

*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:

<b>ASST Nord Milano</b>		<b>Reclami</b>	<b>Encomi</b>
Ospedale "E. Bassini"		141	46
Ospedale "Città di Sesto San Giovanni"		141	21
Presidio Territoriale Poliambulatori		408	145
Servizi Territoriali		42	7
<b>TOTALE</b>	<b>ANNO 2018</b>	<b>732</b>	<b>219</b>

**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:

<b>INTERVENTI di ASSISTENZA AI CITTADINI</b>					
<b>Risposte a</b>	<b>EBA</b>	<b>SSG</b>	<b>PTP</b>	<b>ST</b>	<b>TOT ASSTNM</b>
Informazione telefonica	244	169	4715	5078	10206
Informazione di persona	7	168	641	1459	2275
Informazione e-mail	81	80	1745	429	2335
Necessità di accompagnamento del cittadino	6	0	443	0	449
Reclamo "trasformato"	13	148	329	6	496
Attività connesse con il volontariato	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>351</b>	<b>565</b>	<b>7873</b>	<b>6972</b>	<b>15761</b>