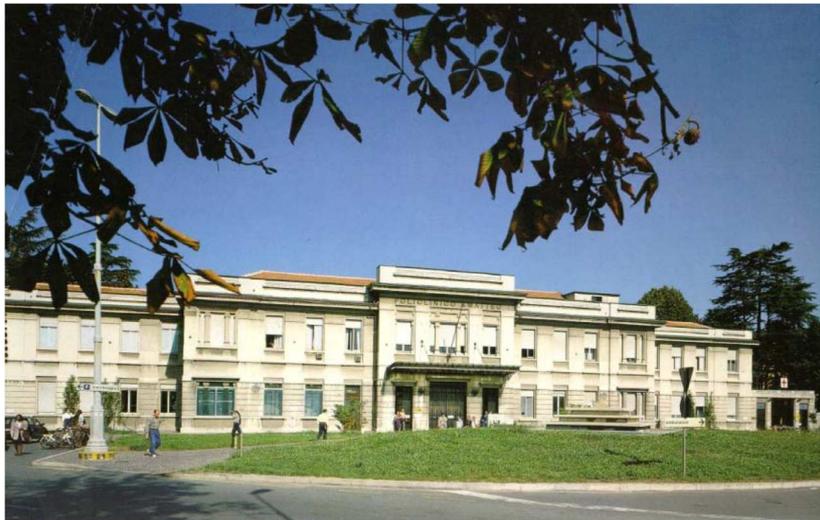




**FONDAZIONE  
IRCCS  
POLICLINICO“SAN  
MATTEO”**

Analisi segnalazioni giunte presso  
l'Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Gennaio – Giugno 2017

Direzione  
Generale



## ***Analisi segnalazioni giunte presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017***



	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	---	--	--

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 Gennaio e Giugno 2017, l’URP ha ricevuto n. 276 segnalazioni (rispetto al secondo semestre 2016 + 40 incremento del 16.9% - rispetto al primo semestre 2016 + 47 con un incremento del 20.6 %); a queste si aggiungono n. 913 segnalazioni telefoniche, la maggior parte delle quali per ottenere informazioni.

Si precisa che nel presente Report vengono ancora utilizzate, per speditezza di atti, le nomenclature SS/SC, di cui al precedente POAS e contemplate ancora nel data base delle segnalazioni URP.

Tali nomenclature sono però in corso di aggiornamento e sostituzione con le nuove UOC/UOSD.

Le segnalazioni ricevute ed evase comprendono:

- Reclami;
- Segnalazioni vere e proprie;
- Informazioni;
- Encomi.



