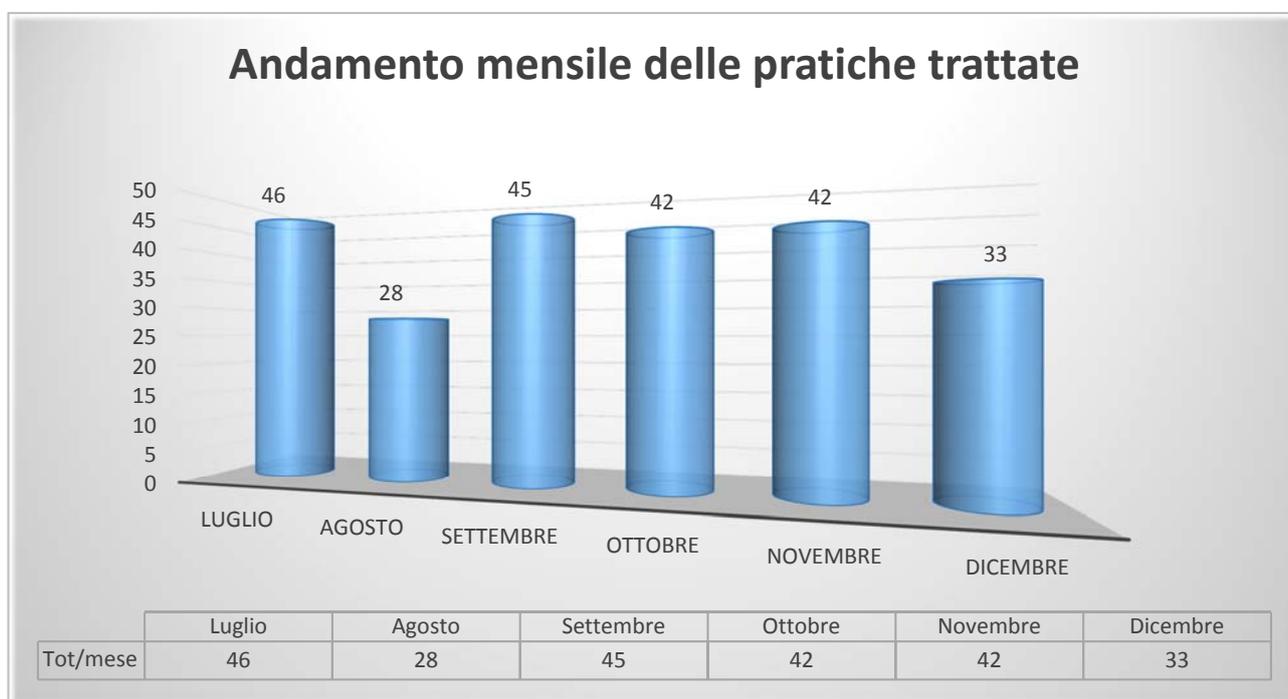
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico gestisce tutte le segnalazioni inviate alla Fondazione e risponde alle richieste degli utenti che contattano telefonicamente l'ufficio.

Nel periodo compreso tra Luglio e Dicembre 2016, l'URP ha ricevuto n. 236 segnalazioni; a queste si aggiungono n. 919 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



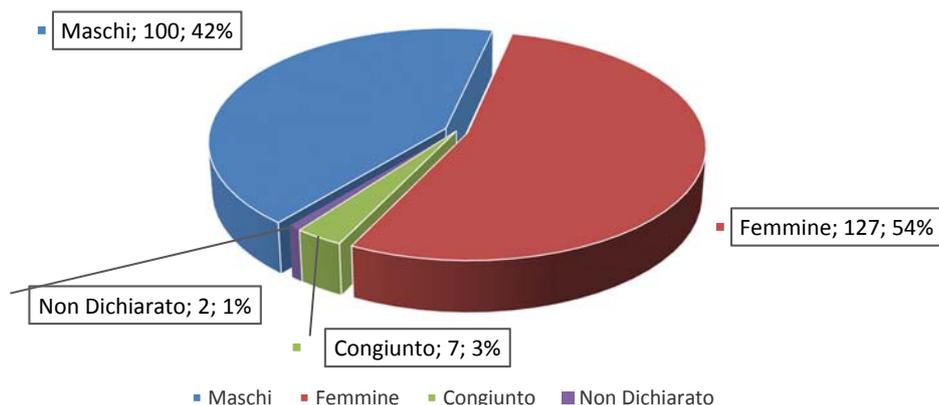
**Figura 1:** Andamento mensile del numero di segnalazioni URP



**Stratificazione del campione:**

- Per genere

Distribuzione percentuale delle Segnalazioni per genere



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

- Per età



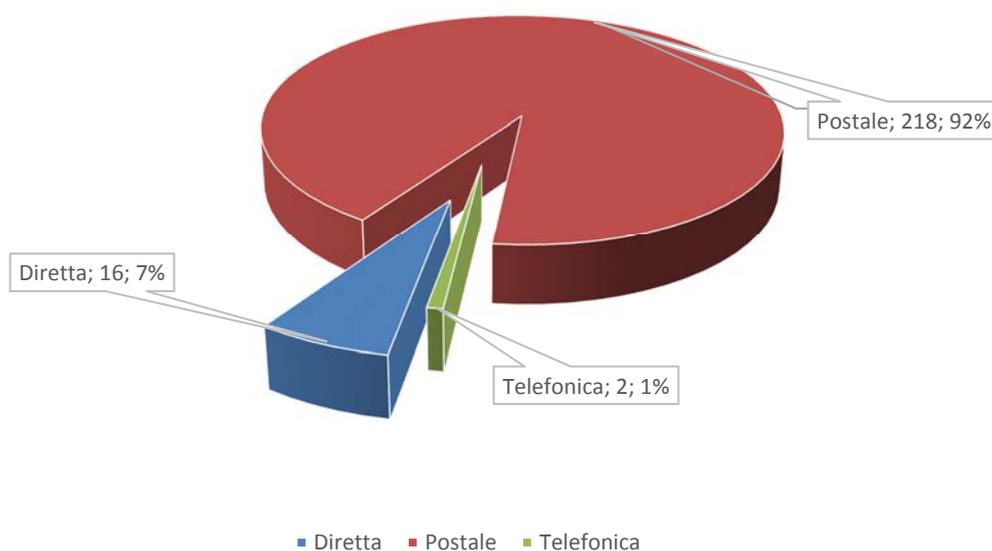
**Figura 3:** Distribuzione delle segnalazioni in base all'età.



