

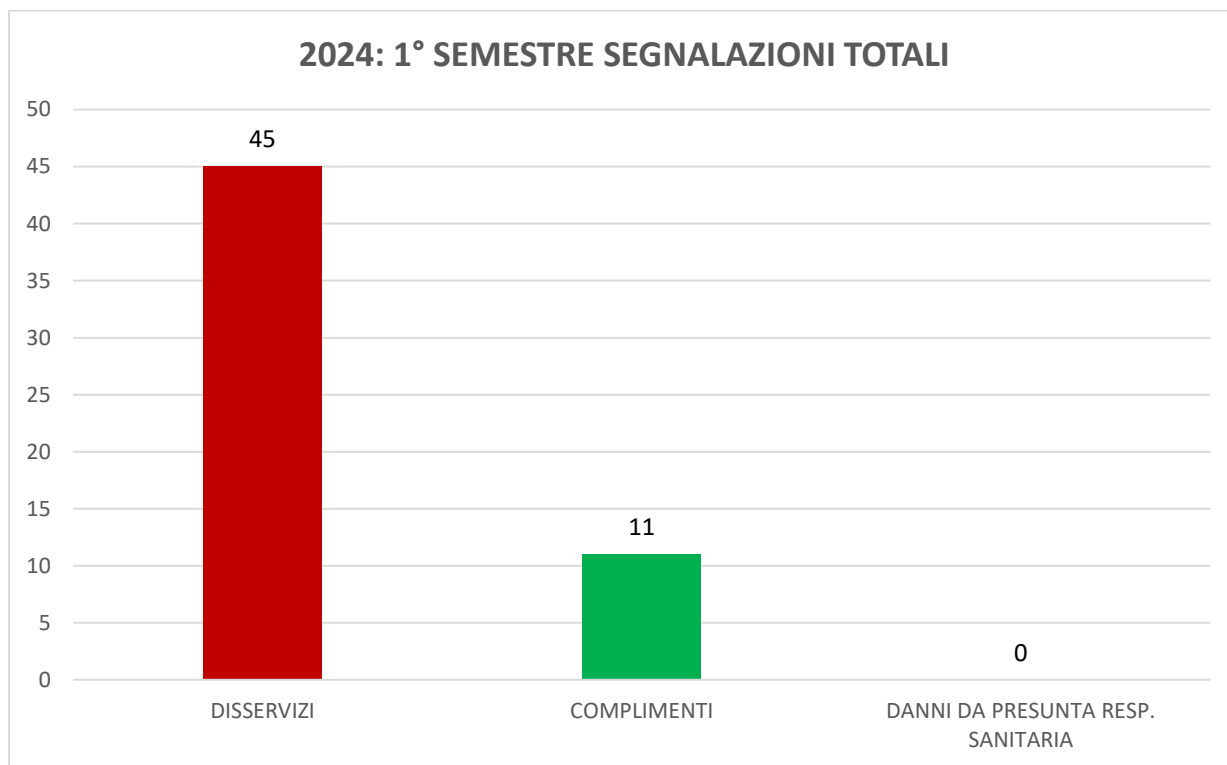
## **Istituto Sicurezza Sociale**

# **REPORT SEGNALAZIONI UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

**1° Semestre 2024**

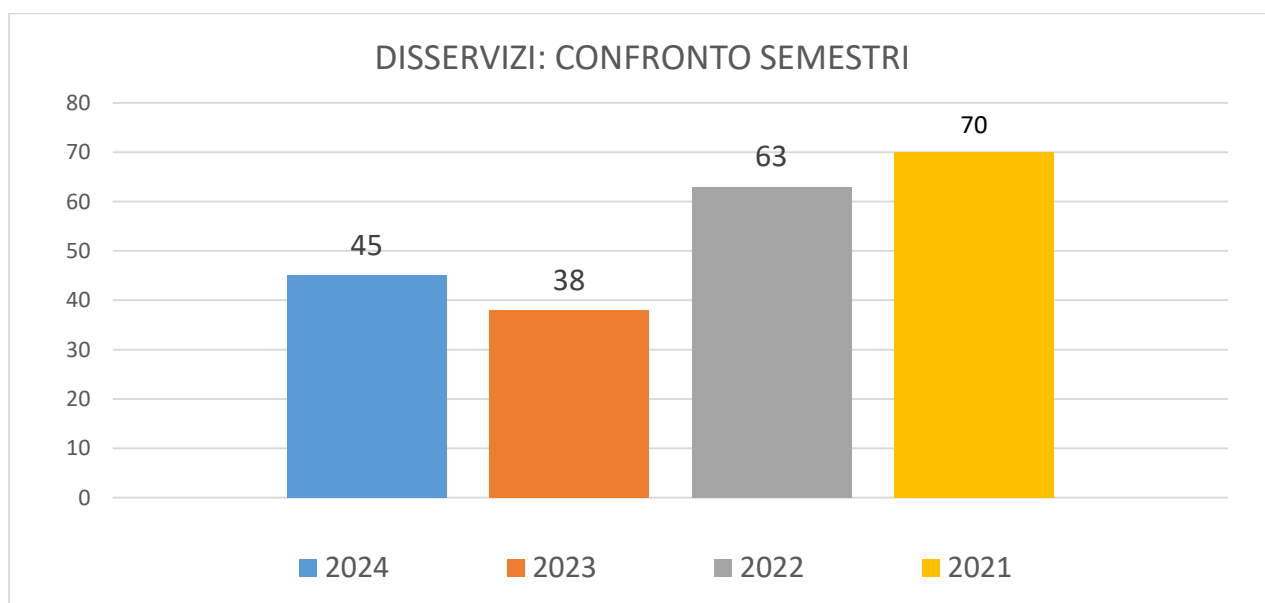
