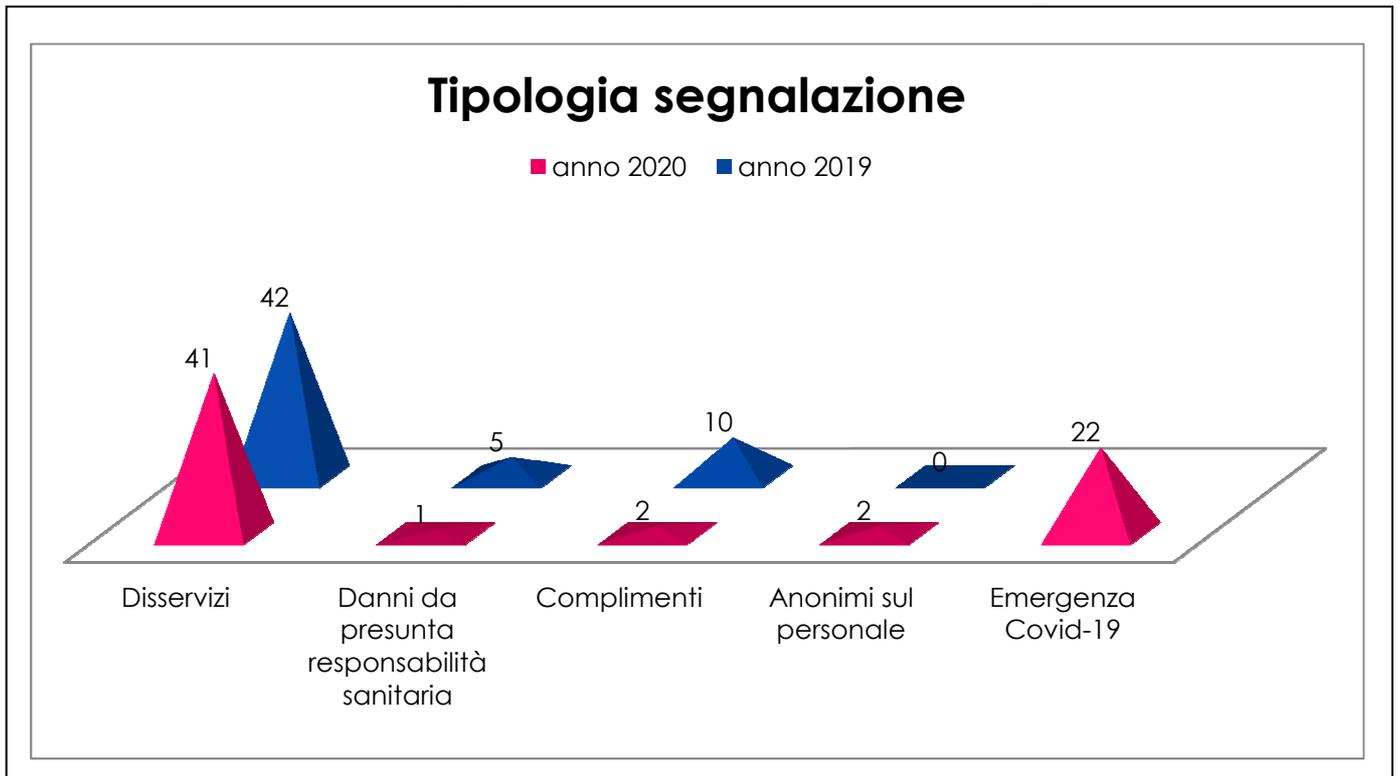


**RAPPORTO**  
**Ufficio Relazioni Pubbliche**  
1° SEMESTRE ANNO 2020



# ACCESSI URP: i numeri



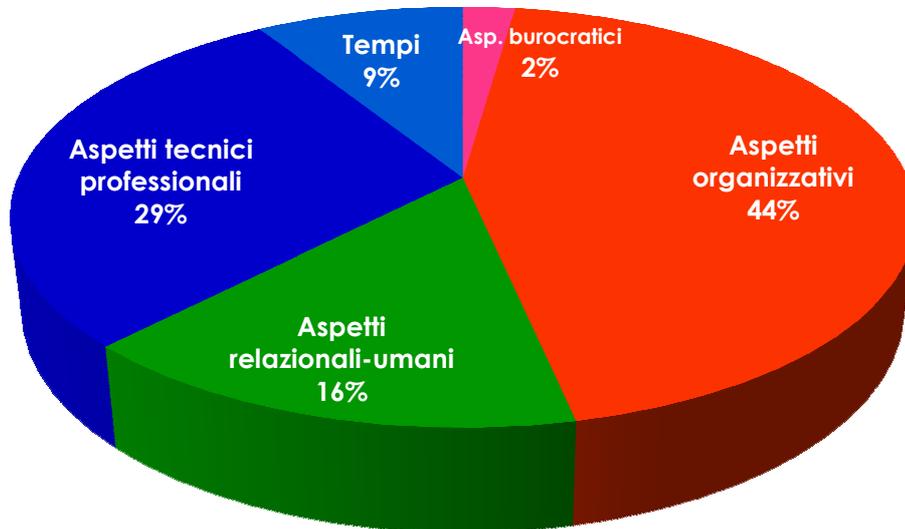
Nel 1° semestre sono stati **46** gli Accessi all'URP, di cui

- 41 Disservizi
- 1 Danno da presunta responsabilità sanitaria
- 2 Complimenti
- 2 rilievi anonimi su personale ISS

