

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

# CONTATTI UTENTI



GENNAIO - DICEMBRE 2015

URP

CONTATTI UTENTI GENNAIO - DICEMBRE 2015 / **TOTALE CONTATTI**

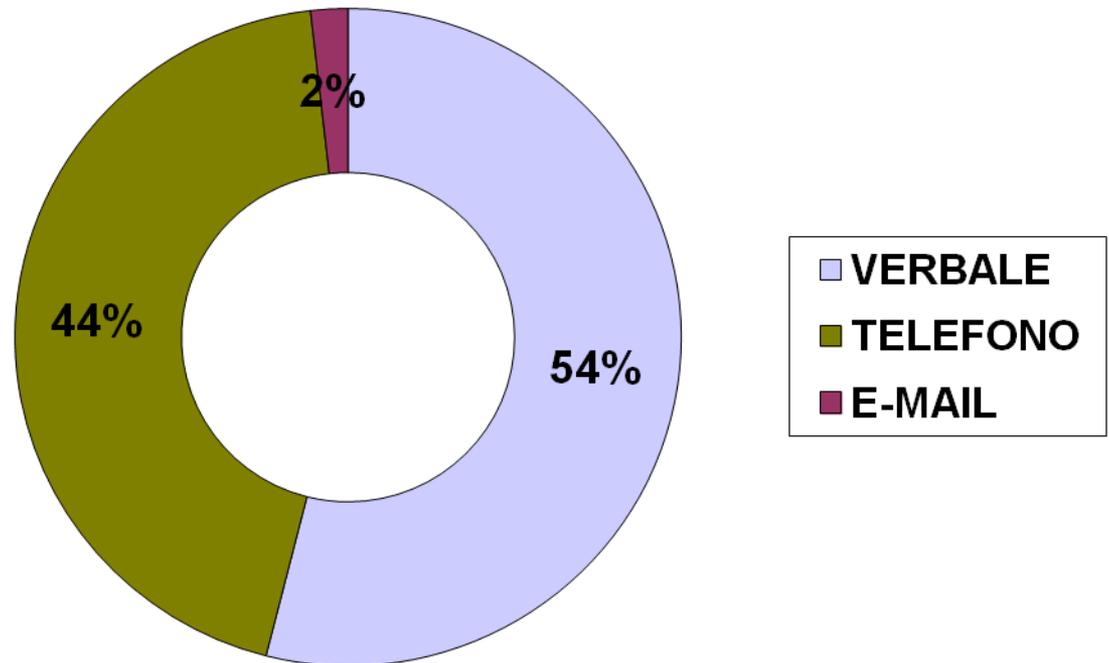
<p><b>TOTALE CONTATTI UTENTI</b></p>	<p><b>N° 2111</b></p>
--	-----------------------



# URP

## CONTATTI UTENTI GENNAIO - DICEMBRE 2015 / MODALITÀ DI CONTATTO

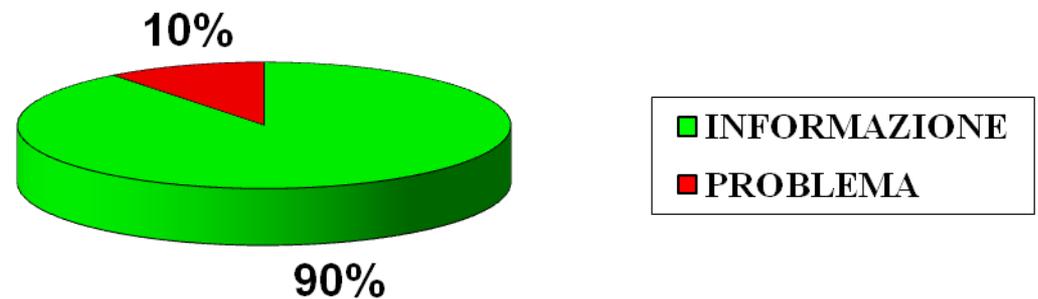
MODALITÀ DI CONTATTO	N°	%
VERBALE	1139	54 %
TELEFONO	934	44 %
E-MAIL	38	2 %
<i>TOTALE CONTATTI</i>	<b>2111</b>	



# URP

## CONTATTI UTENTI GENNAIO - DICEMBRE 2015 / MOTIVO DEL CONTATTO

MOTIVO DEL CONTATTO	N°	%
INFORMAZIONE	1890	90 %
PROBLEMA	221	10 %
<i>TOTALE CONTATTI</i>	<b>2111</b>	



## URP

### CONTATTI UTENTI GENNAIO - DICEMBRE 2015 / **PROBLEMI**

I **problemi** (N° 221) segnalati dagli utenti appartengono alla famiglia dei “**reclami scritti potenziali**”. Si riferiscono, cioè, a situazioni di criticità che il cittadino preferisce lamentare verbalmente all’Urp, senza ricorrere alla segnalazione scritta.