## SEGNALAZIONI RICEVUTE

Nel 1° Semestre del 2024 sono pervenute all'URP n.56 segnalazioni tra cui n. 45 disservizi e n.11 complimenti.

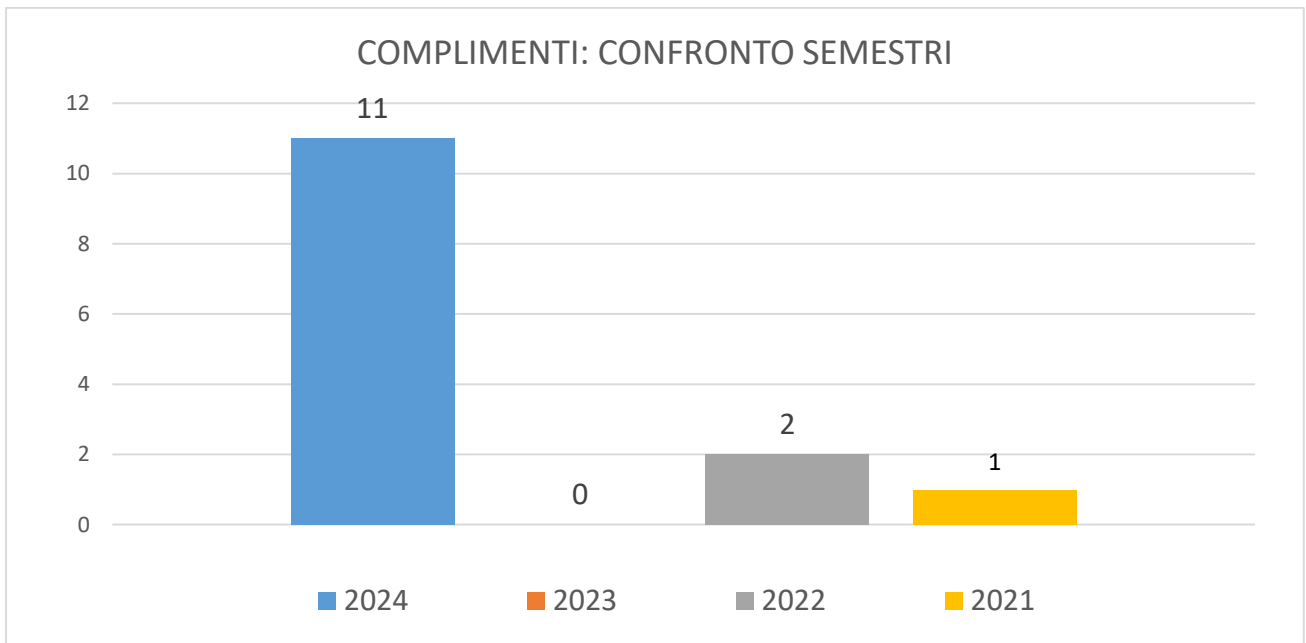


Rispetto al semestre dello scorso anno, si registra un sensibile aumento relativamente ai disservizi ricevuti.

