



ANALISI RECLAMI ANNO 2016

Come ogni anno l'URP analizza i reclami pervenuti nel precedente anno.

Alla data del 31 dicembre 201 il totale dei reclami pervenuti sono stati 15 provenienti dai vari reparti, come visibile nella tabella a seguire.

Tab. 1 *Distribuzione dei reclami per reparto in base alla provenienza del soggetto reclamante.*

REPARTO	N. DI RECLAMI
RSA PT	3
RSA 2P	5
RSP	3
RSD	1
AMBULATORIO	3
TOTALE	15

La numerosità dei reclami è stata differenziata a seconda delle principali aree di interesse e in base agli indicatori, così come esposto nella tabella n. 2.

In relazione ai dati raccolti che mettono in evidenza il numero di segnalazioni rispetto ai diversi reparti non si evincono grandi differenze se non, rispetto agli anni precedenti 3 reclami relativi al servizio ambulatoriale sia per le prestazioni cliniche che l'accoglienza da parte delle impiegate all'accettazione.

Gli aspetti che ci segnalano riguardano

1. Danneggiamento dei capi inviati in lavanderia
2. Smarrimento di indumenti
3. Scarsa professionalità da parte dei medici/impiegate

A seguito di alcune segnalazioni soprattutto in riferimento al personale, sono stati presi dei provvedimenti disciplinari, mentre per i capi smarriti e/o rovinati dalla lavanderia o dallo stesso personale in turno, Villa San benedetto ha rimborsato quest'anno €382,60.

Ogni anno si evidenzia sempre più, la difficoltà, prevalentemente da parte del familiare, a formalizzare il reclamo limitandosi alla lamentela verbale e, a conferma di ciò, si vedrà anche per il 2016, il basso numero di questionari raccolti sulla customer satisfaction nonostante la collaborazione di diversi operatori.



Tab. 2. Distribuzione dei reclami in base agli indicatori di qualità.

TIPO INDICATORE	VARIABILI	2016	NOTE
N. Reclami attinenti il processo di Accettazione amministrativa	Accoglienza	1	
N. Reclami attinenti il processo della degenza/ambulatorio	Accoglienza di reparto	0	
	Tempi di attesa	0	
	Scelta nominativa del medico	0	
	Assistenza dai medici	4	MG – ambulatorio privato
	Assistenza dal personale sanitario/assistenziale	0	
Relazioni umane	Informazioni ricevute	0	
	Organizzazione di reparto/accettaz	1	scarsa professionalità da parte delle impiegate all'accettazione
	Rapporti con il personale medico	0	
	Rapporti con il personale infermieristico/assistenziale	0	
	Aspetti alberghieri (lavanderia e cucina)	1	Danneggiamento di indumenti da parte della lavanderia
		7	Smarrimento e Smistamento scorretto da parte del personale interno/lavanderia
		1	Scarsa qualità e diversificazione della dieta assegnata.
N. Reclami attinenti il processo di dimissione	Pulizia di reparto	0	
	Rispetto della persona e della privacy	0	
Reclami al Servizio portineria	Informazioni ricevute	0	
	Rapporti con il personale addetto al centralino	0	
TOTALE		15	