


|  |            |        |                           |
|--|------------|--------|---------------------------|
|    | Mod.85A.02 | Rev. 0 | Data Revisione 01.06.2021 |
| <h1 style="text-align: center;">INDICATORI DI QUALITÀ<br/>RECLAMI PER SETTORE</h1> |            |        |                           |

Estratto dal documento:

**OBIETTIVI CLINICI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E RELATIVI INDICATORI – M.85A.01**

**Periodo di rilevazione: 2025**

**PROCESSI PRINCIPALI DEL S.G.Q.**

## PROCESSI

| INDICATORE | Valore di soglia | Situazione anno 2025 |
|------------|------------------|----------------------|
|------------|------------------|----------------------|

### UTENTI SEMIRESIDENZIALI

|  |                  |        |
|--|------------------|--------|
| N. reclami o segnalazioni e suggerimenti concernenti il servizio | 5 reclami / anno | 0/anno |
|--|------------------|--------|

### UTENTI NON RESIDENZIALI ETÀ EVOLUTIVA

|  |                  |        |
|--|------------------|--------|
| N. reclami o segnalazioni e suggerimenti concernenti il servizio | 5 reclami / anno | 0/anno |
|--|------------------|--------|

### UTENTI NON RESIDENZIALI AMBULATORIALI FKT

|  |                  |        |
|--|------------------|--------|
| N. reclami o segnalazioni e suggerimenti concernenti il servizio | 5 reclami / anno | 1/anno |
|--|------------------|--------|

### UTENTI NON RESIDENZIALI DOMICILIARI FKT

|  |                  |        |
|--|------------------|--------|
| N. reclami o segnalazioni e suggerimenti concernenti il servizio | 5 reclami / anno | 0/anno |
|--|------------------|--------|

I Reclami sono stati gestiti nei tempi previsti di 30 giorni come da Sistema di Gestione della Qualità.

Il periodo di rilevazione va dall'inizio di novembre dell'anno precedente alla fine di ottobre dell'anno in corso, seguendo i tempi definiti dalle scadenze della certificazione ISO 9001.

Data 31/10/2025