



**Oggetto: Segnalazioni, Reclami ed Encomi anno 2014**

A livello aziendale sono state registrate 4902 segnalazioni, raccolte nella forma diretta (l'utente si presenta di persona), telefonica e scritta (e-mail e lettera)

<b>Diretta</b>	335
<b>Postale lettera</b>	152
<b>Postale mail</b>	778
<b>Telefonica</b>	3637
<b>Totale complessivo</b>	4902

Le segnalazioni sono state classificate per aree tematiche secondo le disposizioni regionali e distribuite sui diversi Presidi come segue:

Ospedale dei Bambini	403	8,2%
Presidio Spedali Civili	4160	84,9%
DSM	55	1,1%
Ospedale di Gardone	44	0,9%
Ospedale di Montichiari	28	0,6%
Poliambulatori territoriali	78	1,6%
Nessuna attribuzione	134	2,7%
<b>Totale</b>	<b>4902</b>	

Rispetto alla classificazione regionale e rispetto ai Presidi interessati la ripartizione della tipologia delle segnalazioni risulta essere evidenziata nella seguente tabella:

	Non attribuite	Ospedale dei Bambini	Presidio Spedali Civili	DSM	Ospedale di Gardone	Ospedale di Montichiari	Poliambulatori territoriali	<b>Totale complessivo</b>
Informazione	25	199	2479	38	16	7	37	<b>2801</b>
Accessibilità		61	749				3	<b>813</b>
<b>Problemi relazionali</b>		<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>11</b>
Aspetti strutturali		4	36	1		2	2	<b>45</b>
Privacy		1	1					<b>2</b>
<b>Prestazioni</b>	<b>25</b>	<b>104</b>	<b>496</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>689</b>
Aspetti Economici		3	37		2	3	1	<b>46</b>
Documentazione clinica		2	17					<b>19</b>
Varie	84	19	249	5	5	1	4	<b>367</b>
Encomi		9	88	2	3	5	2	<b>109</b>
<b>Totale complessivo</b>	<b>134</b>	<b>403</b>	<b>4160</b>	<b>55</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>78</b>	<b>4902</b>