

CODICE

ANNO 2013

ANNO 2014

Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
-------	----------	---------	---------	--------------	--------

Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
-------	----------	---------	---------	--------------	--------

1 ASPETTI STRUTTURALI

1,0	Aspetti strutturali - Altro
1,1	Accessibilità esterna
1,2	Accessibilità interna
1,3	Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo
1,4	Attrezzature e strumentazione sanitaria

0	0	3	7	1	11
0	0	4	12	7	23
0	0	1	2	5	8
0	0	2	0	0	2
0	0	0	0	0	0
0	0	10	21	13	44

0	0	0	8	5	7
1	0	0	5	3	9
0	0	1	4	1	6
0	0	1	2	0	3
0	0	0	0	1	1
1	0	2	19	10	32

Totale

2 INFORMAZIONE

2,0	Informazione - Altro
2,1	Adeguatezza del materiale di informazione
2,2	Adeguatezza della segnaletica esterna e interna
2,3	Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni
2,4	Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli
2,5	Riconoscibilità degli operatori
2,6	Adeguatezza delle modalità di informazione

0	0	2	3	2	7
0	0	0	1	0	1
0	0	1	1	3	5
0	0	2	0	1	3
0	0	1	6	0	7
0	0	0	0	0	0
0	0	0	1	0	01
0	0	6	12	6	24

0	0	2	3	2	7
0	0	0	1	0	1
0	0	1	1	3	5
0	0	2	0	1	3
0	0	1	6	0	7
0	0	0	0	0	0
0	0	0	1	0	1
0	0	6	12	6	24

Totale

3 ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI

3,0	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro
3,1	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)
3,2	Funzionalità organizzativa
3,3	Disponibilità di servizi / prestazioni
3,4	Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni

5	0	20	23	3	51
2	0	20	10	0	32
0	0	14	3	0	17
0	0	11	4	1	16
0	0	1	0	0	1
7	0	66	40	4	117

3	0	27	18	3	51
2	0	33	16	1	52
0	0	15	4	0	19
0	0	6	0	1	7
0	0	1	0	0	1
5	0	82	38	5	130

Totale

4 ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI

4,0	Aspetti tecnico-professionali - Altro
4,1	Opportunità/adequatezza della prestazione
4,2	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni
4,3	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale
4,4	Informazioni agli utenti sui percorsi di cura

0	0	3	2	0	5
92	0	27	0	0	119
0	0	4	0	0	4
108	0	11	1	1	121
0	0	0	0	0	0
200	0	45	3	1	249

1	0	0	4	0	5
158	0	52	5	0	215
0	0	1	0	0	1
127	0	11	1	0	139
0	0	0	0	0	0
286	0	64	10	0	190

Totale

5 UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI

5,0	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro
5,1	Cortesie e gentilezza
5,2	Conflittualità interpersonale
5,3	Rispetto della dignità della persona
5,3	Rispetto della riservatezza
5,4	Maltrattamenti

0	0	0	0	0	0
57	0	20	2	0	79
0	0	0	0	0	0
0	0	2	0	0	2
0	0	3	2	0	5
0	0	0	0	0	0
57	0	25	4	0	86

0	0	2	1	0	3
54	0	28	5	0	87
0	0	0	0	0	0
1	0	2	0	0	3
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
55	0	32	6	0	93

Totale

CODICE

Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
-------	----------	---------	---------	--------------	--------

Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
-------	----------	---------	---------	--------------	--------

6 ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

6,0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro
6,1	Caratteristiche strutturali
6,2	Vitto
6,3	Condizioni ambientali
6,4	Pulizia e igiene
6,5	Servizi accessori

0	0	1	6	1	8
0	0	1	0	1	2
0	0	3	2	0	5
0	0	1	1	0	2
0	0	4	4	0	8
0	0	0	0	0	0
0	0	10	13	2	25

1	0	1	3	0	5
0	0	0	0	0	0
0	0	3	3	1	7
0	0	5	3	0	8
0	0	2	5	1	8
0	0	0	0	1	1
1	0	11	14	3	29

Totale

7 TEMPI

7,0	Tempi - Altro
7,1	Orari di apertura dei servizi
7,2	Coda per la prenotazione
7,3	Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione
7,4	Coda per il pagamento
7,5	Coda per la prestazione
7,6	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili
7,7	Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni

0	0	3	2	0	5
0	0	0	0	0	0
0	0	3	0	0	3
0	0	15	3		18
0	0	0	1	0	1
0	0	30	18	0	48
0	0	0	0	0	0
0	0	5	0	0	5
0	0	56	24	0	80

0	0	1	3	1	5
0	0	0	0	0	0
0	0	2	0	0	2
0	0	9	2	0	11
0	0	0	0	0	0
0	0	27	14	0	41
0	0	0	1	0	1
0	0	0	0	0	0
0	0	39	20	1	60

Totale

8 ASPETTI ECONOMICI

8,0	Aspetti economici - Altro
8,1	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie
8,2	Richiesta di rimborsi
8,3	Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso
8,4	Bonus-malus

0	0	3	1	0	4
0	0	33	3	0	36
0	0	17	9	0	26
0	0	5	0	0	5
0	0	0	0	0	0
0	0	58	13	0	71

0	0	5	3	0	8
0	0	58	5	0	63
0	0	20	6	0	26
0	0	7	1	0	8
0	0	0	0	0	0
0	0	90	15	0	105

Totale

9 ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA

9,0	Adeguamento alla normativa - altro
9,1	Ticket
9,2	L.E.A.

0	0	0	0	0	0
0	0	66	4	0	70
0	0	0	0	0	0
0	0	66	4	0	70

0	0	1	0	0	1
0	0	108	5	0	113
0	0	0	0	0	0
0	0	109	5	0	114

Totale

10 ALTRO

10,0	Altro
------	-------

1	0	4	27	13	45
1	0	4	27	13	45

4	0	2	19	2	27
4	0	2	19	2	27

Totale

99 IMPROPRI

99,0	Impropri/Privo di CCRQ
------	------------------------

0	90	0	0	0	90
0	90	0	0	0	90

1	92	0	0	0	93
1	92	0	0	0	93

Totale

Totale ANNUALE di URP

318	90	347	176	38	969
------------	-----------	------------	------------	-----------	------------

402	92	429	160	27	1110
------------	-----------	------------	------------	-----------	-------------