### Flusso mensile delle segnalazioni

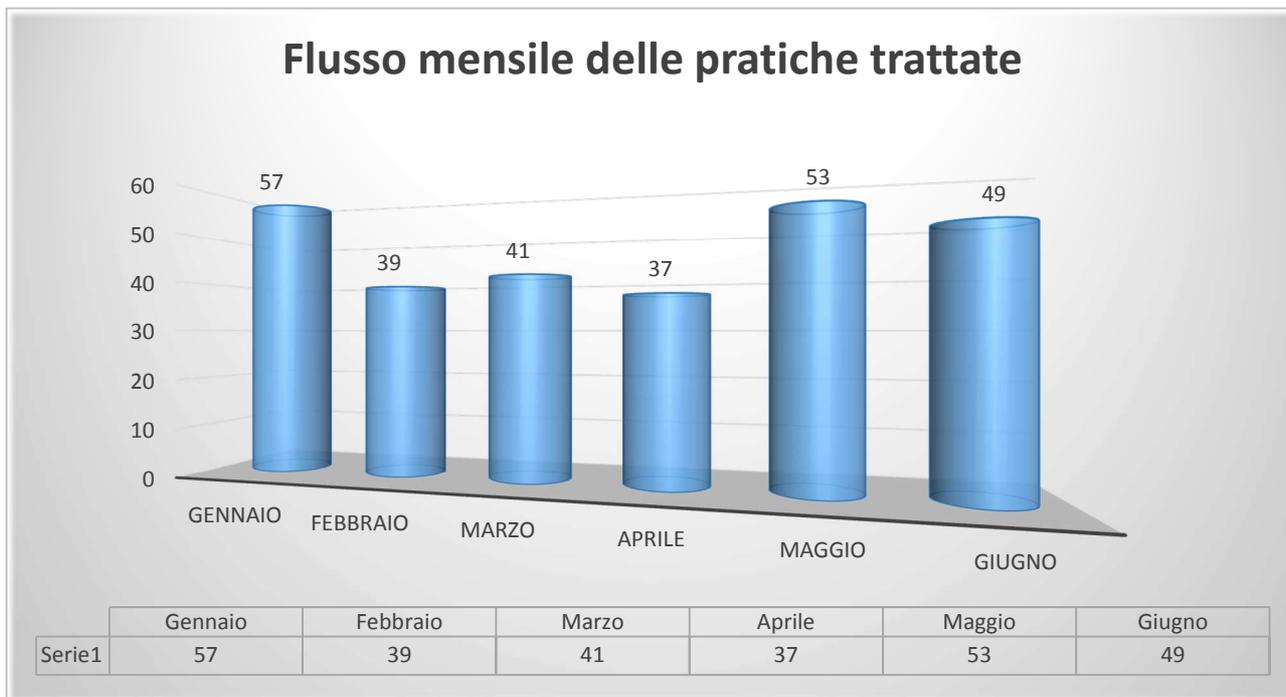


Figura 1: Andamento mensile del numero di segnalazioni URP

### Stratificazione del campione:

- Per genere

#### Distribuzione percentuale delle Segnalazioni per genere

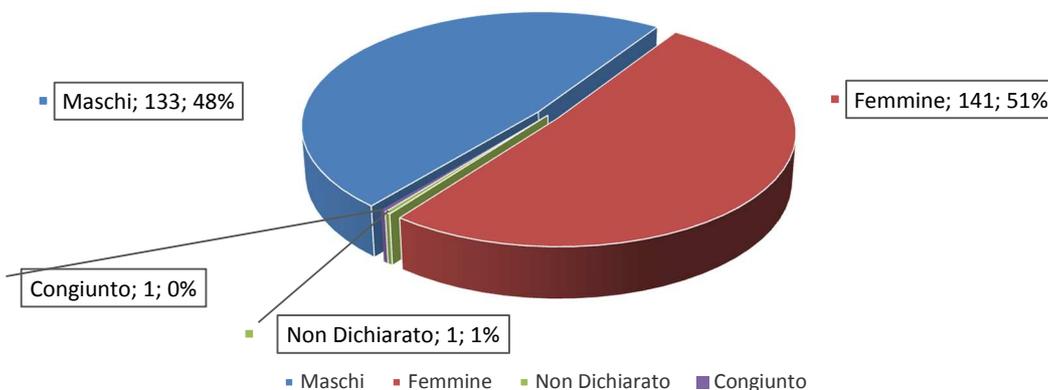
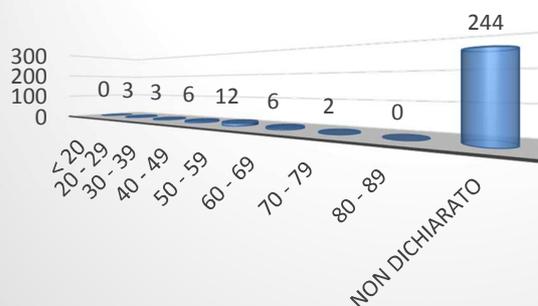


Figura 2: Distribuzione percentuale della stratificazione del campione per genere

- Per età



### Suddivisione delle segnalazioni in base all'età dell'utente



	< 20	20 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	60 - 69	70 - 79	80 - 89	Non Dichiarato
Serie1	0	3	3	6	12	6	2	0	244

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

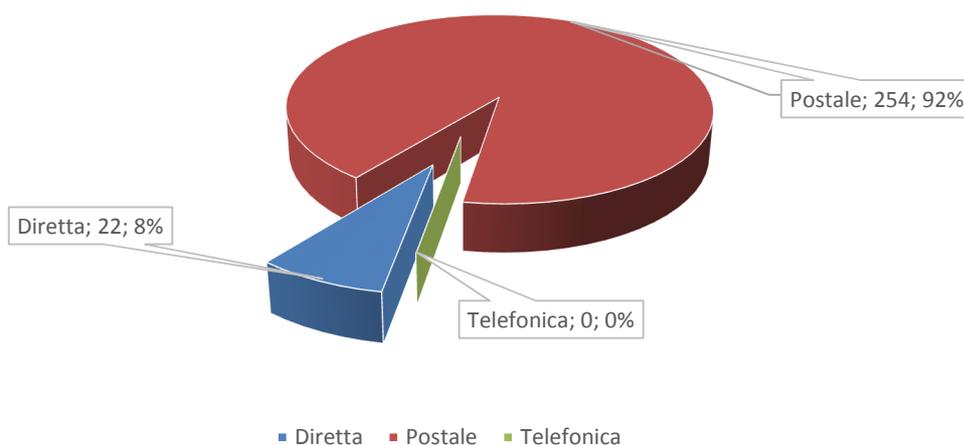


Figura 6: Distribuzione percentuale delle modalità di segnalazione presso l'URP

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	---	--	--

### 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. 276).

Descrizione in dettaglio degli ambiti oggetto di segnalazione	Tot	2015		2016		2017
		1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem
<b>Informazione - Orientamento</b>						
Segnalazioni riguardanti la logistica	6	0	4	0	1	1
Segnalazioni riguardanti la coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	65	15	28	11	4	7
Segnalazioni riguardanti l’area amministrativa	18	3	4	5	2	4
<b>Condizioni di accesso</b>						
Segnalazioni riguardanti l’accesso telefonico	10	1	3	0	5	1
Segnalazioni riguardanti l’accesso con mezzi pubblici	0	0	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti l’accesso con mezzi privati	15	3	2	6	0	4
<b>Comunicazione e relazione</b>						
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l’operatore	108	12	20	21	23	32
Segnalazioni riguardanti il rapporto con l’Azienda	0	0	0	0	0	0
Segnalazioni riguardanti il consenso informato	0	0	0	0	0	0

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

<b>Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza</b>						
Segnalazioni riguardanti le barriere architettoniche	2	0	2	0	0	0
Segnalazioni riguardanti la sicurezza	2	0	1	2	0	2
Segnalazioni riguardanti il comfort (vitto, pulizie, arredi ed attrezzature)	44	8	8	10	8	10
<b>Rispetto dei diritti</b>						
Segnalazioni riguardanti il trattamento dei dati sensibili	1	0	0	1	0	0
Segnalazioni riguardanti il mancato rispetto di altri diritti	4	1	1	0	0	2
<b>Prestazioni</b>						
Segnalazioni riguardanti il tempo di attesa	51	19	5	8	5	14
Segnalazioni riguardanti la mancata prestazione	17	2	1	5	4	5
Segnalazioni riguardanti l’inadeguatezza organizzativa	38	13	5	8	3	9
Segnalazioni riguardanti la percezione della qualità tecnico professionale	97	19	14	17	13	34
<b>Aspetti economici</b>						
Segnalazioni riguardanti il ticket errato	50	14	5	7	3	21
Segnalazioni riguardanti i rimborsi del ticket	6	1	1	2	1	1
<b>Rilascio doc. clinica</b>						

