

ATTIVITA' DI ASCOLTO:

rilevazione dei contatti, reclami, encomi triennio 2020-2021-2022

Contatti: l'attività informativa di front office garantita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico è notevole e per oggettivarne la consistenza e la tipologia è stato predisposto schema di registrazione.

Gli operatori dell'URP hanno esaudito nel **2020=38.741 / 2021=27.771 / 2022= 20.109** richieste di informazioni telefoniche sotto rappresentate in sintesi grafica (Tabella 1).

Tabella 1: tipologie e valore percentuale informazioni telefoniche

TIPOLOGIE INFORMAZIONI TELEFONICHE	2020	TIPOLOGIE INFORMAZIONI TELEFONICHE	2021	TIPOLOGIE INFORMAZIONI TELEFONICHE	2022
Polo territoriale	39,97%	Polo territoriale	33,50%	Polo territoriale	41,01%
Modalità prenotazione / disdetta	12,85%	Modalità prenotazione / disdetta	11,70%	Modalità prenotazione / disdetta	11,52%
ATS	4,76%	ATS	6,75%	ATS	5,70%
Sito internet	5,20%	Sito internet	6,08%	Prestazioni erogate	4,06%
Prestazioni erogate	6,82%	Prestazioni erogate	5,01%	Tempi di attesa	2,66%
Indirizzi e-mail	4,80%	Indirizzi e-mail	4,09%	Numero telefonico UU.OO./Servizi	2,57%
Attivazione FSE	1,97%	Attivazione FSE	3,55%	Sito internet	2,52%
Regione Lombardia	0,00%	Regione Lombardia	3,24%	Concorsi	2,46%
Validità impegnativa	2,95%	Validità impegnativa	2,84%	Orari esecuzione prelievi/ attività amb.	2,43%
Concorsi	1,03%	Concorsi	2,83%	Indirizzi e-mail	2,17%
Tempi di attesa	1,28%	Tempi di attesa	2,80%	Orari visite degenti	1,86%
Orari esecuzione prelievi/ attività amb.	3,70%	Orari esecuzione prelievi/ attività amb.	2,64%	Validità impegnativa	1,66%
Non visibilità referti	0,94%	Non visibilità referti	2,44%	Ritiro referti/come ottenere esito tampone	1,62%
Clienti interni: CUP	1,89%	Clienti interni: CUP	2,25%	Clienti interni: Altro	1,53%
Clienti interni: Portinerie	1,94%	Clienti interni: Portinerie	2,06%	Costo prestazioni	1,53%
Clienti interni: Altro	1,68%	Clienti interni: Altro	1,65%	Ubicazione UU.OO./Servizi	1,51%
Numero telefonico UU.OO./Servizi	2,13%	Numero telefonico UU.OO./Servizi	1,57%	Regione Lombardia	1,47%
Improprie	1,25%	Improprie	1,44%	Non visibilità referti	1,44%
Modalità richiesta copia doc. sanitaria	0,17%	Modalità richiesta copia doc. sanitaria	1,21%	Clienti interni: CUP	1,32%
Modalità preparazione	0,61%	Modalità preparazione	0,80%	Nominativi medici	1,28%
Libera professione	1,46%	Libera professione	0,42%	Libera professione	1,24%
Costo prestazioni	0,33%	Costo prestazioni	0,42%	Clienti interni: Portinerie	1,02%
Modalità di pagamento prestazioni	0,10%	Modalità di pagamento prestazioni	0,38%	Modalità preparazione	1,02%
Ubicazione UU.OO./Servizi	0,80%	Ubicazione UU.OO./Servizi	0,33%	Modalità di pagamento prestazioni	0,98%
Nominativi medici	0,30%	Nominativi medici	0,00%	Modalità richiesta copia doc. sanitaria	0,91%
Parenti non trovano famigliari ricoverati	0,28%	Parenti non trovano famigliari ricoverati	0,00%	Improprie	0,60%
Orari visite degenti	0,17%	Orari visite degenti	0,00%	Offerte DPI o presidi	0,55%
Bandi di gara	0,15%	Bandi di gara	0,00%	Esenzioni ticket	0,43%
Esenzioni ticket	0,12%	Esenzioni ticket	0,00%	Modulistica	0,41%
Multiprescrizione	0,11%	Multiprescrizione	0,00%	Multiprescrizione	0,27%
Rilascio certificazioni	0,08%	Rilascio certificazioni	0,00%	Associazioni Volontariato	0,22%
Offerte DPI o presidi	0,06%	Offerte DPI o presidi	0,00%	Attivazione FSE	0,00%
Assistenza stranieri	0,04%	Assistenza stranieri	0,00%	Parenti non trovano famigliari ricoverati	0,00%
Modulistica	0,03%	Modulistica	0,00%	Bandi di gara	0,00%
Associazioni Volontariato	0,02%	Associazioni Volontariato	0,00%	Rilascio certificazioni	0,00%
Ritiro referti/come ottenere esito tampone	0,00%	Ritiro referti/come ottenere esito tampone	0,00%	Assistenza stranieri	0,00%

Nel corso del triennio 2020/2021/2022 sono pervenute all'URP

-SEGNALAZIONI **2020: 1252 / 2021: 1927 / 2022: 2201**

-ENCOMI **2020: 204 / 2021: 293 / 2022: 256**

Le segnalazioni, secondo le disposizioni regionali, sono state classificate per aree tematiche integrate dalle categorie Clienti interni e Suggerimenti distribuite come segue (Tabella 2).

Tabella 2: distribuzione valore percentuale reclami su categorie anni 2020-2021-2022

CATEGORIE	2020	CATEGORIE	2021	CATEGORIE	2022
Accessibilità	29,23%	Accessibilità	80,17%	Accessibilità	88,14%
Prestazioni	21,96%	Aspetti economici	13,97%	Aspetti economici	8,77%
Aspetti economici	21,73%	Suggerimenti	2,54%	Prestazioni	1,45%
Informazioni/orientamento	13,34%	Informazioni/orientamento	1,77%	Comunicazione/relazione	0,68%
Rilascio documentazione clinica	8,39%	Comunicazione/relazione	1,19%	Suggerimenti	0,55%
Comunicazione/relazione	4,15%	Prestazioni	0,26%	Rispetto dei diritti	0,23%
Clienti interni	0,80%	Clienti interni	0,05%	Informazioni/orientamento	0,09%
Varie	0,16%	Varie	0,05%	Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza	0,05%
Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza	0,08%	Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza	0,00%	Varie	0,05%
Rispetto dei diritti	0,08%	Rispetto dei diritti	0,00%	Rilascio documentazione clinica	0,00%
Assistenza protesica	0,08%	Rilascio documentazione clinica	0,00%	Assistenza protesica	0,00%
Assistenza farmaceutica	0,00%	Assistenza protesica	0,00%	Assistenza farmaceutica	0,00%
Integrazione servizi socio sanitari	0,00%	Assistenza farmaceutica	0,00%	Integrazione servizi socio sanitari	0,00%
Suggerimenti	0,00%	Integrazione servizi socio sanitari	0,00%	Clienti interni	0,00%

Tabella 3: andamento flusso RECLAMI: (categorie: Comunicazione/Relazione; Rispetto dei diritti; Prestazioni) ED ENCOMI con comparazioni triennio 2020-2021-2022