## CONFRONTO 1° SEMESTRE 2024 CON ANNI 2023-2022 e 2021

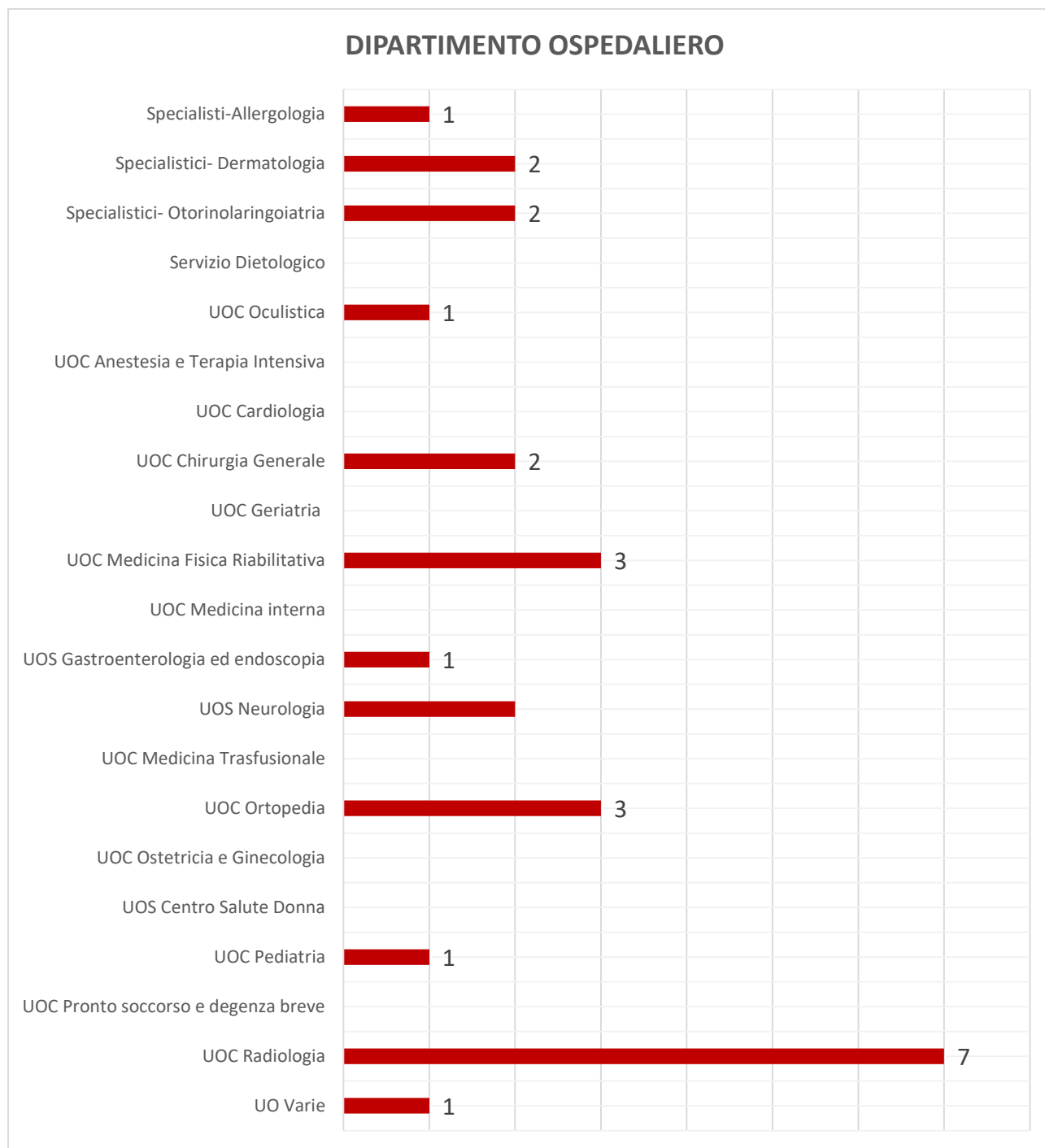


Rispetto al semestre dello scorso anno, si registra un sensibile aumento relativamente ai complimenti ricevuti.