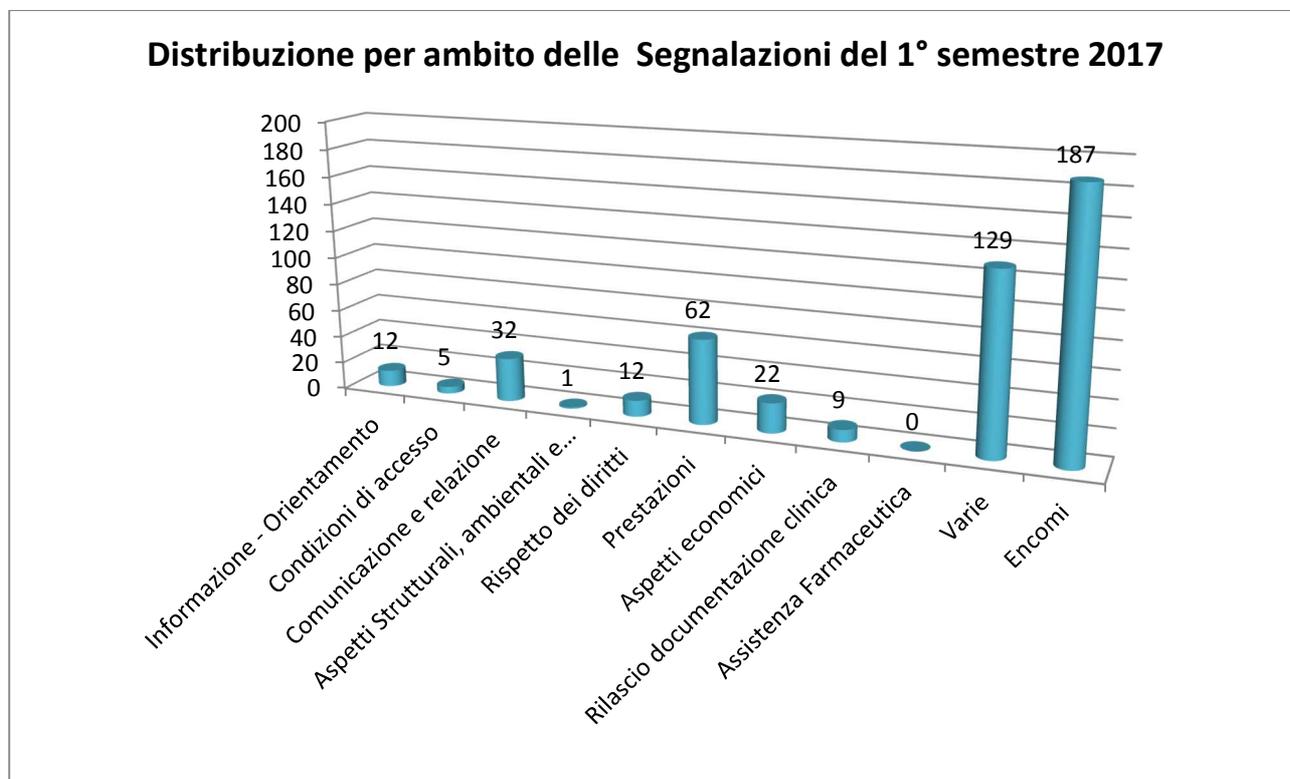
	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

Segnalazioni riguardanti le modalità	9	1	3	1	1	3
Segnalazioni riguardanti il tempo	20	4	4	3	5	4
Segnalazioni riguardanti la qualità	6	2	0	1	1	2
<b>Assistenza farmaceutica</b>						
Segnalazioni riguardanti la distribuzione diretta	1	0	0	0	1	0
Segnalazioni riguardanti distribuzione convenzionata	0	0	0	0	0	0
<b>Varie</b>						
Segnalazioni varie	450	51	64	89	117	129
<b>Encomi</b>						
Segnalazioni riguardanti encomi all’Ente	14	0	1	2	4	7
Segnalazioni riguardanti encomi al personale medico	237	23	30	50	40	94
Segnalazioni riguardanti encomi ai professionisti sanitari non medici	203	14	22	43	38	86

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	---	--	--

**Riepilogo per ambito di segnalazione:**

Descrizione degli ambiti oggetto di segnalazione	2015		2016		2017
	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.	2° Sem.	1° Sem.
Informazione - Orientamento	18	36	17	7	12
Condizioni di accesso	4	5	5	5	5
Comunicazione e relazione	12	20	21	23	32
Aspetti Strutturali, ambientali e sicurezza	8	11	12	8	1
Rispetto dei diritti	1	1	1	2	12
Prestazioni	53	25	38	25	62
Aspetti economici	15	6	9	4	22
Rilascio documentazione clinica	7	7	5	7	9
Assistenza Farmaceutica	0	0	0	1	0
Varie	51	64	89	117	129
Encomi	37	53	95	82	187



**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 Gennaio – Giugno 2017	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. 276).

STRUTTURA	Encomi 1 sem. 2017	Informazioni 1 sem 2017	Reclami 1 sem 2017
ALLERGOLOGIA	0	1	0
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA – FONDAZIONE OSM	0	8	5
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA (RIS. UMANE-UFF. LEGALE)	0	1	0
ALTRA AREA AMMINISTRATIVA (SISTEMI INF. AZ. - SIA)	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA (118)	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA (BELGIOIOSO)	2	0	1
ALTRA AREA SANITARIA (CENTRO AMILOIDOSI)	0	1	0
ALTRA AREA SANITARIA (DIREZIONE MEDICA PRESIDIO)	1	13	10
ALTRA AREA SANITARIA (SANIFICAZIONE)	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA (LABORATORIO ANALISI)	0	6	1
ALTRA AREA SANITARIA (MAL. GENETICHE CARDIOVASC.)	0	3	0
ALTRA AREA SANITARIA SERVIZIO DIETETICA	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA DSA SCUOLA INFERMIERI	0	0	0
ALTRA AREA SANITARIA (SIMT)	2	1	0
ALTRA AREA SANITARIA (SITRA)	0	0	5
AMMINISTRAZIONE ALTRI SERVIZI (URP)	0	21	1
AMMINISTRAZIONE ARCHIVIO	0	3	0
AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' (TICKET / SOLLECITI)	0	3	10
AMM. SPORTELLO CASSA (TICKET/CUP/ACC. AMMINIST.)	0	4	3
AMMINISTRAZIONE SPORTELLO CASSA (TICKET / CUP)	0	0	12
ANATOMIA E ISTOLOGIA PATOLOGICA	0	1	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE	2	0	2
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 3			
CARDIOCHIRURGIA	4	1	0
CARDIOLOGIA	3	0	3
CHIRURGIA GENERALE 1	1	2	1
CHIRURGIA GENERALE 2	3	0	1
CHIRURGIA GENERALE 3 SENOLOGIA	0	1	0

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

CHIRURGIA PEDIATRICA	2	2	0
CHIRURGIA VASCOLARE	0	0	0
DERMATOLOGIA	0	2	2
EMATOLOGIA / EMATOLOGIA TMO	7	2	1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA			
FARMACIA	0	0	1
GASTROENTEROLOGIA	0	0	1
MALATTIE INFETTIVE	6	1	1
MEDICINA GENERALE 1	1	3	5
MEDICINA GENERALE 2	4	0	3
MEDICINA GENERALE 3	1	2	0
MEDICINA GENERALE 6	0	4	1
MEDICINA NUCLEARE	0	0	0
NEFROLOGIA	0	0	2
NEUROCHIRURGIA	3	2	2
OCULISTICA	0	1	1
ODONTOIATRIA	2	1	2
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	0	3	0
ONCOLOGIA	3	0	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	7	3	9
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	8	7	7
OTORINOLARINGOIATRIA	2	2	4
PATOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE – NEONAT.	3	0	0
PEDIATRIA (compresa Auxologia)	5	3	7
PNEUMOLOGIA	2	5	3
PRONTO SOCCORSO	5	1	23
RADIOLOGIA	1	3	3
RADIOTERAPIA	2	0	0
REUMATOLOGIA	2	2	0
RIABILITAZIONE SPECIALISTICA	2	0	0
SERVIZI GENERALI MANUTENZIONE - UFFICIO TECNICO	1	0	5
SERVIZI GENERALI E PORTINERIA	0	0	2
SERVIZI GENERALI DE CONTI	1	1	3
STROKE UNIT			
RADIODIAGNOSTICA	1	2	1