### 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

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

### 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 (n236).

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	Tot	2015		2016	
		1° Semestre	2° Semestre	1° Semestre	2° Semestre
<b>Informazione - Orientamento</b>					
Segnalazioni riguardanti la logistica	5	0	4	0	1
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	58	15	28	11	4
Segnalazioni riguardanti l’area amministrativa	14	3	4	5	2
<b>Condizioni di accesso</b>					
Segnalazioni riguardanti l’accesso telefonico	9	1	3	0	5
Segnalazioni riguardanti l’accesso con mezzi pubblici	0	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti l’accesso con mezzi privati	11	3	2	6	0
<b>Comunicazione e relazione</b>					
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l’operatore	76	12	20	21	23
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l’Azienda	0	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	0	0
<b>Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza</b>					
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	2	0	2	0	0
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	3	0	1	2	0
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	34	8	8	10	8



<b>Rispetto dei diritti</b>					
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	1	0	0	1	0
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	4	1	1	0	
<b>Prestazioni</b>					
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	37	19	5	8	5
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	12	2	1	5	4
Segnalazioni riguardanti l'inadeguatezza organizzativa	29	13	5	8	3
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	63	19	14	17	13
<b>Aspetti economici</b>					
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	29	14	5	7	3
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	5	1	1	2	1
<b>Rilascio doc. clinica</b>					
Segnalazioni riguardanti le modalità	6	1	3	1	1
Segnalazioni riguardanti il tempo	16	4	4	3	5
Segnalazioni riguardanti la qualità	4	2	0	1	1
<b>Assistenza farmaceutica</b>					
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	1	0	0	0	1
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	0	0	0	0	0
<b>Varie</b>					
Segnalazioni varie	321	51	64	89	117

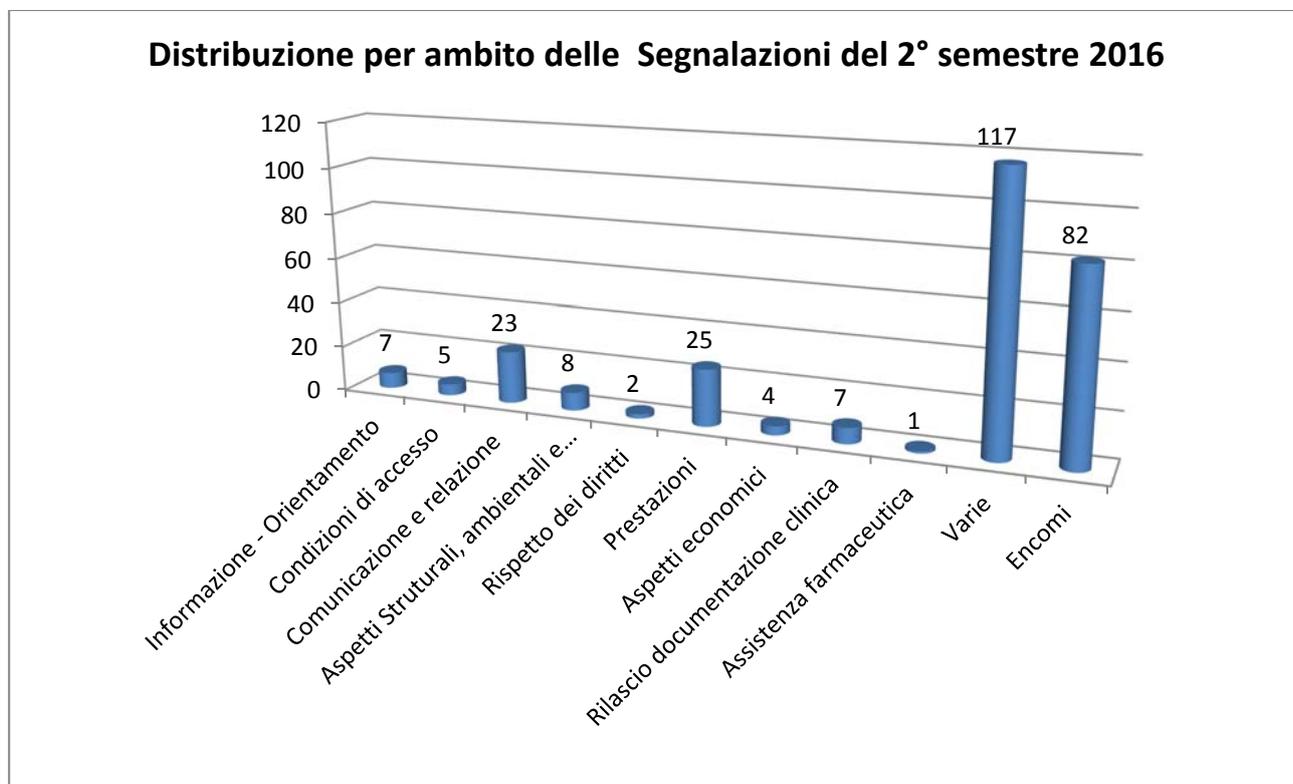
	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

<b>Encomi</b>					
Segnalazioni riguardanti encomi all’Ente	7	0	1	2	4
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	143	23	30	50	40
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	117	14	22	43	38

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

Riepilogo per ambito di segnalazione:

Descrizione degli ambiti oggetto di segnalazione	Tot.	2015		2016	
		1° Semestre	2° Semestre	1° Semestre	2° Semestre
Informazione - Orientamento	78	18	36	17	7
Condizioni di accesso	19	4	5	5	5
Comunicazione e relazione	76	12	20	21	23
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	39	8	11	12	8
Rispetto dei diritti	5	1	1	1	2
Prestazioni	141	53	25	38	25
Aspetti economici	34	15	6	9	4
Rilascio documentazione clinica	26	7	7	5	7
Assistenza Farmaceutica	1	0	0	0	1
Varie	321	51	64	89	117
Encomi	267	37	53	95	82



**Figura 7:** Distribuzione del numero di segnalazioni per ambito

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

### **Analisi delle segnalazioni, per Struttura Complessa**

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. 236).