Con N° **17 reclami**, uno dei problemi lamentati dagli utenti nel corso dell’anno 2015 è stato quello relativo ai **tempi di attesa lunghi per il ritiro della copia di cartella clinica**.

Il problema, come negli anni precedenti, ha riguardato le cartelle cliniche che stazionano a lungo nelle Unità operative di degenza dopo la dimissione del paziente.

Nel dettaglio, i reclami raccolti dall’Urp hanno interessato le seguenti Unità operative:

- **Uoc Cardiochirurgia** ⇒ N° 1;
- **Uoc Maxillo-Facciale e Odontostomatologia** ⇒ N° 3;
- **Uoc Neurologia** ⇒ N° 1;
- **Uoc Ortopedia e Traumatologia** ⇒ N° 5;
- **Uoc Psichiatria (Asl Ce)** ⇒ N° 2;
- **Uoc Rianimazione e Anestesia d’Urgenza** ⇒ N° 4.
- **Uosd Senologia** ⇒ N° 1.

## URP

### CONTATTI UTENTI GENNAIO - DICEMBRE 2015 / **PROBLEMI**

Tra gli altri **problemi** lamentati dagli utenti, figurano:

- **tempi di attesa lunghi al Call Center del Cup per effettuare una prenotazione ambulatoriale;**
- **tempi di attesa lunghi agli sportelli del Cup;**
- **tempi di attesa lunghi per i trapiantati allo Sportello di accettazione dell'Uoc Patologia Clinica;**
- **tempi di attesa lunghi tra la prenotazione e le seguenti prestazioni ambulatoriali: Visita ortopedica e rimozione gesso; Ecocolordoppler dei tronchi sovra-aortici; Gastroscoopia in sedazione; Colonscopia; Visita oncologica; Visita pediatrica nelle discipline: endocrinologia, gastroenterologia; Visita cardiologica pediatrica; Visita urologica; Urologia: lavaggi vescicali – cisto-ureteroscopia; Visita cardiologica; Tine test;**
- **tempi di attesa lunghi tra l'accettazione ambulatoriale e la prestazione: Visita medicina generale; Visita chirurgica; Visita per celiachia;**
- **tempi di attesa lunghi tra l'inserimento in lista di attesa e l'intervento chirurgico nella disciplina: Chirurgia colonproctologica;**
- **slittamento nel tempo delle seguenti prestazioni ambulatoriali: Ecografia ostetrico-ginecologica; Ecografia pediatrica dell'anca; Angiotac; Visita oncologica; Visita chirurgica maxillo-facciale;**

## URP

### CONTATTI UTENTI GENNAIO - DICEMBRE 2015 / **PROBLEMI**

- **informazioni non corrette dall'Uoc Patologia Clinica sulla tipologia di utenti che ha diritto a fruire degli esami;**
- **errori su dati anagrafici in cartella clinica;**
- **sospensione del servizio POS agli sportelli del Cup per mancanza dei rotolini di carta negli apparecchi;**
- **bagno imbrattato al piano 0 dell'edificio D;**
- **ascensori bloccati nell'edificio D;**
- **mancanza di sedie a rotelle per gli utenti ambulatoriali;**
- **problemi strutturali e di manutenzione sottoposti dall'Urp all'attenzione dell'Uoc Ingegneria ospedaliera: assenza di bagni pubblici per disabili negli edifici D e F; mancanza di chiavistelli di chiusura e mancanza di segnaletica alle porte di accesso ai bagni per gli utenti; allagamenti sul pavimento dello skyway che collega l'edificio D all'edificio F, causato da infiltrazioni d'acqua dal soffitto; termosifone non funzionante nell'Uoc Chirurgia Maxillo-Facciale.**

## URP

### CONTATTI UTENTI GENNAIO - DICEMBRE 2015 / **INTERVENTO URP**

L'Urp è intervenuto sui problemi evidenziati dagli utenti, rapportandosi di volta in volta con la Direzione Sanitaria o le singole Unità operative o le singole Articolazioni aziendali.

Grazie alla collaborazione sinergica con gli attori appena citati è stato possibile:

- **velocizzare la chiusura delle cartelle cliniche in sofferenza, per garantire all'utente la copia richiesta;**
- **garantire le visite ortopediche nei casi urgenti;**
- **ottenere l'installazione, nell'Uoc Medicina Interna, dei condizionatori d'aria nel periodo estivo;**
- **riattivare il servizio POS agli sportelli del Cup;**
- **potenziare la pulizia dei bagni per gli utenti, passando da n° 3 a n° 4 turni di intervento;**
- **garantire il tempestivo intervento della ditta di pulizie nel bagno imbrattato al piano 0 dell'edificio D;**
- **garantire il tempestivo intervento degli ascensoristi sugli ascensori bloccati nell'edificio D.**