



Regione Puglia

**O S P E D A L I R I U N I T I**  
**Azienda Ospedaliero – Universitaria**  
**F O G G I A**



Protocollo: 000017457

Data: 12/11/2019

AOO: UFCHZE

Cod. Amm. : ao\_

*Prot.*

*Struttura I.C./ URP*

*Rif. 3907 del 9/ 9/ 03*

**Oggetto:** Classificazione Reclami

Spett/ le ARES – Regione Puglia  
Gruppo di Lavoro delle Problematiche U.R.P.  
Alla cort /se att /ne della Dott.ssa DANIELA SALVANTE  
Via Gentile,53  
70100 BARI

e p.c. al Direttore Sanitario  
Dott. Franco Mezzadri  
Sede

In riferimento alla nota a margine , si trasmettono i dati relativi ai reclami dell' utenza pervenuti all' URP della scrivente Azienda nel 3° trimestre: Luglio, Agosto, Settembre 2019.

Distinti Saluti

IL DIRETTORE GENERALE  
( Dott. VITANGELO DATTOLI )







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 TECNICI PROFESSIONALI (2)							ASPETTI ORGANIZZATIVI (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	5	6	7	TOT	1	2	3	4	5	TOT							
1																																					
GENNAIO				1		50	2	53							0									18	40	20				85							
FEBBRAIO				1		36		37							0									36	45	45				95							
MARZO						50		50							0	1								46	40	35				80							
TOT.TRIMESTRE	0	0	0	2	0	136	2	140	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	99	125	100				240							
APRILE						45		45							0									59	40	45				90							
MAGGIO						55		55							0									55	40	45				90							
GIUGNO						40		40							0									40	40	45				90							
TOT.TRIMESTRE	0	0	0	0	0	140	0	140	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	165	120	135				270							
LUGLIO						50		50							0									40	21	15				41							
AGOSTO				2		40		42							0									60	30	50				88							
SETTEMBRE				1		37		38							0	3								53	40	40				81							
TOT.TRIMESTRE	0	0	0	3	0	127	0	130	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	123	91	105				217							
OTTOBRE								0							0									0						0							
NOVEMBRE								0							0									0						0							
DICEMBRE								0							0									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	0	0	0				0							
TOTALE ANNUALE	0	0	0	5	0	403	2	410	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	377	336	340				727							

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 SPORTELLLO	10.680	500		10.960	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. 





RIEPILOGO DEL III 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	3° TRIMESTRE		3° TRIMESTRE		TOTALE
	"OO.RR."	MAT.	D'AV.		
INFORMAZIONI ALLO SPORTELLLO	31.880	2.100	0		33.980
INFORMAZIONI TELEFONICHE	2.100	1.000	0		3.100
PROBLEMI RISOLTI AL MOMENTO	0	900	0		900
RIMOSTRANZE SCRITTE				13	13
N° DEI RECLAMI CLASSIFICATI- ARES	475			13	488
PLAUSI	0			0	0
INTERVENTI COM. CONS. MISTO	0			0	0

URP 