



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

Struttura di Staff – UOSD URP Comunicazione

Analisi e classificazione dei reclami e delle segnalazioni di disservizio

Anno 2020

Premessa

Nel primo trimestre 2020 è stato prodotto il Report aziendale sull'analisi e classificazione dei reclami/segnalazioni di disservizio; Gli URP aziendali hanno assicurato la tutela degli utenti attraverso l'ascolto continuo e la risoluzione delle problematiche poste; di seguito si riportano le segnalazioni/reclami gestiti dagli URP al 31 Marzo 2020 suddivisi per tipologia, livello di assistenza interessato e problematica rilevata dal cittadino. Di seguito vengono presentati i raffronti tra gli anni 2018 e 2019 (decremento del numero complessivo dei reclami in presenza di una strategia messa in atto dall'URP Comunicazione che ha inteso privilegiare la risoluzione preventiva dei casi segnalati). Come per gli anni passati, la maggior parte dei reclami sono pervenuti attraverso modulo di reclamo – pre-stampato, presentati direttamente dai cittadini-utenti (n. 26 casi) o da suoi familiari (n.6 casi). I Servizi maggiormente coinvolti sono i servizi specialistici (39%) seguite dall'Assistenza Sanitaria di Base (27%) e per l'Assistenza Specialistica prevalgono gli aspetti legati al tempo (liste di attesa) che rappresentano il 31 % dei reclami con le altre percentuali illustrate in tabella. La maggior parte delle risposte (69% - 20 reclami) sono state fornite al cittadino entro 30 giorni, il restante, previo differimento dei termini, entro periodi successivi.

SCHEDA DI RIEPILOGO RECLAMI PER RELAZIONE - IV° TRIMESTRE 2020

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE: IV° Trimestre 2020

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale	
	v.a	%
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	27	64%
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	6	14%
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)		
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	9	31%
Segnalazione impropria		
TOTALE GENERALE	42	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA. Anno 2020

LIVELLO DI ASSISTENZA	IV° Trim. 2020	
	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO		
2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	1	17%
3– ASSIST. SPECIALISTICA TERRITORIALE E SEMIRESIDENZIALE	1	17%
4 – ASSISTENZA PROTESICA	1	17%
5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI		
6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	1	17%
7- DIRES (118)		
8- ALTRO	2	32%
TOTALE SEGNALAZIONI	6	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER AREA TIPOLOGICA. Anno 2020

AREA TIPOLOGICA	IV° Trim. 2020	
	v.a.	%
1 – ASPETTI RELAZIONALI e DELL'UMANIZZAZIONE		
2 – INFORMAZIONE E TRASPARENZA SUI SERVIZI		
3 – ASPETTI LEGATI AL TEMPO		
4 – ASPETTI ALBERGHIERI E DEL COMFORT		
5 – ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI		
6 – ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	1	17%
7-ASPETTI BUROCRATICI /AMMINISTRATIVI/ORGANIZZATIVI	3	50%
8 – ALTRO	2	33%
TOTALE	6	100%

Per il procedimento del reclamo nel periodo Ottobre - Dicembre 2020 i tempi previsti dal Regolamento (entro 30/45 giorni) sono stati rispettati nel 97 % dei casi definiti; il mancato rispetto, di solito, è determinato dal ritardo di invio della relazione di verifica da parte dei servizi interessati o dall'attivazione di procedimenti che prevedono tempi più lunghi.

