



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)

Diretta	335
Postale lettera	152
Postale mail	778
Telefonica	3637
Totale complessivo	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%
Totale	4902	

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	Totale complessivo
Informazione	25	199	2479	38	16	7	37	2801
Accessibilità		61	749				3	813
Problemi relazionali		1	8	1			1	11
Aspetti strutturali		4	36	1		2	2	45
Privacy		1	1					2
Prestazioni	25	104	496	8	18	10	28	689
Aspetti Economici		3	37		2	3	1	46
Documentazione clinica		2	17					19
Varie	84	19	249	5	5	1	4	367
Encomi		9	88	2	3	5	2	109
Totale complessivo	134	403	4160	55	44	28	78	4902