STRUTTURA	Reclami 2 sem. 2016	Informazioni 2 sem 2016	Encomi 2 sem 2016
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA (DIREZIONE SCIENTIFICA)	0	0	0
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA (RIS. UMANE-UFF. LEGALE)	1	0	0
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA (SISTEMI INF. AZ. - SIA)	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA (118)	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA (BELGIOIOSO)	1	0	1
ALTRA AREA SANITARIA (CENTRO AMILOIDOSI)	1	1	0
ALTRA AREA SANITARIA (DIREZIONE MEDICA PRESIDIO)	12	8	0
ALTRA AREA SANITARIA (SANIFICAZIONE)	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA (LABORATORIO ANALISI)	1	0	1
ALTRA AREA SANITARIA (MAL. GENETICHE CARDIOVASC.)	0	0	1
ALTRA AREA SANITARIA SERVIZIO DIETETICA	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA DSA SCUOLA INFERMIERI	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA (SIMT)	0	2	0
ALTRA AREA SANITARIA (SITRA)	7	0	0
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI (URP)	4	41	2
AMMINISTRAZIONE ARCHIVIO	0	0	0
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' (TICKET / SOLLECITI)	2	0	0
AMM. SPORTELLO CASSA (TICKET/CUP/ACC. AMMINIST.)	1	1	0
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA (TICKET / CUP)	8	0	1
ANATOMIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA	1	0	0
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 2	0	2	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 3	0	0	0
CARDIOCHIRURGIA	2	1	0
CARDIOLOGIA	3	1	0
CHIRURGIA GENERALE 1 (e senologia)	2	1	2
CHIRURGIA GENERALE 2	1	0	1
CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE	0	0	0
CHIRURGIA PEDIATRICA	1	0	0



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

Analisi segnalazioni giunte presso  
l'Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Luglio – Dicembre 2016

Direzione  
Generale

CHIRURGIA PLASTICA	0	0	0
CHIRURGIA VASCOLARE	1	1	3
CURE PALLIATIVE BELGIOIOSO	0	0	0
DERMATOLOGIA	1	0	0
EMATOLOGIA / EMATOLOGIA TMO	1	1	0
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	0	0	1
FARMACIA	2	0	0
GASTROENTEROLOGIA	0	0	0
MALATTIE INFETTIVE	1	2	1
MALATTIE INFETTIVE E TROPICALI	0	0	1
MEDICINA GENERALE 1	1	0	0
MEDICINA GENERALE 2	1	0	1
MEDICINA GENERALE 3	0	0	2
MEDICINA GENERALE 6	0	9	0
MEDICINA NUCLEARE	2	0	0
NEFROLOGIA	1	0	0
NEUROCHIRURGIA	1	1	3
OCULISTICA	2	2	2
ODONTOIATRIA	2	0	0
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	0	3	0
ONCOLOGIA	0	3	4
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	9	2	4
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	7	6	5
OTORINOLARINGOIATRIA	3	2	1
PATOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE – NEONAT.	0	1	1
PEDIATRIA (compresa Auxologia)	4	2	3
PNEUMOLOGIA	1	1	1
PRONTO SOCCORSO	15	0	2
RADIOLOGIA	2	0	2
RADIOTERAPIA	0	0	2
REUMATOLOGIA	2	0	0
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA	0	0	0
SERVIZI GENERALI MANUTENZIONE - UFFICIO TECNICO	3	0	0
SERVIZI GENERALI E PORTINERIA	2	2	0
SERVIZI GENERALI DE CONTI	1	1	0
STROKE UNIT	0	1	0

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

ALTRA AREA AMMINISTRATIVA UFFICIO INFERMIERISTICO	1	0	0
RIANIMAZIONE 1	1	0	0
UROLOGIA	1	0	1

#### Riepilogo delle segnalazioni trattate da ogni singola Struttura

STRUTTURA COMPLESSA	Totale Segnalazioni
ANATOMIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 2	3
CARDIOCHIRURGIA	3
CARDIOLOGIA	4
CHIRURGIA GENERALE 1 E SENOLOGIA	6
CHIRURGIA GENERALE 2	2
CHIRURGIA PEDIATRICA	1
CHIRURGIA VASCOLARE	5
DERMATOLOGIA	1
EMATOLOGIA / EMATOLOGIA TMO	2
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
FARMACIA	2
MALATTIE INFETTIVE	4
MALATTIE INFETTIVE E TROPICALI	1
MEDICINA GENERALE 1	1
MEDICINA GENERALE 2	2
MEDICINA GENERALE 3	2
MEDICINA GENERALE 6	9
MEDICINA NUCLEARE	2
NEFROLOGIA	1
NEUROCHIRURGIA	5
OCULISTICA	6
ODONTOIATRIA	2
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	3
ONCOLOGIA	7
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	15
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	18
OTORINOLARINGOIATRIA	6
PATOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE – NEONATOLOGIA	2
PEDIATRIA COMPRESA AUXOLOGIA	9

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b></p>	<p align="center">Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	---	--

