

## Report Reclami/Elogi segnalati anno 2011- Ospedale di Pordenone

Nell'ambito degli indicatori di qualità, le aspettative e la soddisfazione del paziente e dei familiari viene analizzata attraverso il report dei reclami/elogi comunicati all'URP.

Dall'analisi dei dati anno 2011, i reclami sono stati 200 e gli elogi 37 (tabella 1). La maggior parte dei reclami è di tipo tecnico/professionale (33%) o di tipo burocratico/amministrativo (23%), gli aspetti relazionali rappresentano il 18%.

**Tabella 1. Distribuzione reclami/elogi per tipologia**

Tipologia	Num.	%
Aspetti relazionali	35	18%
Umanizzazione	8	4%
Informazioni	9	5%
Tempo	20	10%
Aspetti alberghieri/comfort	5	3%
Strutture/logistica	2	1%
Aspetti burocratico/amm.vi	45	23%
Aspetti tecnico/professionali	65	33%
Richieste improprie	2	1%
Altro	1	1%
Suggerimenti	8	4%
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>200</b>	
<b>ELOGI</b>	<b>37</b>	

La distribuzione dei reclami/ elogi per reparto è rappresentata nel grafico 1 e 2:

Grafico 1.

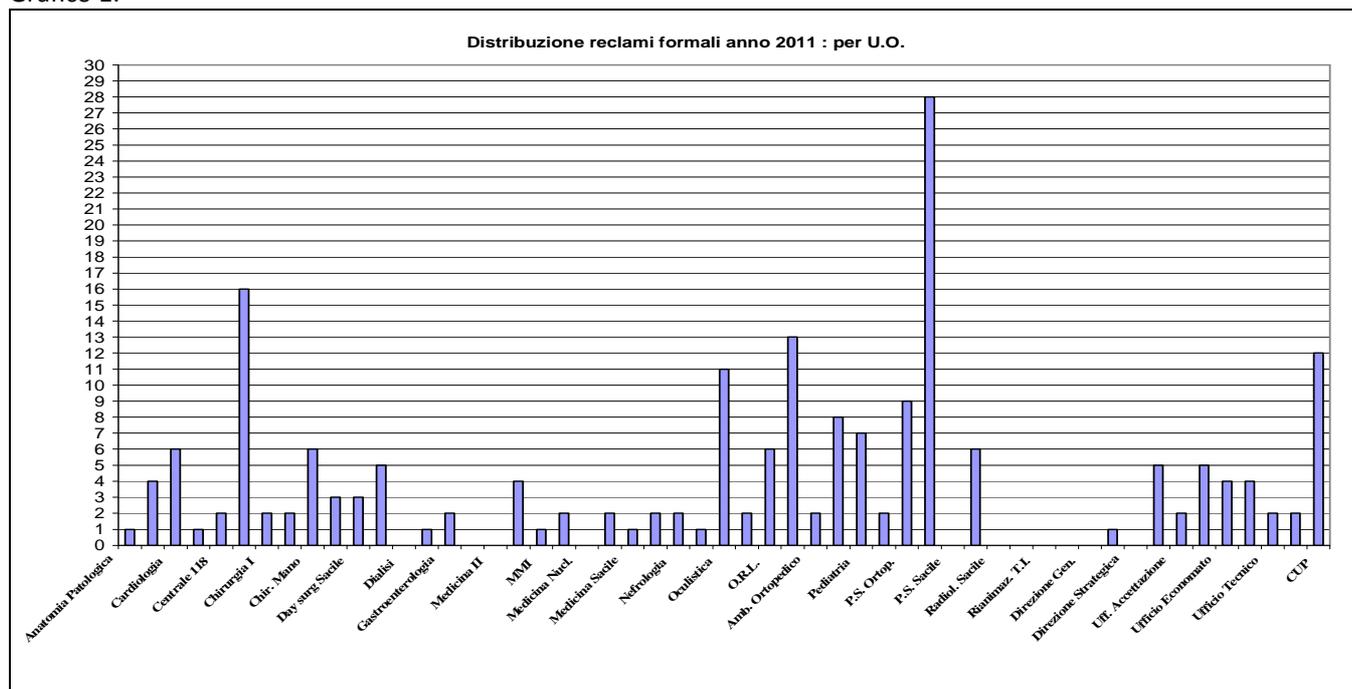


Grafico 2.

