

ESPOSIZIONE ANALITICA DEL LAVORO SVOLTODURANTE IL 2019 PRESSO IL FRONT - OFFICE - BACK -OFFICE DEI PLESSI OO.RR.
MATERNTA' -- OSPE. D' AVANZO

2019	GENNAIO			FEBBRAIO			MARZO			APRILE			MAGGIO			GIUGNO		
	"OO.RR."	MAT.	D'AV.	"OO.RR."	MAT.	D'AV.	"OO.RR."	MAT.	D'AV.	"OO.RR."	MAT.	D'AV.	"OO.RR."	MAT.	D'AV.	"OO.RR."	MAT.	D'AV.
INFORMAZIONI ALLO SPORTELLLO	10.680	500		10.950	700		11.040	800										
INFORMAZIONI TELEFONICHE	600	300		700	400		700	350										
PROBLEMI RISOLTI AL MOMENTO		200			250			270										
RIMOSTRANZE SCRITTE		1			3			6										
N° DEI RECLAMI CLASSIFICATI-ARES	145	1		170	3		175	6										
PLAUSI																		
INTERVENTI COM. CONS. MISTO																		

U.R.P. DML

RIEPILOGO DEL 1° TRIMESTRE 2019 DEL LAVORO SVOLTO PRESSO IL FRONT-OFFICE E IL BACK-OFFICE DEI PLESSI "OO.RR.", "MATERNITA'" OSP. D'AVANZO- DELL' U.R.P.-

ANNO 2019	1° TRIMESTRE			TOTALE
	"OO.RR."	MAT.	D'AV.	
INFORMAZIONI ALLO SPORTELLLO	32.670	2.000	0	34.670
INFORMAZIONI TELEFONICHE	2.000	1.050	0	3.050
PROBLEMI RISOLTI AL MOMENTO	0	700	0	700
RIMOSTRANZE SCRITTE	0	10	0	10
N° DEI RECLAMI CLASSIFICATI-ARES	490	10	0	500
PLAUSI	0	0	0	0
INTERVENTI COM. CONS. MISTO	0	0	0	0

URP 

AZ. OSP.UNI.OO.RR.FOGGIA anno 2019

n° reclami, scritti, verbali per categoria e sub categoria - U.R.P.

Pag.1

MESI	RELAZIONI SOCIALI E UMANE (1)							ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI (2)							ASPETTI ORGANIZATIVI (3)					TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA' (4)				
	1	2	3	4	5	6	7	TOT	1	2	3	4	5	6	7	TOT	1	2	3	4	TOT			
	Mancata riservatezza	Violazione privacy	Non rispetto diversità	Scorrettezze del personale sanitario	Violazione decreto fumo	Difficoltà contatti telefonici	Carenza strumenti ausilio deambulazione		Imperizie nell'assistenza	Assenza di indicazioni in dimissione	Carenza apparecchiature	Mancanza di coordinamento fra medici		Difficoltà procedure di accesso docum.	Assenza raccordo tra u.o.	Inadeguatezza n.ro ore apertura u.o.	Mancata effettuazione di prestazioni prenotate	Errata percezione ticket		Liste di attesa lunghe	Lunghie code	Lunghi tempi di rilascio per certific., autorizz., ecc.	Mancanza di puntualità degli operatori	
1				1		50	2	63								18				40	20	5		66
2				1		36		37								35				45	45	5		95
3						50		50						1		45				40	35	5		80
	TOT.TRIMESTRE	0	0	2	0	136	2	140	0	0	0	0	0	1	0	98	0	0	99	125	100	15	0	240
4	APRILE							0																0
5	MAGGIO							0																0
6	GIUGNO							0																0
	TOT.TRIMESTRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	LUGLIO							0																0
8	AGOSTO							0																0
9	SETTEMBRE							0																0
	TOT.TRIMESTRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	OTTOBRE							0																0
11	NOVEMBRE							0																0
12	DICEMBRE							0																0
	TOT.TRIMESTRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE ANNUALE	0	0	0	2	0	136	2	140	0	0	0	0	1	0	98	0	0	99	125	100	15	0	240

URP

DML



AZ. OSP.UNIV. OO.RR. FOGGIA - anno 2019

n° reclami, scritti, verbali per categoria e sub categoria - U.R.P.

Pag.2

ASPETTI LEGATI ALLE INFORMAZIONI (5)						STRUTTURE FISICHE (6)			PRESTAZIONI ALBERGHIERE (7)					ALTRO (8)				TOT	TOT.GEN.	
1	2	3	4	5	6	1	2	3	TOT	1	2	3	4	5	TOT	1	2	3	TOT	TOT.GEN.
Assenza di ufficio per informazioni e reclami	Inadeguata informaz. su servizi, procedure; incompletezza opuscoli	Carenza segnalatica	Assenza certellini riconoscimento operatori	Difficoltà degli utenti ad ottenere inform. Su diagnosi, prognosi, percorsi di cura, ecc.	Assenza trasparenza liste di attesa	Presenza di berrerie architettoniche	Mancanza di collegamenti pubblici e di parcheggio	Carenza misure di sicurezza	TOT	Caratteristiche del vitto	Comfort delle sale di attesa; vivibilità camere di degenza;	Mancanza di rispetto delle norme igieniche	Inadeguatezza servizio biancheria	Presenza servizi commerciali aggiuntivi	TOT	Reclami sulle attività libero professionale	Elogi, ringraziamenti	Altro	TOT	500
0	0	0	0	0	0	5	5	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146
0	0	0	0	0	0	1	5	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	173
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	4	181
0	0	0	0	0	0	6	10	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	500
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	6	10	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	500

URP DWL 