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

TOSSICOLOGIA	0	1	0
UNITA’ CORONARICA	1	0	1
UROLOGIA	4	2	3

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

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	---	--	--

OTORINOLARINGOIATRIA	6
PATOLOGIA E TERAPIA INTENSIVA NEONATALE – NEONATOLOGIA	2
PEDIATRIA COMPRESA AUXOLOGIA	9
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 Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

### Tabella sinottica anno 2014 – 2017

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017
<b>Altra Area Amministrativa</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	0	2	2	1	1	5
Richieste Informazioni	8	1	1	3	2	0	9
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
<b>Altra Area Sanitaria</b>							
Reclami / Segnalazioni	39	37	24	41	34	20	18
Richieste Informazioni	20	12	11	6	6	8	13
Encomi	2	2	1	10	12	1	1
<b>Amministrazione - URP</b>							
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	5	4	1
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	38	41	21
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1	2	0
<b>Amministrazione Archivio</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	1	0	0	1	0	0
Richieste Informazioni	0	0	1	0	0	0	3
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
<b>Amministrazione - Contabilità</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	9	5	3	4	2	10
Richieste Informazioni	3	1	0	0	1	0	5
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
<b>Amministrazione Sportello</b>							
Reclami / Segnalazioni	57	26	14	20	20	9	15
Richieste Informazioni	2	2	0	3	3	1	4
Encomi	1	0	0	3	1	1	0
<b>SC Anatomia Patologica</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	2	0	1	1	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	1
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
<b>SC Anestesia e Rianimazione 1</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	0	0	0	2
Richieste Informazioni	1	0	0	0	0	0	0
Encomi	2	0	2	1	0	0	2

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017
<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	0
Richieste Informazioni	1	2	1	0	0	1	1
Encomi	4	1	0	0	4	0	4
<b>SC Cardiologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	2	2	4	1	1	3	3
Richieste Informazioni	3	2	1	0	0	1	0
Encomi	3	1	1	2	3	0	3
<b>SC Centro Amiloidosi</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	0	1	0
Richieste Informazioni	0	0	0	3	1	1	1
Encomi	0	0	0	0		0	0
<b>SC Centro Malattie Genetiche</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	1	0	0
Richieste Informazioni	0	1	1	1	0	0	3
Encomi	0	2	0	0	0	1	0
<b>SC Chirurgia Generale 1</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	0	1	0	1	2	2
Richieste Informazioni	1	1	1	2	0	1	2
Encomi	2	2	1	1	4	2	1
<b>SC Chirurgia Generale 2</b>							
Reclami / Segnalazioni	4	1	10	1	0	1	1
Richieste Informazioni	1	1	1	1	0	0	0
Encomi	2	0	0	0	1	1	3

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017
<b>SC Chir Gen. 1</b>							
<b>Senologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	1	0	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	1
Encomi	0	1	0	1	0	0	0
<b>SC Chirurgia Pediatrica</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	1	1	1	0	1	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	2
Encomi	1	0	0	1	0	0	2
<b>SC Chirurgia Vascolare</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	0	2	0	2	1	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	1	0
Encomi	0	1	0	0	4	3	0
<b>SC Dermatologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	7	2	3	1	1	1	2
Richieste Informazioni	5	2	0	0	0	0	2
Encomi	0	1	0	0	0	0	0
<b>SC Ematologia / Ematologia TMO</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	2	0	1	1
Richieste Informazioni	4	0	2	0	0	1	2
Encomi	0	0	0	1	1	0	7
<b>Endoscopia Digestiva</b>							
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2	0	0
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	1	0
<b>SC Farmacia</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	0	0	2	0
Richieste Informazioni	0	0	0	1	1	0	0
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
<b>SC Immunotrasfusionale</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	1	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	1	0	2	1
Encomi	0	0	0	0	1	0	2

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017
<b>SC Malattie Infettive</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	0	0	1	2	1	1
Richieste Informazioni	0	1	0	0	0	2	1
Encomi	0	2	0	1	0	1	6
<b>SC Malattie Infettive e Tropicali</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	0	1	0	1	0	1
Richieste Informazioni	0	1	0	0	1	0	1
Encomi	0	0	0	1	0	1	6
<b>SC Pneumologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	2	2	1	2
Richieste Informazioni	0	0	0	0	2	1	5
Encomi	1	1	0	0	1	1	3
<b>SC Medicina di Laboratorio / Analisi Chimico Cliniche</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	0	0	3	1	1	1
Richieste Informazioni	0	0	4	0	0	0	6
Encomi	0	0	1	1	0	1	0
<b>SC Medicina Generale 1</b>							
Reclami / Segnalazioni	2	4	1	2	3	1	4
Richieste Informazioni	3	1	0	1	1	0	3
Encomi	1	1	1	0	4	0	0
<b>SC Medicina Generale 2</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	1	0	1	1	3
Richieste Informazioni	1	0	1	0	0	0	0
Encomi	0	0	1	0	0	1	5
<b>SC Medicina Generale 3</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	1	1	0	2	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	2
Encomi	1	2	2	0	2	2	1
<b>SC Medicina Generale 4 - Belgioioso</b>							
Reclami / Segnalazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1	1	2
Richieste Informazioni	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0
Encomi	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0	1	2

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017
<b>SC Medicina Generale 6- Ecografia Interventistica</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	0	0	0	1
Richieste Informazioni	3	1	0	13	0	9	4
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
<b>SC Medicina Nucleare</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	0	0	2	0
Richieste Informazioni	1	0	0	0	1	0	0
Encomi	0	0	0	0	0	0	0
<b>SC Nefrologia - Emodialisi</b>							
Reclami / Segnalazioni	3	0	0	0	0	1	1
Richieste Informazioni	1	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	1	0	0	0	0	0
<b>SC Neonatologia - Patologia Neonatale - Terapia Intensiva Neonatale</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	1	1	6	0	0	3
Richieste Informazioni	1	0	1	0	1	1	0
Encomi	1	0	2	7	3	1	0
<b>SC Neurochirurgia</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	1	1	0	1	1	2
Richieste Informazioni	4	2	1	0	1	1	2
Encomi	0	1	2	1	0	3	5
<b>SC Oculistica</b>							
Reclami / Segnalazioni	2	2	3	4	5	2	1
Richieste Informazioni	5	1	1	1	1	2	1
Encomi	1	2	0	1	3	2	0
<b>SC Odontoiatria</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	4	2	1	1	2	2
Richieste Informazioni	3	0	2	1	2	0	1
Encomi	0	1	0	0	1	0	2
<b>SC Oncoematologia Pediatria</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	0	1	0	0
Richieste Informazioni	2	0	0	0	0	3	3
Encomi	0	0	0	0	1	0	0

