



Azienda Ospedaliero - Universitaria
 "Policlinico - Vittorio Emanuele"
 Ufficio Comunicazione e URP

	AOU	Rodolico	OVE	TOT
Anno 2018 Numero totale reclami/segnalazioni protocollati all'URP	26	126	53	205
Numero totale elogi pervenuti all'URP		9	13	22

AOU	Rodolico	OVE	S.Bambino
------------	-----------------	------------	------------------

Gruppo Accesso

Difficoltà prenotazione telefonica, scortesia del personale addetto alle prenotazioni, errori nella prenotazione telefonica (Numero Verde)	16			
Errori pagamento ticket e/o contestazioni con richiesta di rimborso; lunghe attese agli sportelli, scortesia del personale	9		3	1
Tempo di attesa tra prenotazioni e visite/interventi		11	4	

Area Ambulatorio

Difficoltà prenotazione , scortesia del personale addetto alle prenotazioni, errori nella prenotazioni		6	1	
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona		5	1	
Insufficienza o malfunzionamento strumenti, attrezzature, e quant'altro necessario per la prestazione		4	1	
Lunghe attese prima della visita (es. stesso orario di visita per tutti i pazienti)		3		
Comfort ambulatorio e aree comuni		10	1	
Modalità erogazione prestazione		22	8	
Errori e/o danni con eventuale richiesta di risarcimento				

Gruppo Ricoveri

Comfort reparto		8	9	
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona		6		
Modalità esecuzione prestazioni diagnostiche terapeutiche e certificative		1	3	
Insufficienza o malfunzionamento strumenti, attrezzature, e quant'altro necessario durante la degenza		4		
Errori e/o danni con eventuale richiesta di risarcimento				

Altro

Cartelle Cliniche		10	20	
Vitto: qualità scadente, modalità di somministrazione		1		
Parcheggi		14		
Furti in azienda		2		
Varie	1	16	1	
Elogi		9	13	
Pronto Soccorso		3		
	26	135	65	1