PNEUMOLOGIA	3
PRONTO SOCCORSO	17
RADIOLOGIA	4
RADIOTERAPIA	2
REUMATOLOGIA	2
UROLOGIA	2
SERVIZI GENERALI PORTINERIA	4
SERVIZI GENERALI DE CONTI	2
SERVIZI GENERALI MANUTENZIONE - UFFICIO TECNICO	3
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' TICKET/SOLLECITI	2
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / CUP	2
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA - TICKET / ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	9
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI - URP	47
ALTRA AREA SANITARIA – DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	20
ALTRA AREA SANITARIA SITRA	7
ALTRA AREA SANITARIA LABORATORIO ANALISI	2
ALTRA AREA SANITARIA BELGIOIOSO	2
ALTRA AREA SANITARIA CENTRO AMILOIDOSI	2
ALTRA AREA SANITARIA MALATTIE GENETICHE CARDIOVASCOLARI	1
ALTRA AREA SANITARIA SIMT	2
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA RISORSE UMANE - UFFICIO LEGALE	1

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

### Confronto anni 2014-2016

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016
<b>Altra Area Amministrativa</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	0	2	2	1	1
Richieste Informazioni	8	1	1	3	2	0
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>Altra Area Sanitaria</b>						
Reclami / Segnalazioni	39	37	24	41	34	20
Richieste Informazioni	20	12	11	6	6	8
Encomi	2	2	1	10	12	1
<b>Amministrazione - URP</b>						
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	5	4
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	38	41
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1	2
<b>Amministrazione Archivio</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	1	0	0	1	0
Richieste Informazioni	0	0	1	0	0	0
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>Amministrazione - Contabilità</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	9	5	3	4	2
Richieste Informazioni	3	1	0	0	1	0
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>Amministrazione Sportello</b>						
Reclami / Segnalazioni	57	26	14	20	20	9
Richieste Informazioni	2	2	0	3	3	1
Encomi	1	0	0	3	1	1
<b>SC Anatomia Patologica</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	2	0	1	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>SC Anestesia e Rianimazione 1</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	0	0	0
Richieste Informazioni	1	0	0	0	0	0
Encomi	2	0	2	1	0	0

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016
<b>SC Anestesia e Rianimazione 2</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	2
Encomi	2	2	2	1	3	1
<b>SC Anestesia e Rianimazione 3</b>						
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2	0
<b>SC Cardiochirurgia</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	0	1	0	4	2
Richieste Informazioni	1	2	1	0	0	1
Encomi	4	1	0	0	4	0
<b>SC Cardiologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	2	2	4	1	1	3
Richieste Informazioni	3	2	1	0	0	1
Encomi	3	1	1	2	3	0
<b>SC Centro Amiloidosi</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	0	1
Richieste Informazioni	0	0	0	3	1	1
Encomi	0	0	0	0		0
<b>SC Centro Malattie Genetiche</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	1	0
Richieste Informazioni	0	1	1	1	0	0
Encomi	0	2	0	0	0	1
<b>SC Chirurgia Generale 1</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	0	1	0	1	2
Richieste Informazioni	1	1	1	2	0	1
Encomi	2	2	1	1	4	2
<b>SC Chirurgia Generale 2</b>						
Reclami / Segnalazioni	4	1	10	1	0	1
Richieste Informazioni	1	1	1	1	0	0
Encomi	2	0	0	0	1	1

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016
<b>SC Chir Gen. 1</b>						
<b>Senologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	1	0	
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	
Encomi	0	1	0	1	0	
<b>SC Chirurgia Pediatrica</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	1	1	1	0	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0
Encomi	1	0	0	1	0	0
<b>SC Chirurgia Vascolare</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	0	2	0	2	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	1
Encomi	0	1	0	0	4	3
<b>SC Dermatologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	7	2	3	1	1	1
Richieste Informazioni	5	2	0	0	0	0
Encomi	0	1	0	0	0	0
<b>SC Ematologia / Ematologia TMO</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	2	0	1
Richieste Informazioni	4	0	2	0	0	1
Encomi	0	0	0	1	1	0
<b>Endoscopia Digestiva</b>						
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2	0
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	1
<b>SC Farmacia</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	0	0	2
Richieste Informazioni	0	0	0	1	1	0
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>SC Immunotrasfusionale</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	1	0
Richieste Informazioni	0	0	0	1	0	2
Encomi	0	0	0	0	1	0

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016
<b>SC Malattie Infettive</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	0	0	1	2	1
Richieste Informazioni	0	1	0	0	0	2
Encomi	0	2	0	1	0	1
<b>SC Malattie Infettive e Tropicali</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	0	1	0	1	0
Richieste Informazioni	0	1	0	0	1	0
Encomi	0	0	0	1	0	1
<b>SC Pneumologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	2	2	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	2	1
Encomi	1	1	0	0	1	1
<b>SC Medicina di Laboratorio / Analisi Chimico Cliniche</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	0	0	3	1	1
Richieste Informazioni	0	0	4	0	0	0
Encomi	0	0	1	1	0	1
<b>SC Medicina Generale 1</b>						
Reclami / Segnalazioni	2	4	1	2	3	1
Richieste Informazioni	3	1	0	1	1	0
Encomi	1	1	1	0	4	0
<b>SC Medicina Generale 2</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	1	1
Richieste Informazioni	1	0	1	0	0	0
Encomi	0	0	1	0	0	1
<b>SC Medicina Generale 3</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	1	1	0	2	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0
Encomi	1	2	2	0	2	2
<b>SC Medicina Generale 4 - Belgioioso</b>						
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1	1
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	1

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016
<b>SC Medicina Generale 6- Ecografia Interventistica</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	0	0	0
Richieste Informazioni	3	1	0	13	0	9
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>SC Medicina Nucleare</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	0	0	2
Richieste Informazioni	1	0	0	0	1	0
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>SC Nefrologia - Emodialisi</b>						
Reclami / Segnalazioni	3	0	0	0	0	1
Richieste Informazioni	1	0	0	0	0	0
Encomi	0	1	0	0	0	0
<b>SC Neonatologia - Patologia Neonatale - Terapia Intensiva Neonatale</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	1	1	6	0	0
Richieste Informazioni	1	0	1	0	1	1
Encomi	1	0	2	7	3	1
<b>SC Neurochirurgia</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	1	1	0	1	1
Richieste Informazioni	4	2	1	0	1	1
Encomi	0	1	2	1	0	3
<b>SC Oculistica</b>						
Reclami / Segnalazioni	2	2	3	4	5	2
Richieste Informazioni	5	1	1	1	1	2
Encomi	1	2	0	1	3	2
<b>SC Odontoiatria</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	4	2	1	1	2
Richieste Informazioni	3	0	2	1	2	0
Encomi	0	1	0	0	1	0
<b>SC Oncoematologia Pediatria</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	0	1	0
Richieste Informazioni	2	0	0	0	0	3
Encomi	0	0	0	0	1	0

