

Report Reclami/Elogi segnalati anno 2012

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.

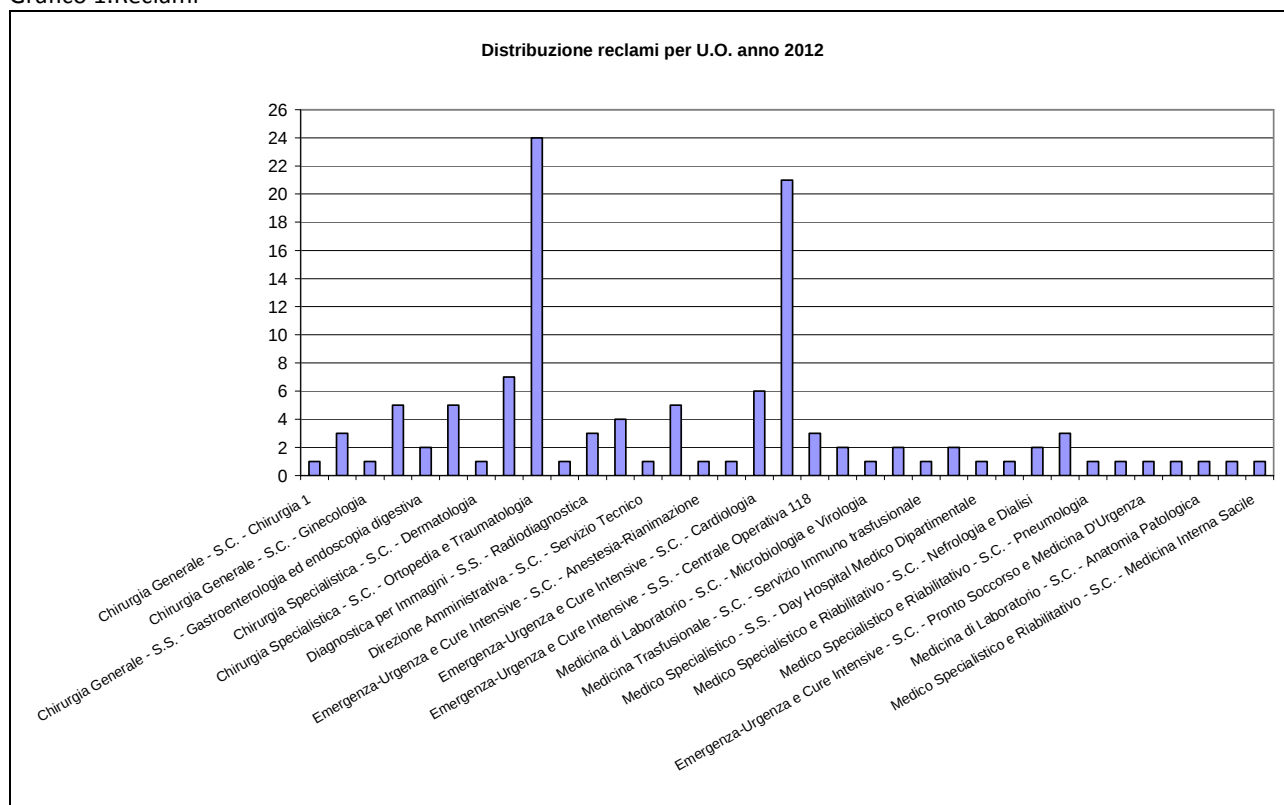
Dall'analisi dei dati anno 2012, i reclami sono stati 154 e gli elogi 27 (tabella 1). La maggior parte dei reclami è di tipo tecnico/professionale (23%) o di tipo burocratico/amministrativo (22%), gli aspetti relazionali rappresentano il 12%.

Tabella 1. Distribuzione reclami/elogi per tipologia

Tipologia	anno 2010	anno 2011	anno 2012
Aspetti relazionali	37	35	19
Umanizzazione	12	8	16
Informazioni	10	9	6
Tempo	14	20	27
Aspetti alberghieri/comfort	4	5	2
Strutture/logistica	4	2	3
Aspetti burocratico/amm.vi	51	45	34
Aspetti tecnico/professionali	31	65	36
Richieste improprie		2	
Altro		1	
Suggerimenti		8	11
TOTALE RECLAMI	163	200	154
ELOGI	16	37	27

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

Grafico 1.Reclami



Distribuzione elogi per U.O. anno 2012

Unità Operativa (U.O.)	Numero di Elogi
Chirurgia Generale - S.C. - Chirurgia 2	1
Chirurgia Generale - S.S. - Degenza Breve	1
Chirurgia Generale - S.S. - Gastroenterologia ed endoscopia digestiva	4
Chirurgia Generale - S.S. - Chirurgia della Mano e Microchirurgia	1
Chirurgia Specialistica - S.C. - Ortopedia e Traumatologia	3
Chirurgia Specialistica - S.C. - Oculistica	1
Chirurgia Specialistica - S.C. - Otorinolaringoiatria	1
Chirurgia Specialistica - S.C. - Cardiologia	1
Emergenza-Urgenza e Cure Intensive - S.S. - Centrale Operativa 118	1
Emergenza-Urgenza e Cure Intensive - S.S. - Terapia del dolore e cure palliative	1
Materno Infantile - S.S. - Osreticia	1
Medico Specialistico - S.C. - Neonatologia	1
Medico Specialistico - S.C. - Medicina Interna 2	2
Medico Specialistico - S.C. - Medicina Riabilitativa	1
Medico Specialistico e Riabilitativo - S.S. - Pneumologia	3
Medico Specialistico e Riabilitativo - S.S. - Day Surgery Sacile	1
Medico Specialistico e Riabilitativo - S.S. - Pronto Soccorso Sacile	1
Medico Specialistico e Riabilitativo - S.C. - Medicina Interna Sacile	1