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017
<b>SC Oncologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	0	1	1	0	0	1
Richieste Informazioni	1	2	1	4	0	3	0
Encomi	1	1	2	4	4	4	3
<b>SC Ortopedia e Traumatologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	4	6	6	9	5	9	9
Richieste Informazioni	5	0	3	1	4	2	3
Encomi	2	1	2	1	4	4	11
<b>SC Ostetricia e Ginecologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	3	6	5	8	5	7	6
Richieste Informazioni	7	1	3	1	1	6	7
Encomi	5	2	2	8	5	5	9
<b>SC Otorinolaringoiatria</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	3	5	2	3	3	4
Richieste Informazioni	2	2	3	0	0	2	0
Encomi	0	2	3	1	1	1	4
<b>SC Pediatria</b>							
Reclami / Segnalazioni	2	2	3	1	1	4	8
Richieste Informazioni	4	4	1	0	2	2	3
Encomi	1	0	1	1	2	3	6
<b>SC Pronto Soccorso</b>							
Reclami / Segnalazioni	16	17	17	9	10	15	24
Richieste Informazioni	1	0	0	0	1	0	1
Encomi	1	1	0	5	9	2	7
<b>SC Radiodiagnostica</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	1	0	1	1	0	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	1	0	2
Encomi	1	0	0	0	1	0	1
<b>SC Radiologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	5	5	3	3	3	2	3
Richieste Informazioni	2	0	1	1	1	0	2
Encomi	0	0	1	0	0	2	1

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	Direzione Generale
---	---	--	-----------------------

Confronto	1°/2014	2°/2014	1°/2015	2°/2015	1°/2016	2°/2016	1°/2017
<b>SC Radioterapia</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	0	0	0	0	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	1	0	0
Encomi	0	0	1	1	1	2	2
<b>SC Reumatologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	1	1	0	1	1	2	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	1
Encomi	0	0	0	0	0	0	2
<b>SC Riabilitazione Specialistica</b>							
Reclami / Segnalazioni	2	0	2	0	0	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	0	0	0	2	0	0
<b>Servizi Generali Manutenzione - Ufficio Tecnico</b>							
Reclami / Segnalazioni	4	3	4	6	7	3	4
Richieste Informazioni	0	0	0	0	1	0	0
Encomi	0	0	0	0	0	0	1
<b>Servizi Generali e Portineria</b>							
Reclami / Segnalazioni	12	3	2	5	6	3	5
Richieste Informazioni	3	2	1	0	0	3	0
Encomi	0	0	0	0	0	0	1
<b>SC Solventi - IntraMoenia</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	3	5	0	0
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	0	0	0	1	0	0
<b>SC Unità Cure Coronariche</b>							
Reclami / Segnalazioni	0	0	0	2	0	0	1
Richieste Informazioni	0	0	0	0	0	0	0
Encomi	0	0	0	1	1	0	2
<b>SC Urologia</b>							
Reclami / Segnalazioni	2	2	3	3	5	1	3
Richieste Informazioni	6	0	2	0	1	0	3
Encomi	0	0	0	1	0	1	4