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

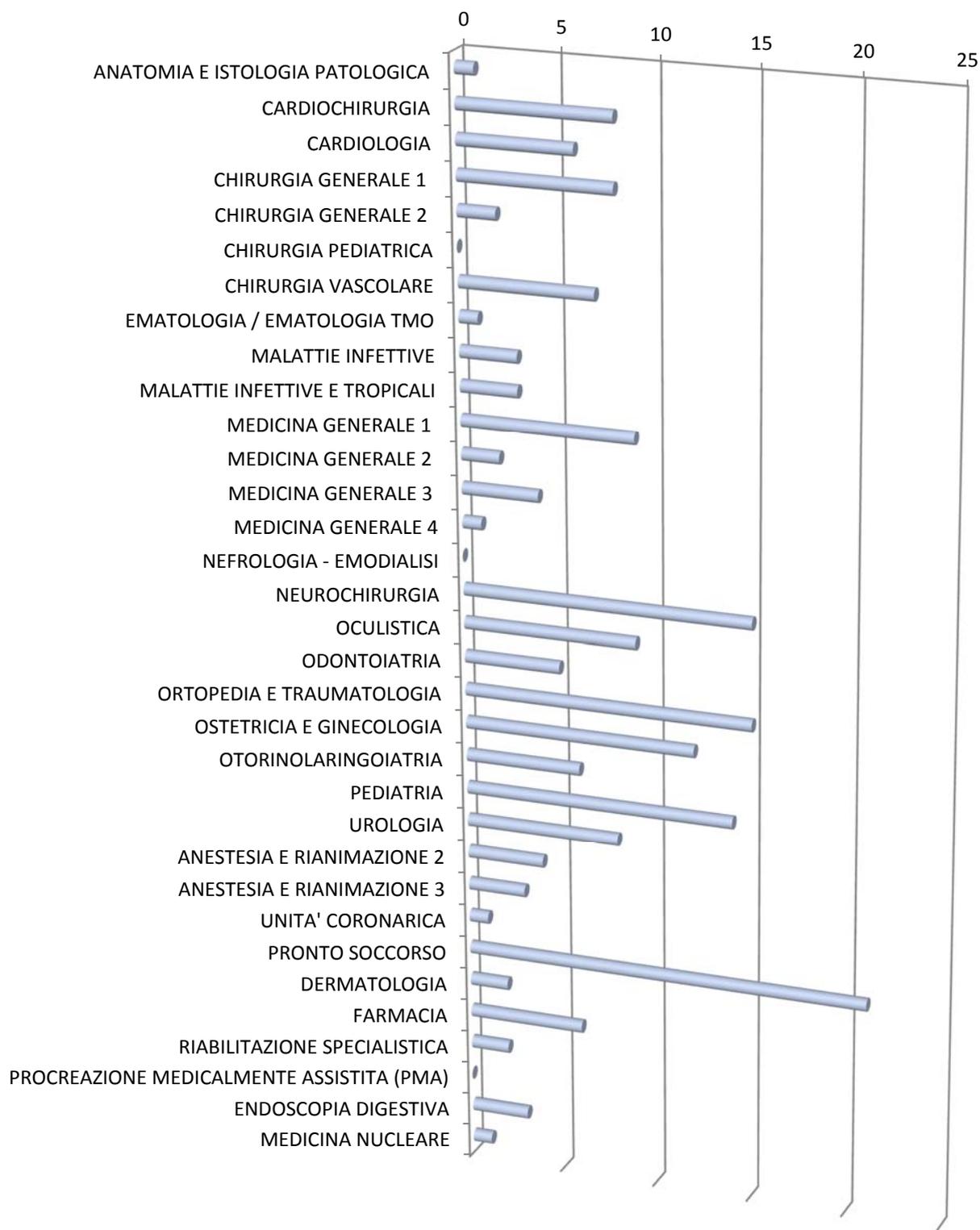
Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	
<b>SC Oncologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	0	1	1	0	0
Richieste Informazioni	1	2	1	4	0	3
Encomi	1	1	2	4	4	4
<b>SC Ortopedia e Traumatologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	4	6	6	9	5	9
Richieste Informazioni	5	0	3	1	4	2
Encomi	2	1	2	1	4	4
<b>SC Ostetricia e Ginecologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	3	6	5	8	5	7
Richieste Informazioni	7	1	3	1	1	6
Encomi	5	2	2	8	5	5
<b>SC Otorinolaringoiatria</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	3	5	2	3	3
Richieste Informazioni	2	2	3	0	0	2
Encomi	0	2	3	1	1	1
<b>SC Pediatria</b>						
Reclami / Segnalazioni	2	2	3	1	1	4
Richieste Informazioni	4	4	1	0	2	2
Encomi	1	0	1	1	2	3
<b>SC Pronto Soccorso</b>						
Reclami / Segnalazioni	16	17	17	9	10	15
Richieste Informazioni	1	0	0	0	1	0
Encomi	1	1	0	5	9	2
<b>SC Radiodiagnostica</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	1	1	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	1	0
Encomi	1	0	0	0	1	0
<b>SC Radiologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	5	5	3	3	3	2
Richieste Informazioni	2	0	1	1	1	0
Encomi	0	0	1	0	0	2