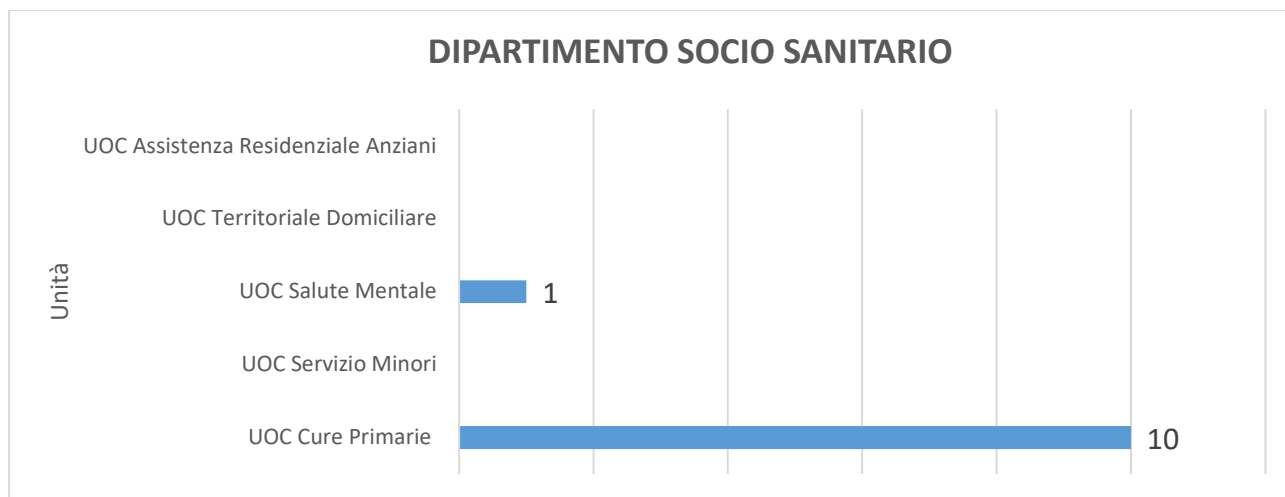


## N° SEGNALAZIONI: DISTRIBUZIONE PER DIPARTIMENTI

Relativamente al Dipartimento Ospedaliero si è riscontrato un maggior numero di segnalazioni rispetto la UOC Radiologia. L'aspetto critico risulta essere il "tempo", inteso come tempo intercorso tra la prenotazione e la data dell'esame.



Relativamente al Dipartimento Socio Sanitario si sono riscontrate un maggior numero di segnalazioni-disservizi nei confronti della UOC Cure Primarie, così ripartite: 2 Direzione, 2 Centro Salute Borgo Maggiore, 2 Centro Salute Murata e 4 Centro Salute Serravalle. Per i dettagli vedere l'allegato del presente report.