### Distribuzione segnalazioni per Struttura - 1

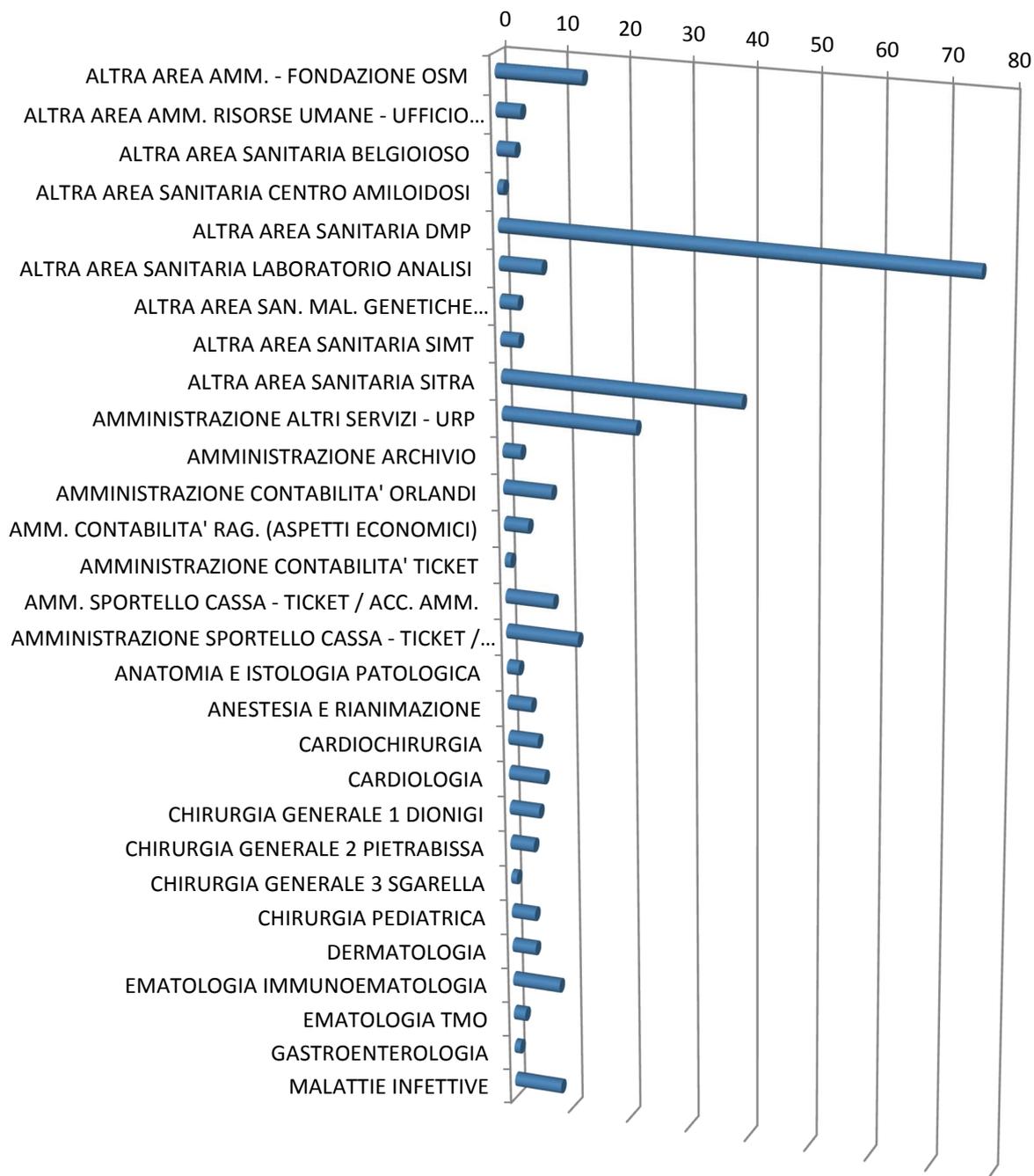


Figura 8: Distribuzione percentuale delle segnalazioni per Struttura 1



### Distribuzione segnalazioni per Struttura - 2

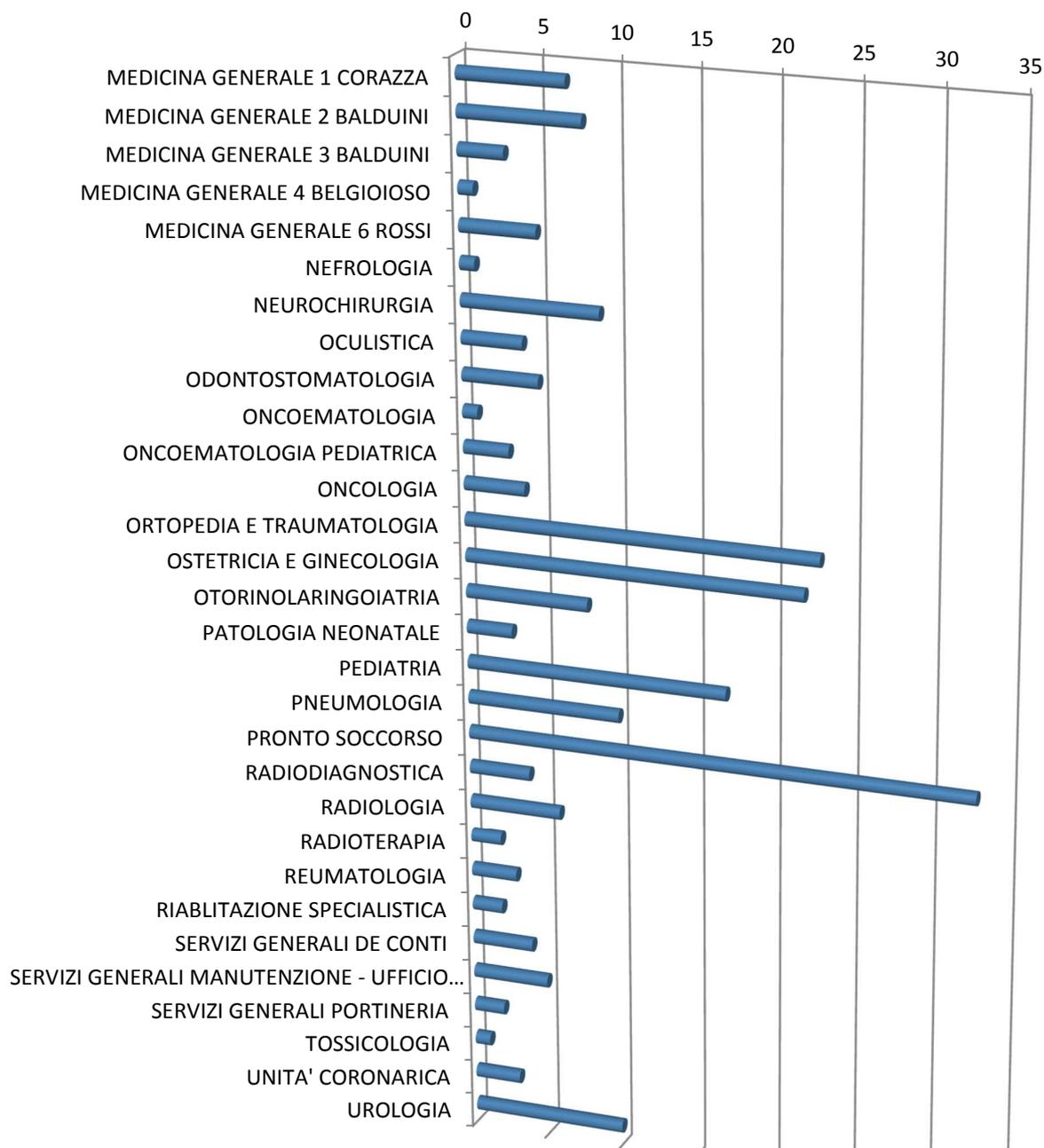


Figura 9: Distribuzione percentuale delle segnalazioni per Struttura 2

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	---	--	--

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

Nel periodo compreso tra Gennaio e Giugno 2017 sono giunte presso l’URP n. 913 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 39 reclami a fronte di 2776 richieste evase, per il semestre in oggetto.

	<b>1 sem 2016</b>	<b>2 sem 2016</b>	<b>Anno 2016</b>	<b>1 sem 2017</b>
richieste	2793	2835	5628	2776
reclami	46	38	84	39
%	1,65	1,34	1,49	1,41

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. 913 telefonate).