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016
<b>SC Radioterapia</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	0	0	0	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	1	0
Encomi	0	0	1	1	1	2
<b>SC Reumatologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	1	1	0	1	1	2
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>SC Riabilitazione Specialistica</b>						
Reclami / Segnalazioni	2	0	2	0	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	0	0	0	2	0
<b>Servizi Generali Manutenzione - Ufficio Tecnico</b>						
Reclami / Segnalazioni	4	3	4	6	7	3
Richieste Informazioni	0	0	0	0	1	0
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>Servizi Generali e Portineria</b>						
Reclami / Segnalazioni	12	3	2	5	6	3
Richieste Informazioni	3	2	1	0	0	3
Encomi	0	0	0	0	0	0
<b>SC Solventi - IntraMoenia</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	3	5	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	0	0	0	1	0
<b>SC Unità Cure Coronariche</b>						
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	2	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	0	0	1	1	0
<b>SC Urologia</b>						
Reclami / Segnalazioni	2	2	3	3	5	1
Richieste Informazioni	6	0	2	0	1	0
Encomi	0	0	0	1	0	1

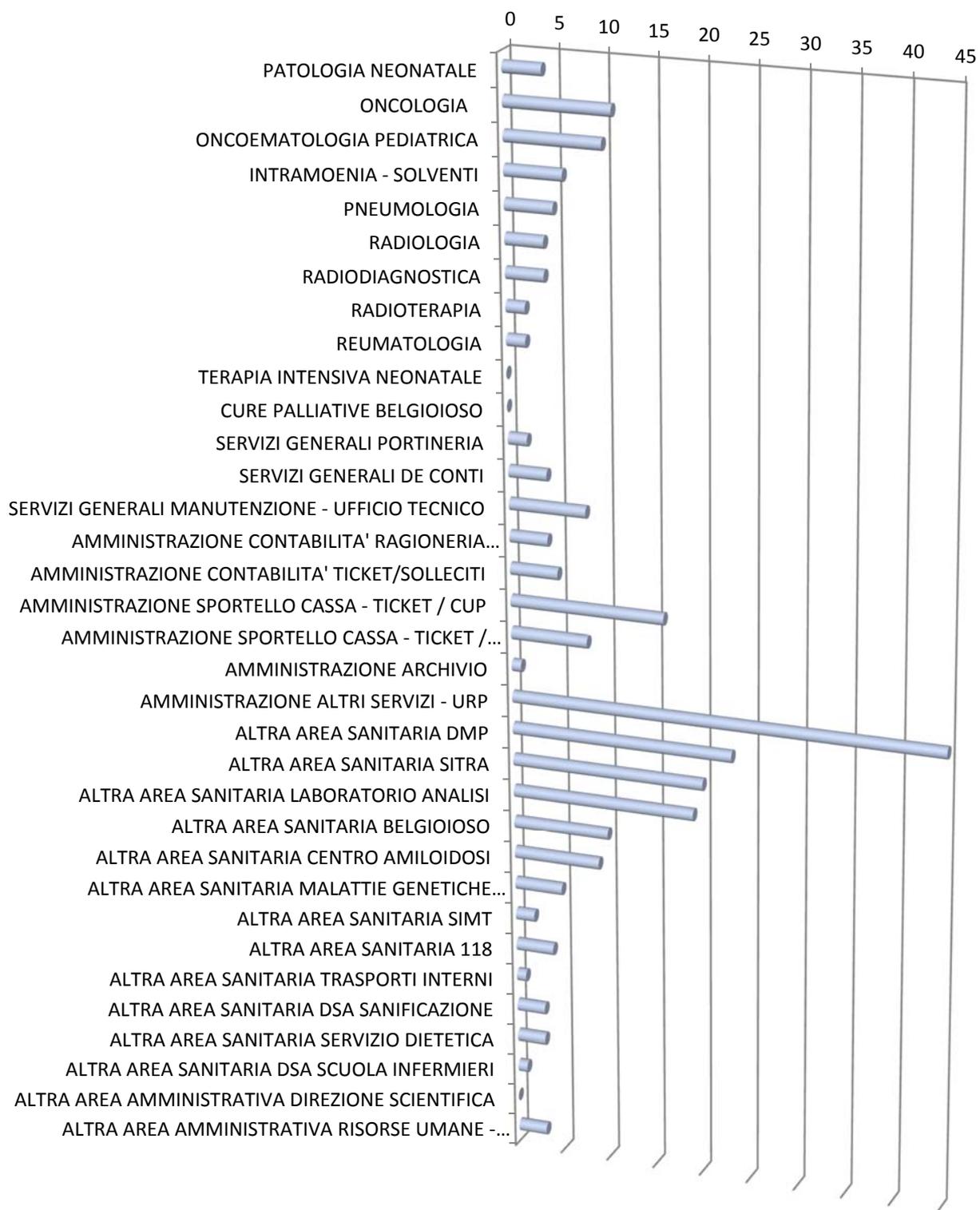


### Distribuzione segnalazioni per Struttura - 1





### Distribuzione segnalazioni per Struttura - 2



	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

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

Nel periodo compreso tra Luglio e Dicembre 2016 sono giunte presso l’URP n. 878 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 38 reclami a fronte di 2835 richieste evase, per il semestre in oggetto.

	1 sem 2016	2 sem 2016	Anno 2016
Richieste Cartelle Cliniche	2793	2835	5628
Reclami (Cartelle Cliniche)	46	38	84
%	1,65	1,34	1,49

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. 878 telefonate).