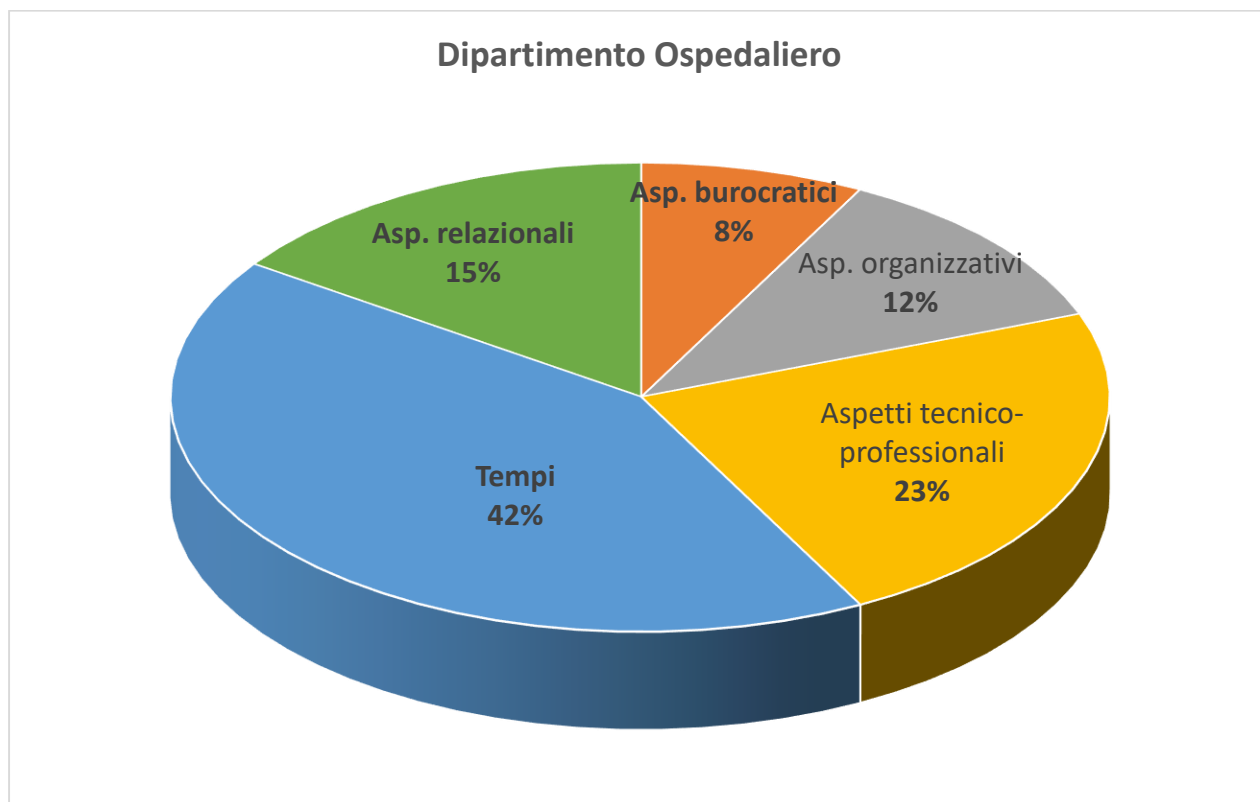


#### N. COMPLIMENTI: DISTRIBUZIONE PER UNITA'

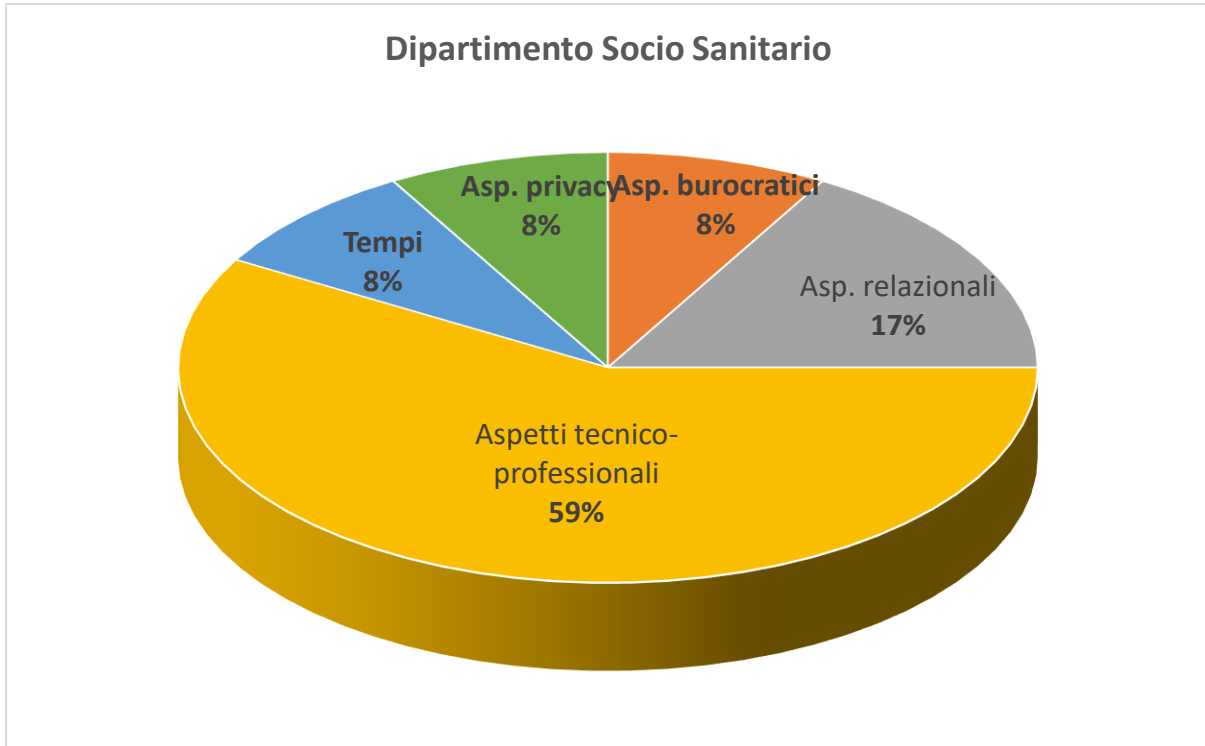
UNITA'	N°
UOC Anestesi e Terapia Intensiva	1
UOC Chirurgia generale	1
UOC Medicina interna	2
UOC Medicina fisica e riabilitativa	1
UOC Pediatria	1
UOC Assistenza Residenziale Anziani	5
<b>TOTALE COMPLIMENTI</b>	<b>N.11</b>

## TIPOLOGIA SEGNALAZIONI

Relativamente al Dipartimento Ospedaliero, le maggiori criticità sono rappresentate dai tempi di attesa, sia quelli relativi alle liste di attesa, nonché l'attesa in quanto tale, e la prestazione da ricevere.



Rispetto al Dipartimento Socio Sanitario, l'ambito che registra il maggior numero di segnalazioni è quello relativo agli aspetti tecnico-professionali.



Rispetto allo Staff/Amministrazione, l'ambito che registra il maggior numero di segnalazioni è quello relativo agli aspetti burocratici-amministrativi.