<b>Tipologia Segnalazioni Telefonica</b>	<b>N° telefonate</b>
Richiesta informazioni	684
Reclami generali	195
Encomi	0

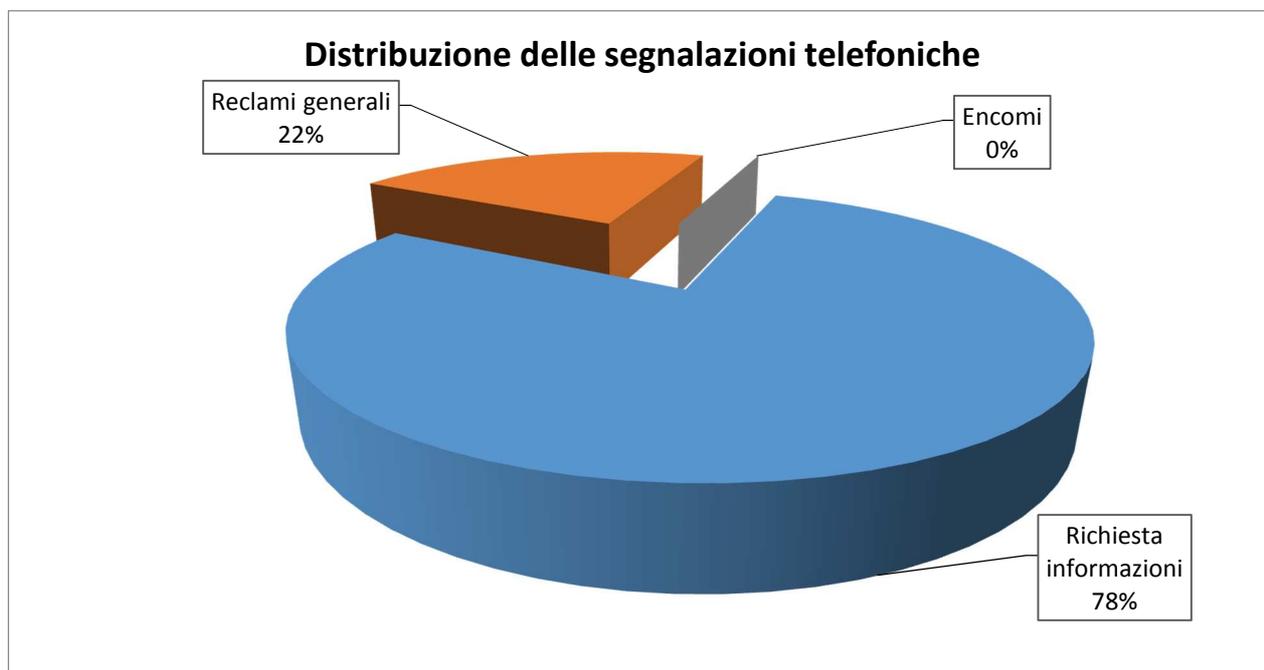


Figura 10: Distribuzione percentuale delle segnalazioni telefoniche

### Andamento mensile delle telefonate

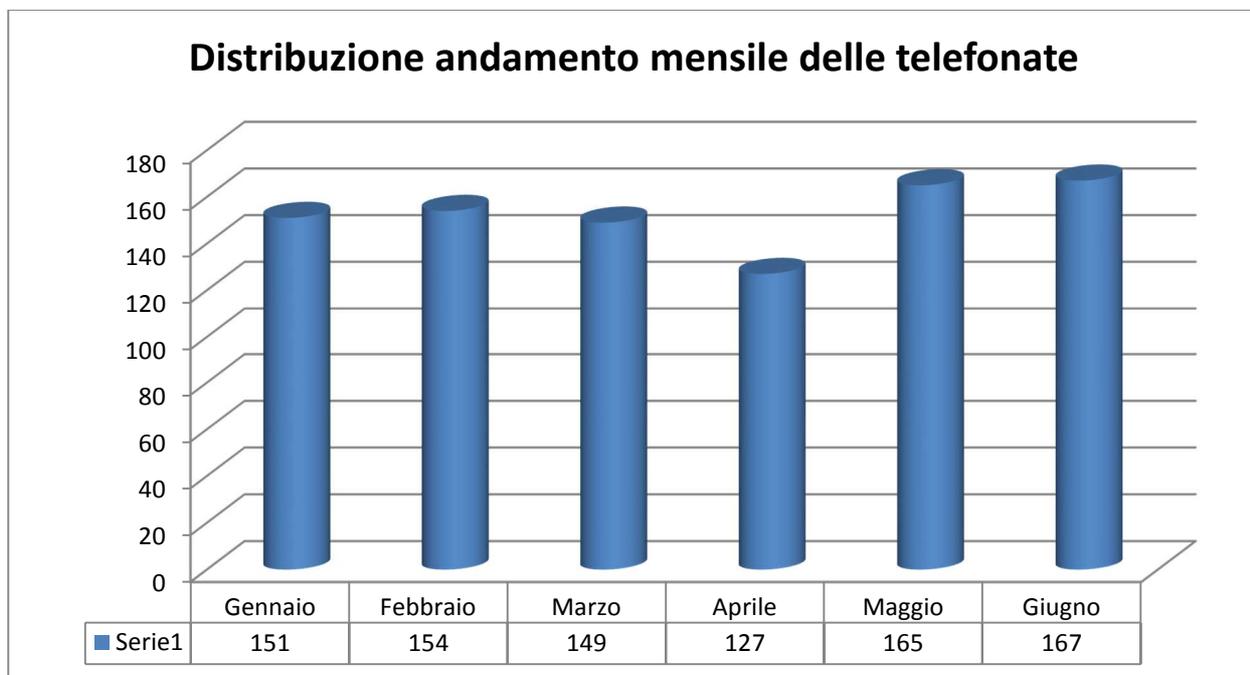


Figura 11: Distribuzione dell'andamento mensile del numero di telefonate

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b>	Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017	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	1° sem. 2017
Attesa	13	11	10	8	8
Call Center Regionale	6	0	0	0	3
Contattare	104	178	165	274	312
Disdire appuntamento/visita	15	7	7	15	21
Modalità per effettuare reclamo	13	7	12	2	4
Numero Telefonico	20	20	18	9	0
Orari ingresso / Ambulatori	19	7	23	12	14
Percorso	14	5	7	17	3
Prenotare / Visita	232	216	285	153	163
Ticket	27	38	49	27	23
Reclami	1°sem. 2015	2° sem. 2015	1° sem. 2016	2° sem. 2016	1° sem. 2017
Attesa	75	107	* 101	*53	*55
Bollino Verde	8	4	5	2	2
Call Center Regionale	14	0	26	0	0
Contattare	38	63	75	36	21
Prenotare	55	47	38	35	36
Ticket	40	35	29	7	6
Visita	33	43	51	21	22
Agende chiuse	8	24	14	12	7
Chiusura sportelli CUP	1	31	2	0	0
Maleducazione operatori	16	25	26	10	13
Parcheggio / corsia preferenziale disabili	2	2	0	0	2

\* - Dato comprensivo di numero 39 segnalazioni relative a ritardi nella consegna delle cartelle cliniche, a fronte di 2776 richieste evase, per il semestre in oggetto.