Tipologia Segnalazioni Telefonica	N° telefonate
Richiesta informazioni	684
Reclami generali	195
Encomi	0

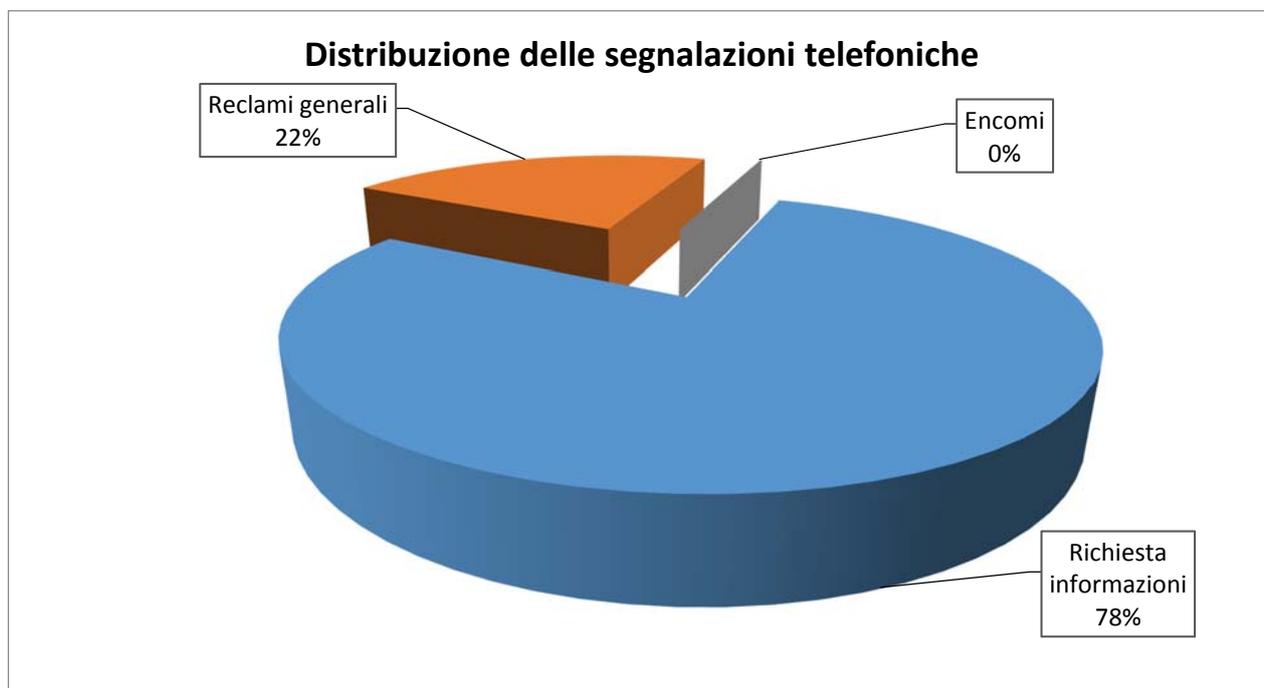


Figura 9: Distribuzione percentuale delle segnalazioni telefoniche

#### Andamento mensile delle telefonate

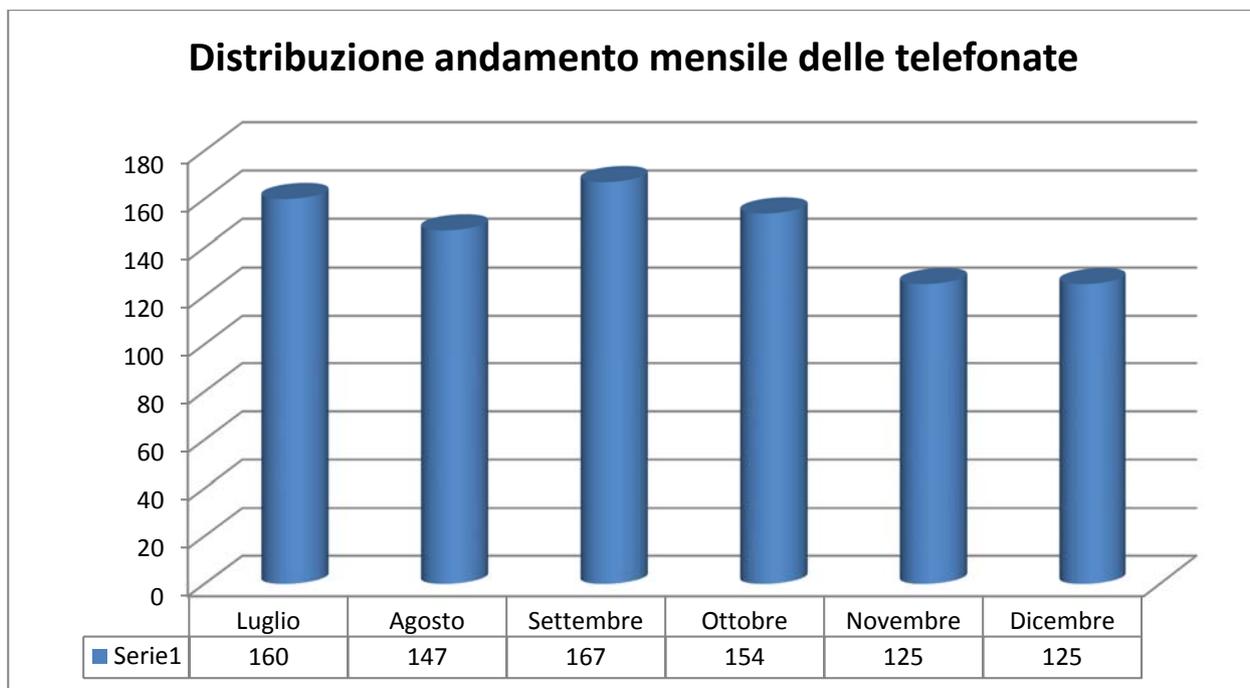


Figura 10: Distribuzione dell'andamento mensile del numero di telefonate.