Inoltre abbiamo registrato altre **n.22** segnalazioni legate all'emergenza Covid-19

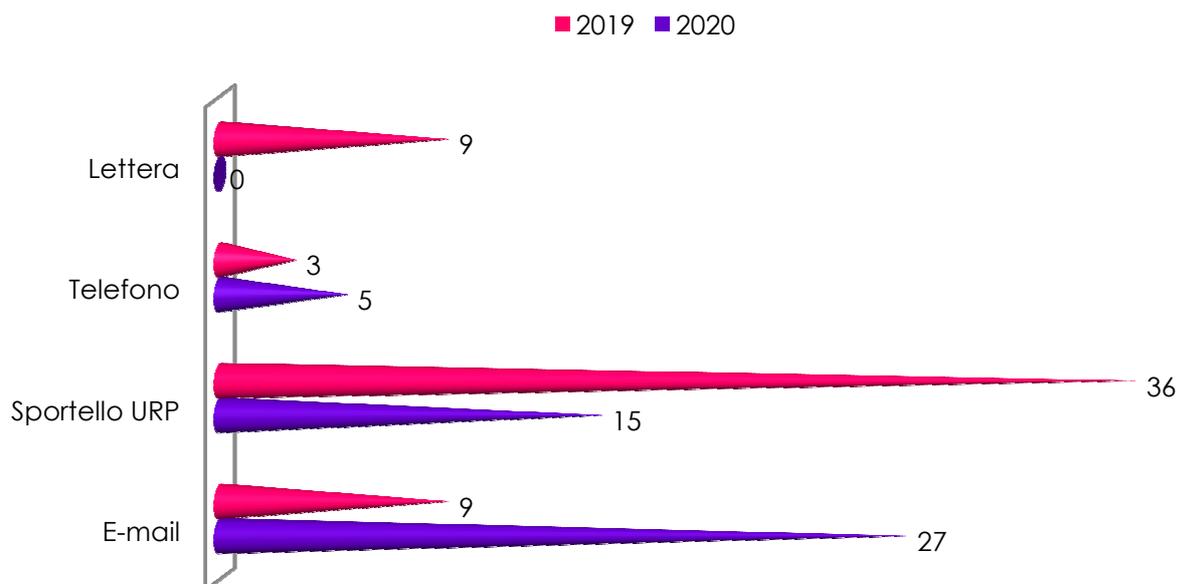
Nello stesso periodo lo scorso anno abbiamo registrato n.57 accessi.

## Categorie segnalazioni



Gli aspetti più critici dei Servizi risultano essere gli **Aspetti organizzativi** seguiti dagli aspetti Tecnico professionali.