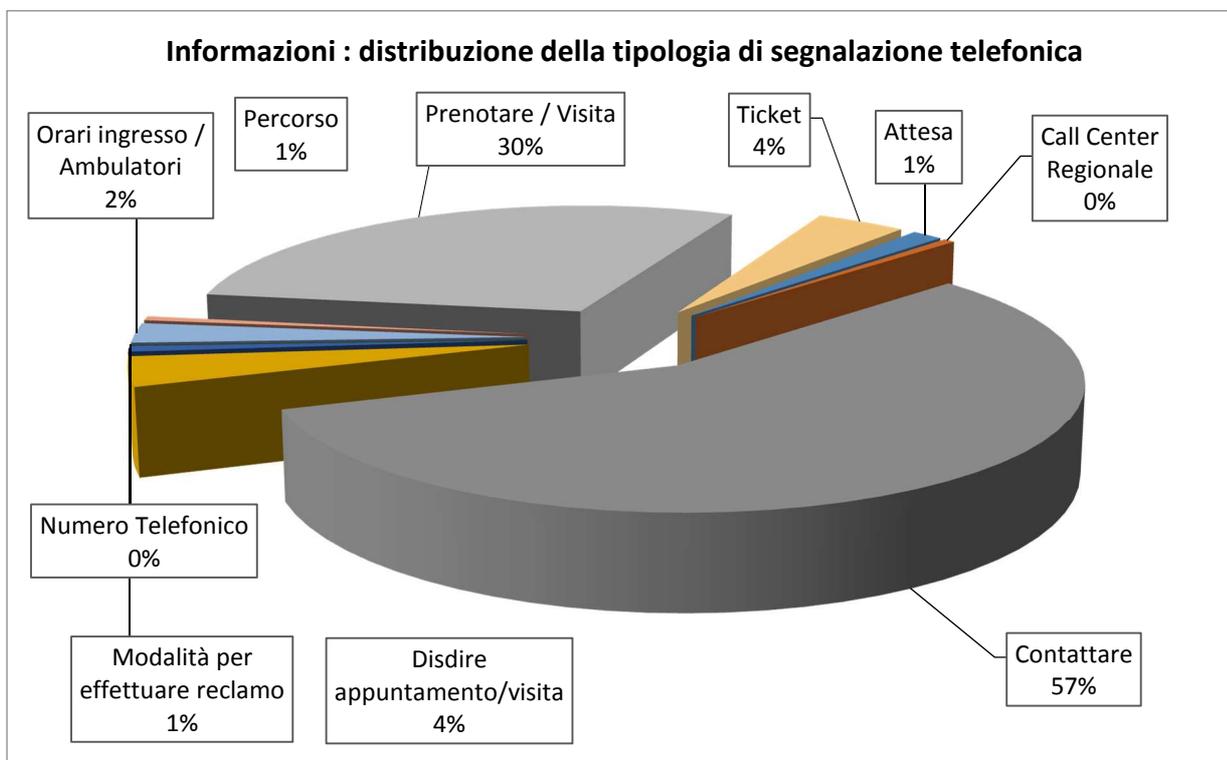


Figura 12: Distribuzione percentuale della tipologia di segnalazione telefonica (informazioni)

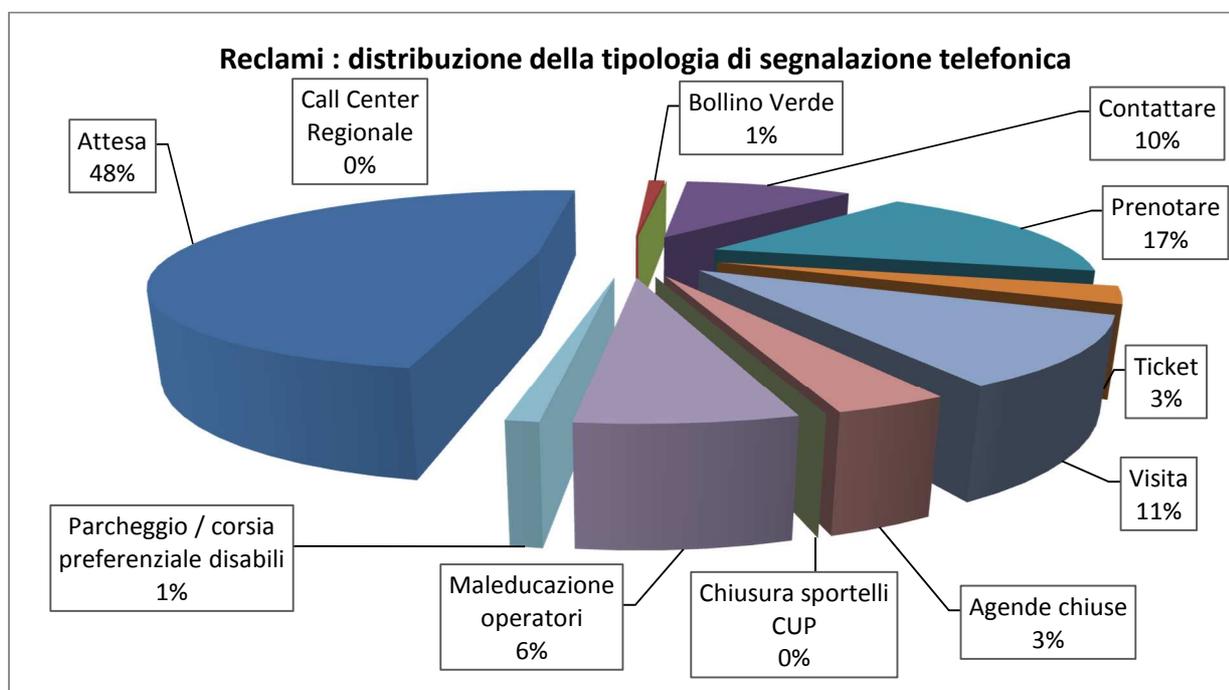


Figura 13: Distribuzione percentuale della tipologia di segnalazione telefonica (reclami)

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO“SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Analisi segnalazioni giunte presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico Gennaio – Giugno 2017</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 Accettazione Amministrativa della Fondazione, per il seguito di competenza.

Nel semestre in oggetto, l’URP ha gestito n. 391; nel semestre precedente (Luglio-Dicembre 2016), invece sono state gestite n. 273 richieste di rimborso ticket, così distribuite:

Rimborso Ticket	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Numero Richieste	43	67	75	61	87	58