



Azienda Ospedaliero - Universitaria
 “Policlinico - Vittorio Emanuele”
 P.O. Gaspare Rodolico
 Ufficio Comunicazione e URP

Anno 2017 Numero totale reclami/segnalazioni presentati tramite modulo	N. 193
Numero totale elogi	N. 12

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

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	15	1	11		
Tempo di attesa tra prenotazioni e visite/interventi	1	4	1		

Area Ambulatorio

Difficoltà prenotazione, scortesia del personale addetto alle prenotazioni, errori nella prenotazioni		15			
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona		7	3		
Insufficienza o malfunzionamento strumenti, attrezzature, e quant'altro necessario per la prestazione		2			
Lunghe attese prima della visita (es. stesso orario di visita per tutti i pazienti)		8	1		1
Confort ambulatorio e aree comuni		15			

Modalità erogazione prestazione		12	2		
Errori e/o danni con eventuale richiesta di risarcimento					

Gruppo Ricoveri

Confort reparto		13	1		1
Relazioni/comunicazioni con personale e rispetto della persona		8			
Modalità esecuzione prestazioni diagnostiche terapeutiche e certificative		5	4		
Insufficienza o malfunzionamento strumenti, attrezzature, e quant'altro necessario durante la degenza		1			
Errori e/o danni con eventuale richiesta di risarcimento		1			

Altro

Cartelle Cliniche		13			
Vitto: qualità scadente, modalità di somministrazione		7			
Parcheggi		6			
Furti in azienda		4			
Varie	1	11			
Elogi		8	4		