## Modalità presentazione segnalazione

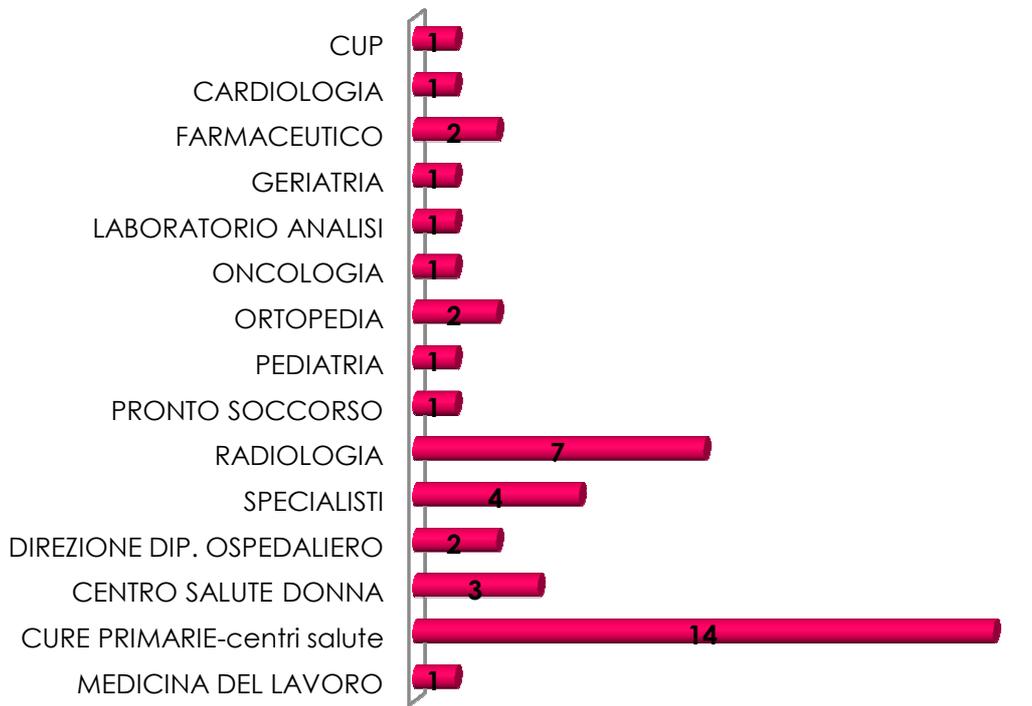


Rispetto all'anno precedente, abbiamo registrato un aumento di persone che hanno presentato reclamo Urp tramite la **posta elettronica** con un calo notevole dell'accesso diretto allo sportello URP. Ovviamente l'emergenza Covid 19 ha influenzato in tal senso.

## Distribuzione per Unità di competenza

N° segnalazioni	Unità di competenza	Categoria segnalazioni
1	C.U.P.	Aspetti organizzativi
1	Cardiologia	Aspetti organizzativi
2	Centro Farmaceutico	1 Aspetti relazionali e umani/1 Tempi
3	Centro Salute Donna	1 Aspetti organizzativi/1 Relazionali/1 Tempi
14	Cure Primarie	5 Aspetti tecnici professionali/ 7 Asp. Organizzativi/ 2 relazionali
2	Direzione Dipartimento Ospedaliero	Aspetti organizzativi
1	Geriatria e post acuzie	Aspetti tecnici professionali
1	Laboratorio Analisi	Aspetti organizzativi
1	Oncologia	Aspetti organizzativi
2	Ortopedia	Aspetti organizzativi
1	Pediatria	Aspetti tecnici professionali
1	Pronto soccorso e degenza breve	Aspetti tecnici professionali
7	Radiologia	3 Aspetti organizzativi/1 relazionale/ 1 asp. Tecnici prof/ 2 tempi/
4	Specialistici	2 Aspetti organizzativi/2 asp tecnico prof
1	Medicina del lavoro(Dip. Prevenzione)	Aspetti organizzativi
1	Chirurgia generale	Complimenti
1	Medicina interna-Dialisi	Complimenti

## N° segnalazioni per Unità



I reclami si riscontrano maggiormente nella UOC Cure Primarie con i relativi Centri Salute e nella UOC Radiologia.

*(Sono escluse le segnalazioni legate all'emergenza Covid, le anonime e i complimenti)*

