

Classificazione del reclamo	Codice	Casi	OK
<u>A : ACCESSIBILITÀ PRESTAZIONI</u>		123	
Difficoltà a mettersi in contatto per telefono	A1	4	
Impossibilità a prenotarsi telefonicamente	A2	0	
Lunghi tempi di attesa per prestazioni sanitarie	A3	24	
Lunghi tempi di attesa per uffici e ambulatori	A4	13	
Orari sportelli inadeguati	A5	21	
Lunghi tempi di attesa per file sportelli	A6	47	
Tempi lunghi, difficoltà in erogazione ausili e iter pratiche invalidi	A7	7	
Tempi lunghi per rimborsi spese sanitarie	A8	1	
Difficoltà burocratiche, leggi disattese	A9	6	
<u>B : DIRITTO ALLA PRESTAZIONE E ALLA QUALITÀ</u>		73	
Prestazione non effettuata per mancanza di materiale e/o farmaci	B1	4	
Prestazione non effettuata per apparecchiatura non funzionante	B2	13	
Prestazione non effettuata per assenza personale medico e sanitario	B3	18	
Prestazione non effettuata per assenza altri operatori	B4	8	
Disfunzioni organizzative rilevate lungo prestazioni	B5	7	
Disfunzioni CUP	B6	12	
Carenza o mancata assistenza medica ed infermieristica	B7	3	
Pagamento non dovuto	B8	11	
Negata prestazione per errata valutazione	B9	3	
<u>C : DIRITTO ALLA INFORMAZIONE CORTESIA E RISPETTO</u>		21	
Comportamento scorretto del personale medico e sanitario	C1	2	
Comportamento scorretto del personale amministrativo (sportello)	C2	0	
Mancato avviso e scarsa informazione ricevuta	C3	13	
Procedure poco chiare	C4	5	
Segnaletica insufficiente	C5	1	
<u>D : CONFORT ALBERGHIERO E AMBIENTE</u>		25	
Scarsa igiene e ambiente non idoneo	D1	4	
Presenza di persone non autorizzate	D2	0	
Accessibilità ai percorsi (scale, ascensori, parcheggi riservati)	D3	4	
Sicurezza (furti, vandalismo ecc..)	D4	0	
Segnalazione per interventi di risanamento ambientale	D5	17	
Altro : Esigenza di psicologi nelle equipe con qualifica certa .		57	
Segnalazione Bisogni		2	
TOTALE GENERALE RECLAMI		301	
<u>E : ENCOMIAL PERSONALE</u>		8	
ENCOMI			
TOTALE GENERALE compresi ENCOMI		309	

Tabella 2 - PROSPETTO MENSILE

Tipo segnale	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.	TOT
reclami	14	16	20	23	27	21	30	2	45	77	22	4	301
encomi	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	2	0	8
Totali	14	17	21	24	28	21	31	2	46	77	24	4	309

QUADRO RIASSUNTIVO anno 2009

SEGNALAZIONI COMPLESSIVE 309 (ENCOMI) 8 RECLAMI 301				
RESIDENZA UTENTI				
Comune di LAMEZIA TERME 167		Comuni ambito DISTRETTO LAMENTINO 79		
Comuni fuori azienda 8		Comuni della Regione Calabria 45		
Comuni ricadenti in ALTRE REGIONI 10				
SESSO UTENTI				
M 138		F 171		
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE SEGNALZIONI				
Colloquio diretto con il responsabile URP 131		Telefonata diretta con il responsabile URP 114		
Sportello URP Distretto LT con scheda 43		Sportello URP POLT 7		
		TDM - Direzione Generale 14		
SEGNALAZIONI PER AREE				
UU.O.O. POLT 134	Distr. LT 140		Dip. Prevenz. 20	
UU.O.O. POSM 1	Distr. Rev 2		CUP 12	
RECLAMI SOLUZIONE				
RISOLTI 297		IRRISOLTI 12		
TEMPI DI RISPOSTA RECLAMI				
Tempo reale 163	Entro tre gg. 49	Entro 7 gg. 14	Entro 15 gg. 58	Entro 30 gg. 25
Soddisfazione ESPRESSA				
SODDISFATTI 197		MOLTO SODDISFATTI 112		

