

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Nord Milano

Milano, 8 aprile 2019

REPORT SEGNALAZIONI ed INTERVENTI DI ASSISTENZA AL CITTADINO

**Azienda Socio Sanitaria Territoriale
NORD MILANO**

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

RELAZIONE 2018

Report segnalazioni ed interventi di assistenza ai cittadini ASSTNM anno 2018

Il presente report fornisce un aggiornamento sintetico e generale sull'andamento delle segnalazioni, degli encomi e degli interventi di assistenza al cittadino.

SEGNALAZIONI ed ENCOMI

Nel 2018 sono stati presentati:

ASST Nord Milano		Reclami	Encomi
Ospedale "E. Bassini"		55	22
Ospedale "Città di Sesto San Giovanni"		61	10
Presidio Territoriale Poliambulatori		127	74
Servizi Territoriali (ex Distretto 6)		21	0
Servizi Territoriali (ex Distretto 7)		6	1
TOTALE	II SEMESTRE 2018	270	107
TOTALE	I SEMESTRE 2018	462	112
TOTALE	ANNO 2018	732	219

INTERVENTI DI ASSISTENZA ai CITTADINI

Il personale dell'URP svolge quotidianamente numerosi interventi di assistenza ai cittadini attuati in varie forme, quali:

- risposte a richieste di informazioni sui servizi erogati (tramite e-mail, telefono o di persona)
- gestione e risoluzione immediata a disservizi (reclami "trasformati")

Nella tabella sono riportati gli interventi di assistenza ai cittadini:

INTERVENTI di ASSISTENZA AI CITTADINI					
Risposte a	EBA	SSG	PTP	ST	TOT ASSTNM
Informazione telefonica	120	60	2505	1975	4660
Informazione di persona	6	64	421	620	1111
Informazione e-mail	38	26	1345	150	5771
Necessità di accompagnamento del cittadino	0	0	245	0	245
Reclamo "trasformato"	6	63	212	0	281
Attività connesse con il volontariato	0	0	0	0	526
TOTALE	II SEMESTRE 2018	170	213	4728	2745
TOTALE	I SEMESTRE 2018	181	352	3145	4227
TOTALE	ANNO 2018	351	565	7873	6972