













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 (6)						PRESTAZIONI ALBERGHIERE (7)						ALTRO (8)			TOT	TOT.GEN.					
1	2	3	4	5	6	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	TOT	Presenza di barriere 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	TOT.GEN.
0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	10						0				0	146
0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	6						0				0	173
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1			1			4	4	181
0	0	0	0	0	0	0	6	10	0	16	0	0	1	0	0	1	0	0	4	4	500
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						0				0	188
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						0			4	4	204
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						0			1	1	171
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	570
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						0			2	2	133
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1			2			3	3	182
0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	173
0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10	1	0	0	0	0	2	0	0	6	6	488
0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5						0				0	140
0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5						0				0	155
0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10						0				0	177
0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	472
0	0	0	0	0	0	0	6	40	0	46	1	1	1	0	0	3	0	0	15	15	2030

U.R.P. - 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																		

LUGLIO			AGOSTO			SETTEMBRE			OTTOBRE			NOVEMBRE			DICEMBRE		
"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.
10.580	650		9.880	650		11.420	800		11.660	700		12.070	950		11.250	700	
700	300		700	300		700	400		500	350		800	450		600	300	
	300			300			300			400			400			250	
	3			7			3						1			1	
130	3		175	7		170	3		140			155			176	1	

RIEPILOGO DEL QUARTO 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	4° TRIMESTRE			TOTALE GENERALE
	"OO.RR."	MAT.	D'AV.	
INFORMAZIONI ALLO SPORTELLLO	34.980	2.350	0	37.330
INFORMAZIONI TELEFONICHE	1.900	1.100	0	3.000
PROBLEMI RISOLTI AL MOMENTO	0	1.050	0	1.050
RIMOSTRANZE SCRITTE	0	2	0	2
N° DEI RECLAMI CLASSIFICATI- ARES	471	1	0	472
PLAUSI	0	0	0	0
INTERVENTI COM. CONS. MISTO	0	0	0	0