



ANALISI RECLAMI ANNO 2015

Alla data del 31 dicembre 2015 il totale dei reclami pervenuti all'URP sono stati 12 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 | 4 |
| RSP 1 | 2 |
| RSP -1 | 1 |
| RSD | 2 |
| TOTALE | 12 |

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 particolare si segnalano gli **aspetti alberghieri riferiti a:**

1. Danneggiamento dei capi inviati in lavanderia
2. Perdita di indumenti
3. Problemi con il servizio di ristorazione offerto

Le criticità emerse nel 2015 restano le stesse dell'anno precedente e si può notare una leggera diminuzione del n° dei reclami.

Le criticità si distribuiscono equamente su tutti i reparti a differenza degli anni precedenti.

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



| TIPO INDICATORE | VARIABILI | 2015 | NOTE |
|---|---|-----------|---|
| N. Reclami attinenti il processo di Accettazione amministrativa | Accoglienza | 0 | |
| N. Reclami attinenti il processo della degenza | Accoglienza di reparto | 0 | |
| | Tempi di attesa | | |
| | Scelta nominativa del medico | | |
| | Assistenza dai medici | 1 | RECLAMO RELATIVO AL TIPO DI APPROCCIO VERSO IL PZ E L'UTILIZZO DEI FARMACI |
| | Assistenza dal personale sanitario/assistenziale | 1 | PERDITA DI UNA DENTIERA |
| Relazioni umane | Informazioni ricevute | 0 | |
| | Organizzazione di reparto | 0 | |
| | Rapporti con il personale medico | 0 | |
| | Rapporti con il personale infermieristico/assistenziale | 0 | |
| | Aspetti alberghieri (lavanderia e cucina) | 4 | Danneggiamento di indumenti sia da parte della lavanderia |
| | | 4 | Smarrimento e Smistamento scorretto da parte del personale interno/lavanderia |
| | | 2 | Scarsa quantità e qualità del cibo |
| | | | |
| 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 | |
| Totale | Completezza del post-dimissione | 0 | |
| | Rapporti con il personale addetto al centralino | 0 | |
| | | 12 | |