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016	Direzione Generale
---	--	---	-----------------------

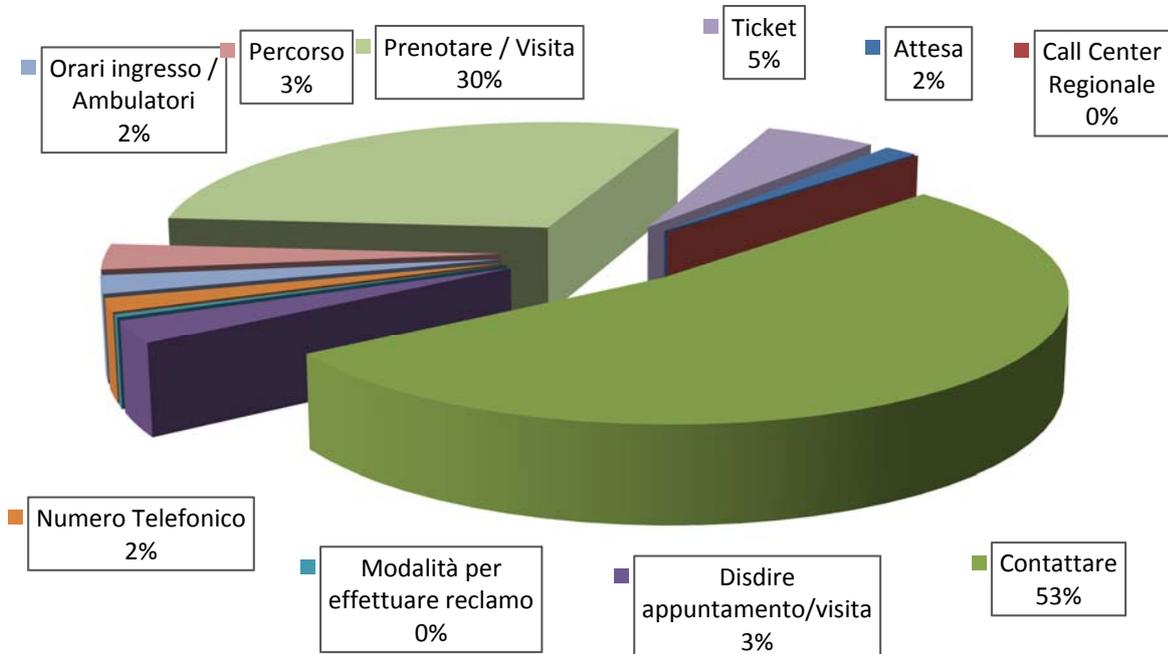
È stata effettuata una stratificazione delle tipologie di segnalazione telefonica più significative, messe a confronto con i semestri precedenti

Informazioni	1° sem. 2015	2° sem. 2015	1° sem. 2016	2° sem. 2016
Attesa	13	11	10	8
Call Center Regionale	6	0	0	0
Contattare	104	178	165	274
Disdire appuntamento/visita	15	7	7	15
Modalità per effettuare reclamo	13	7	12	2
Numero Telefonico	20	20	18	9
Orari ingresso / Ambulatori	19	7	23	12
Percorso	14	5	7	17
Prenotare / Visita	232	216	285	153
Ticket	27	38	49	27
Reclami	1° sem. 2015	2° sem. 2015	1° sem. 2016	2° sem. 2016
Attesa	75	107	* 101	*53
Bollino Verde	8	4	5	2
Call Center Regionale	14	0	26	0
Contattare	38	63	75	36
Prenotare	55	47	38	35
Ticket	40	35	29	7
Visita	33	43	51	21
Agende chiuse	8	24	14	12
Chiusura sportelli CUP	1	31	2	0
Maleducazione operatori	16	25	26	10
Parcheggio / corsia preferenziale disabili	2	2	0	0

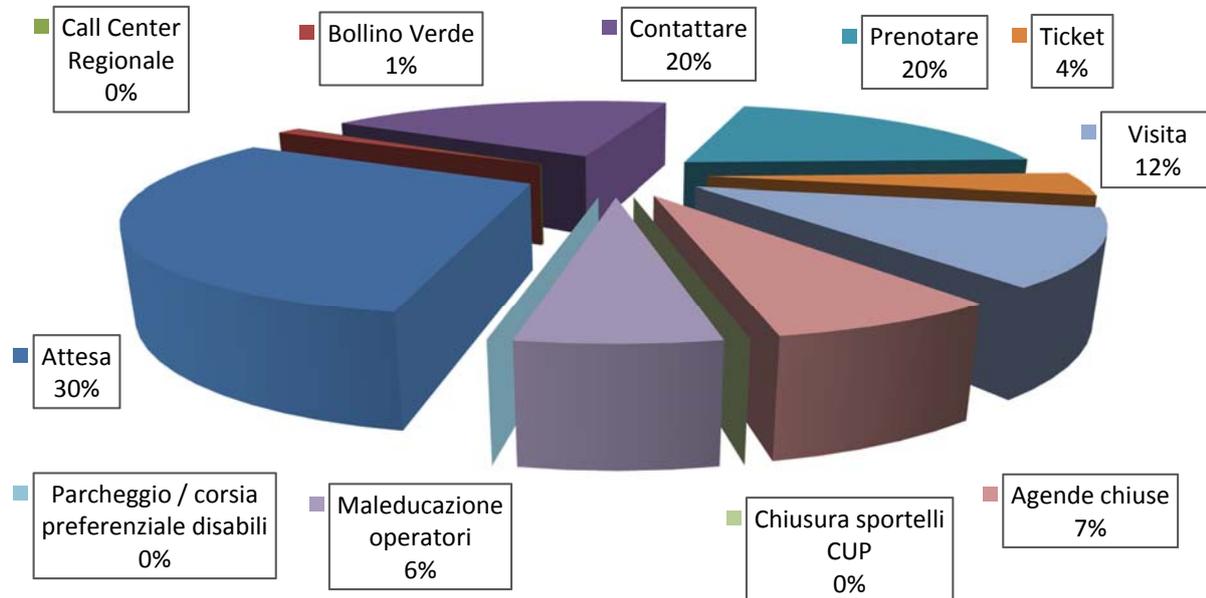
\* - Dato comprensivo di numero 38 segnalazioni relative a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche, a fronte di 2835 richieste evase, per il semestre in oggetto.



### Informazioni : distribuzione della tipologia di segnalazione telefonica



### Reclami : distribuzione della tipologia di segnalazione telefonica



	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Luglio – Dicembre 2016</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	---	--

### **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. 273 richieste di rimborso ticket, così distribuite

Rimborso Ticket	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
Numero Richieste	31	37	44	43	59	59