

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

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

MESI	RELAZIONI SOCIALI E UMANE (1)							ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI (2)							ASPETTI ORGANIZZATIVI (3)					TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA' (4)						
	1	2	3	4	5	6	7	TOT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOT	1	2	3	4	TOT
1	Mancata riservatezza	Violazione privacy	Non rispetto diversità	Scorrettezze del personale sanitario	Violazione decreto fumo	Difficoltà contatti telefonici	Carenza strumenti ausilio deambulazione	53	Imperizie nell'assistenza	Assenza di indicazioni in dimissione	Carenza apparecchiature	Mancanza di coordinamento fra medici		0	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		18	40	20	5		65
2				1		36		37					0			35					35	45	45	5		95
3						50		50					0	1		45					46	40	35	5		80
				2	0	136	2	140	0	0	0	0	0	1	0	98	0	0	0	0	99	125	100	15	0	240
4						45		45					0	5		50					60	40	45	5		90
5						55		55					0			55					55	40	45	5		90
6						40		40					0	5		35					40	40	45	5		90
				0	0	140	0	140	0	0	0	0	0	10	0	140	5	0	0	0	155	120	135	15	0	270
7								0					0								0					0
8								0					0								0					0
9								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
10								0					0								0					0
11								0					0								0					0
12								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	276	2	280	0	0	0	0	0	11	0	238	5	0	0	0	254	245	235	30	0	510

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.SEN.
1	2	3	4	5	6	TOT	1	2	3	TOT	1	2	3	4	5	TOT	1	2	3	TOT	TOT.SEN.		
Assenza di ufficio per informazioni e reclami	Inadeguata informaz. su servizi, procedure; incompletezza opuscoli	Carenza segnaletica	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		Caratteristiche del vitto	Comfort delle sale di attesa; vivibilità camere di degenza;	Mancanza di rispetto delle norme igieniche	Inadeguatezza servizio biancheria	Presenza servizi commerciali aggluntivi		Reclami sulle attività libero professionale	Elogi, ringraziamenti	Altro				
0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146	
						0	1	5	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	173	
						0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4	0	0	181	
0	0	0	0	0	0	0	6	10	0	16	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	500	
						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135	
						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	204	
						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	171	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	570	
						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	0	16	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1070	

URP DML

**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 SPORTELLO	10.680	500		10.950	700		11.040	800		11.690	800		11.640	800		11.150	750	
INFORMAZIONI TELEFONICHE	600	300		700	400		700	350		700	600		700	400		600	350	
PROBLEMI RISOLTI AL MOMENTO		200			250			250			300			350			350	
RIMOSTRANZE SCRITTE		1			3			6						4			1	
N° DEI RECLAMI CLASSIFICATI- ARES	145	1		170	3		175	6		195			200	4		170	1	
PLAUSI																		
INTERVENTI COM. CONS. MISTO																		

U.R.P. DML

RIEPILOGO DEL II 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	2° TRIMESTRE			TOTALE
	"OO.RR."	MAT.	D'AV.	
INFORMAZIONI ALLO SPORTELLLO	34.480	2.350	0	36.830
INFORMAZIONI TELEFONICHE	2.000	1.350	0	3.350
PROBLEMI RISOLTI AL MOMENTO	0	1.000	0	1.000
RIMOSTRANZE SCRITTE	0	5	0	5
N° DEI RECLAMI CLASSIFICATI-ARES	565	5	0	570
PLAUSI	0	0	0	0
INTERVENTI COM. CONS. MISTO	0	0	0	0

URP DML