

UOC APPROPRIATEZZA, EPIDEMIOLOGIA CLINICA E VALUTATIVA,
FORMAZIONE, QUALITÀ E PERFORMANCE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

edificio A / piano 2  0823.232032 / 0823.232448 -  fax 0823 232749
 urp@ospedale.caserta.it /  urp@ospedalecasertapec.it

REPORT SEGNALAZIONI GENNAIO - DICEMBRE 2020

SEGNALAZIONI / RECLAMI

Nell'**anno 2020** l'Urp ha raccolto e gestito **n° 21 reclami scritti** (di cui i reclami n° 8 e n° 10 hanno riguardato lo stesso caso), presentati:

n° 6 con scheda (di cui n° 2 schede consegnate all'Urp, n° 2 schede inviate con e-mail, n° 2 schede inviate con pec);

n° 15 con e-mail (di cui n° 6 con pec).

Premesso che ogni **reclamo** può contenere una o più **segnalazioni negative** riferite a una o più articolazioni aziendali, si sottolinea che su n° 21 reclami, il totale delle segnalazioni per l'anno 2020 è di **n° 31**.

Si indicano, a seguire, le Unità operative e i Settori interessati dai n° 21 reclami con la declinazione delle relative macroaree di criticità emerse dalle n° 31 segnalazioni:

UOC

n° 1, Chirurgia dei Grossi Traumi (macroarea: **organizzazione** - [criterio di accesso dei familiari dei pazienti]);

n° 2, Ematologia a Indirizzo Oncologico (macroaree: **assistenza** - [ambulatoriale]; **organizzazione**; **relazione-comunicazione**);

n° 1, Gestione Economico-Finanziaria (macroarea **organizzazione** - [avvisi o cartelle di pagamento]);

n° 1, Gestione Risorse Umane / Settore Concorsi e Mobilità (macroarea **relazione-comunicazione**);

n° 1, Ingegneria Ospedaliera (macroarea **comfort alberghiero**);

n° 2, Medicina e Chirurgia d'Urgenza / Pronto Soccorso (macroaree: **assistenza**; **tempi di attesa** - [per convocazione a visita]);

n° 2, Ortopedia e Traumatologia (macroarea: **organizzazione**);

n° 1, Ostetricia e Ginecologia (macroaree: **assistenza**; **organizzazione**; **relazione-comunicazione**);

n° 2, Otorinolaringoiatria (macroaree: **assistenza** - [ambulatoriale]; **relazione-comunicazione**; **tempi di attesa** - [per chiusura cartella clinica]);.

n° 1, Urologia (macroarea: **tempi di attesa** - [per convocazione a intervento]).

UOSD

n° 1, Dermatologia e Malattie Veneree (macroarea **relazione-comunicazione** - [informazione non corretta]);

n° 1, Oculistica (macroarea **organizzazione**; **tempi di attesa** - [per convocazione a intervento]).

SERVIZI

n° 1, Servizio Pasti (macroarea **comfort alberghiero**);

n° 4, Cup (macroaree: **organizzazione** - [prenotazione visita di controllo ambulatoriale; orario di accesso agli sportelli per accettazione ambulatoriale]; **relazione-comunicazione**; **tempi di attesa** - [per prestazione urgente]).