



Via F. Palasciano - 81100 Caserta
Centralino: +39 0823 231111
www.ospedale.caserta.it
C. F. / P. IVA 02201130610

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

 edificio D / piano 0
 0823.232216 / 0823.232032 / 0823.232448 - **fax** 0823 232749
 urp@ospedale.caserta.it / **pec** urp@ospedalecasertapec.it
sito internet: www.ospedale.caserta.it

REPORT

SEGNALAZIONI

GENNAIO - DICEMBRE 2017

SEGNALAZIONI / ELOGI

Nell'anno 2017 l'Urp ha raccolto e gestito **n° 13 elogi**, presentati:

n° 7 con scheda (di cui n° 4 schede consegnate all'Ufficio e n° 2 schede inviate con e-mail);

n° 4 con lettera;

n° 2 con e-mail.

Premesso che ogni elogio può contenere una o più **segnalazioni di merito**, si sottolinea che queste ultime, per un totale di **n° 17**, hanno riguardato:

n° 1, l'Uosd Anestesia di Elezione;

n° 1, l'Uoc Assistenza Neonatale e Neonatologia 1° livello;

n° 1, l'Uosd Angioradiologia Interventistica;

n° 1, l'Uoc Cardiochirurgia;

n° 1, l'Uoc Chirurgia d'Urgenza e d'Emergenza - Coordinamento Trauma Center;

n° 1, l'Uoc Chirurgia Maxillo-Facciale e Odontostomatologia;

n° 1, l'Uoc Chirurgia Vascolare;

n° 1, l'Uosd Geriatria, Endocrinologia e Malattie del Ricambio;

n° 1, l'Uoc Malattie Infettive e Tropicali;

n° 1, l'Uoc Medicina d'Urgenza;

n° 2, l'Uoc Ostetricia e Ginecologia;

n° 1, l'Uoc Otorinolaringoiatria / Settore Logopedia;

n° 1, l'Uoc Pronto Soccorso, Accettazione e Osservazione Breve Intensiva;

n° 1, l'Uoc Provveditorato ed Economato / Settore Centralino;

n° 2, l'Urp (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Gli elogi hanno prevalentemente interessato:

- la professionalità e la competenza sia medica sia infermieristica (macroarea *assistenza*);
- l'efficienza gestionale del reparto (macroarea *organizzazione*);
- la disponibilità, la cortesia, la sensibilità, l'umanità, la capacità di accoglienza degli operatori (macroarea *relazione-comunicazione*).

Nell'anno 2017 l'Urp ha, inoltre, raccolto, attraverso fonti indirette, **n° 2 elogi**, ricavati da altrettanti comunicati stampa aziendali.

Le **segnalazioni di merito** contenute negli elogi sono state in totale **n° 4** e hanno riguardato:

n° 1, l'Uoc Neurochirurgia;

n° 1, l'Uoc Ortopedia e Traumatologia;

n° 1, l'Uoc Pronto Soccorso, Accettazione e Osservazione Breve Intensiva;

n° 1, la Sala Operatoria / Anestesista e Personale Infermieristico.

Gli elogi hanno prevalentemente interessato:

- la professionalità e la competenza sia medica sia infermieristica (macroarea *assistenza*);
- l'umanità e la gentilezza degli operatori (macroarea *relazione-comunicazione*).