servizio di competenza	data ricevimento	data trasmissione ai resp	data risposta resp	N° gg in ritardo dal resp.	data risposta all'utente	N° gg risposta all'utente
Amb specialisti-oftamologia *	07/05/2020	07/05/2020	18/05/2020	0*	18/05/2020	11
Amb. Specialisti-Dermatologia	20/01/2020	21/01/2020	22/01/2020	0	22/01/2020	2
Amb. Specialisti-Otorinolaringoiatria	28/01/2020	28/01/2020	03/02/2020	0	03/02/2020	6
Amb. Specialisti-Otorinolaringoiatria	26/05/2020	27/05/2020	28/05/2020	0	28/05/2020	2
C.U.P.	20/01/2020	21/01/2020	27/01/2020	0	28/01/2020	8
Cardiologia	30/06/2020	30/06/2020				
Centro Farmaceutico	07/01/2020	08/01/2020	14/01/2020	0	21/01/2020	14
Centro Farmaceutico	25/02/2020	25/02/2020	17/04/2020	42	17/04/2020	52
Centro Salute Donna	03/02/2020	03/02/2020	10/02/2020	0	10/02/2020	7
Centro Salute Donna	29/05/2020	29/05/2020	01/06/2020	0	01/06/2020	3
Centro Salute Donna	15/01/2020	15/01/2020	20/01/2020	0	21/01/2020	6
Cure primarie-centro salute	30/04/2020	30/04/2020	04/05/2020	0	04/05/2020	4
Cure primarie-Centro Salute Borgo	05/03/2020	05/03/2020	21/04/2020	37	21/04/2020	47
Cure primarie-Centro Salute Murata	02/04/2020	02/04/2020	15/04/2020	3	16/04/2020	14
Cure primarie-Centro Salute Serravalle	24/01/2020	27/01/2020	28/01/2020	0	28/01/2020	4
cure primarie-guardia medica	07/02/2020	07/02/2020	17/02/2020	0	17/02/2020	10
Cure primarie-centro salute borgo	23/06/2020	23/06/2020	24/06/2020	0	02/07/2020	9
Cure Primarie	28/01/2020	28/01/2020	30/01/2020	0	30/01/2020	2
Cure Primarie	17/04/2020	22/04/2020	22/04/2020	0	22/04/2020	5
Cure Primarie	06/04/2020	06/04/2020	28/04/2020	12	28/04/2020	22
Cure Primarie-Centro Salute Murata	22/06/2020	22/06/2020				
Cure primarie-Centro Salute Borgo M.	29/06/2020	26/06/2020				
Cure primarie-Centro Salute Serravalle	26/06/2020	26/06/2020				
Cure primarie-Centro Salute Murata	25/06/2020	25/06/2020				
Cure primarie-Centro Salute Murata	30/06/2020	30/06/2020				
Direzione Dip Ospedaliero	24/04/2020	24/04/2020	01/05/2020	0	08/05/2020	14
Direzione Dip. Ospedaliero	25/06/2020	25/06/2020				
Geriatrics e post acuzie	04/06/2020	04/06/2020	4/06/2020	0	15/06/2020	11
Laboratorio Analisi	16/06/2020	16/06/2020				
Medicina del lavoro	11/03/2020	11/03/2020	18/05/2020	58	19/05/2020	69
Oncologia	26/02/2020	26/02/2020	04/03/2020	0	04/03/2020	7
Ortopedia	08/06/2020	08/06/2020	15/06/2020	0	17/06/2020	9
Ortopedia	15/06/2020	16/06/2020	17/06/2020	0	22/06/2020	7
Pediatria	24/06/2020	24/06/2020				
Pronto soccorso e degenza breve	13/01/2020	19/01/2020	12/02/2020	14	12/02/2020	30
Radiologia	15/01/2020	15/01/2020	21/01/2020	0	21/01/2020	6
Radiologia	22/01/2020	22/01/2020	28/01/2020	0	29/01/2020	7

Radiologia	20/02/2020	20/02/2020	02/03/2020	2	03/03/2020	12
Radiologia	25/02/2020	25/02/2020	02/03/2020	0	03/03/2020	7
Radiologia	11/03/2020	12/03/2020	17/03/2020	0	21/04/2020	41
Radiologia	15/04/2020	15/04/2020	17/04/2020	0	17/04/2020	2
Radiologia	29/06/2020	29/06/2020				

\* Danni da responsabilità sanitaria (tempi di risposta di 15gg) e Disservizio: tempi di risposta di 10gg

Si registrano n.5 Disservizi con più10 gg di ritardo dal responsabile su un totale di n.43 Disservizi (esclusi 2 reclami anonimi) = **12% di ritardo** (indicatore procedura URP< 50%).

Rimane ancora aperta la pratica n.97 del 22/11/19 poiché Il Direttore del Dip. Ospedaliero ancora deve inviarci la risposta.

Rispetto agli anni precedenti dove si era registrato un 50% di ritardi nel 1° semestre anno 2019 e un 75% del 1° semestre anno 2018 abbiamo un miglioramento significativo sui tempi medi di risposta da parte dei responsabili.

**Il tempo medio di risposta all'utente è di 14 gg** (indicatore procedura Urp< 30 gg), rispetto all'anno 2019 di 19 giorni c'è un effettivo miglioramento.