

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"		141	46
Ospedale "Città di Sesto San Giovanni"		141	21
Presidio Territoriale Poliambulatori		408	145
Servizi Territoriali		42	7
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	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	
TOTALE	ANNO 2018	351	565	7873	6972	15761