

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gestione reclami

Ufficio Relazioni con il Pubblico: urp@BP.LNF.IT

Gestione 2013

- ▶ Modifica riferimento per pazienti ricoverati che si rivolgono direttamente alla Direzione Operativa avvalendosi del personale infermieristico per segnalarsi
- ▶ Nr. Segnalazioni: 107



Gestione 2014

► **Numero segnalazioni: 82** (Nota)

TEMA	 Encomi	 Reclami/segnalazioni di miglioramento
Relazione con operatori e qualità prestazione	3	
Servizi informativi e giochi per giovani pazienti		1
Ristorazione		2
Accessibilità per prenotazioni visite/esami		71
Tempi presa in carico ambulatoriale		3
Documentazione clinica		1
Programmazione MAC		1

► Nota: nel periodo fra aprile e giugno, ci sono stati alcuni giorni di chiusura



Segnalazioni 2014 – modalità segnalazione

- ▶ Da ottobre, cambio orari accesso Urp, aumentata di un'ora a settimana la disponibilità dello sportello.
- ▶ Nel 2014, è stato recepito un modulo inserito nella procedura di gestione dei reclami su indicazione della ASL di Lecco per l'ambito Cdr.
- ▶ Il modulo può essere utilizzato in orari di chiusura dello sportello Urp e permette di trascrivere brevemente la descrizione di una segnalazione ed i recapiti per essere contattati successivamente.
- ▶ Sono in aumento le segnalazioni tramite mail.