**SCHEDA DI RIEPILOGO RECLAMI PER RELAZIONE ANNO 2020
 TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE (I°-II°-III°-IV° Trimestre 2020)**

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale	
	v.a	%
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	150	67%
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	37	17%
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)	/	
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	36	16%
Segnalazione impropria		
TOTALE GENERALE	223	100%

SEGNALAZIONI/ RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA - Anno 2020

LIVELLO DI ASSISTENZA	I Trim. 2020		II Trim. 2020		III Trim. 2020		IV Trim. 2020		Totale Anno 2020	
	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO										
2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	2	33%	5	62%	7	41%	1	17%	15	41%
3– ASSIST. SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE	3	50%			8	47%	1	17%	12	32%
4 – ASSISTENZA PROTESICA					2	12%	1	17%	3	8%
5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI									/	
6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	1	17%					1	17%	2	5%
7- DIRES (118)			1	13%					1	3%

8- ALTRO		2	25%		2	32%	4	11%
TOTALE SEGNALAZIONI	6	100%	8	100%	17	100%	6	100%

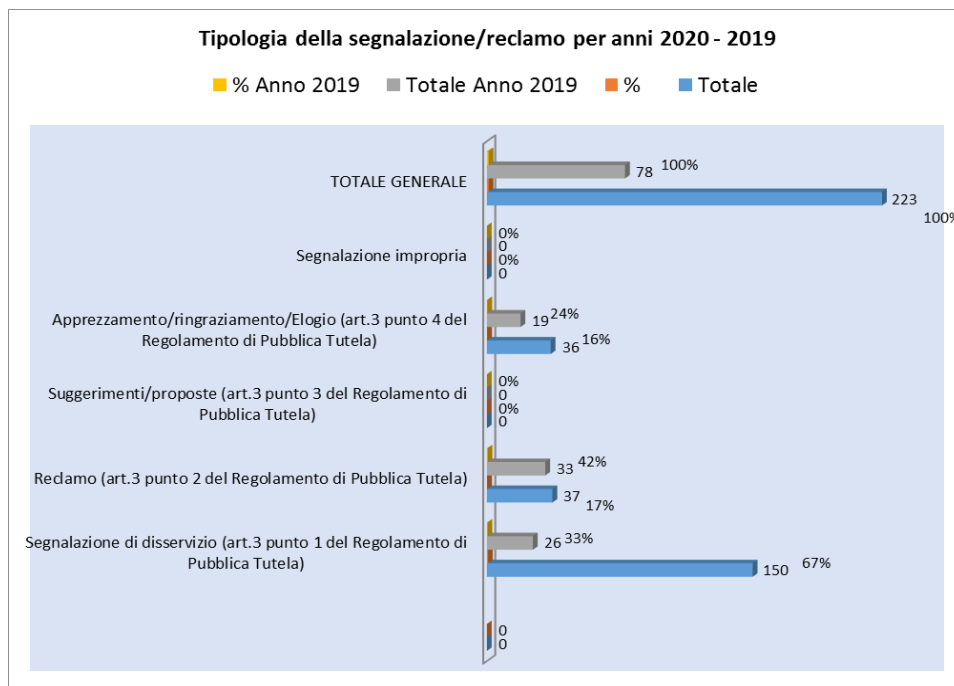
SEGNALAZIONI/RECLAMI PER AREA TIPOLOGICA - Anno 2020

AREA TIPOLOGICA	I Trim. 2020		II Trim. 2020		III Trim. 2020		IV Trim. 2020		Totale Anno 2020	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
1 – ASPETTI RELAZIONALI e DELL'UMANIZZAZIONE	1	17%	1	12%					2	5%
2 – INFORMAZIONE E TRASPARENZA SUI SERVIZI										
3 – ASPETTI LEGATI AL TEMPO	2	33%							2	5%
4 – ASPETTI ALBERGHIERI E DEL COMFORT										
5 – ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI			3	38%					3	8%
6 – ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI					3	18%	1	17%	4	12%
7-ASPETTI BUROCRATICI /AMMINISTRATIVI/ORGANIZZATIVI	3	50%	4	50%	14	82%	3	50%	24	65%
8 – ALTRO							2	33%	2	5%
TOTALE	6	100%	8	100%	17	100%	6	100%	37	100%

RIEPILOGO RECLAMI PER RELAZIONE PER TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE

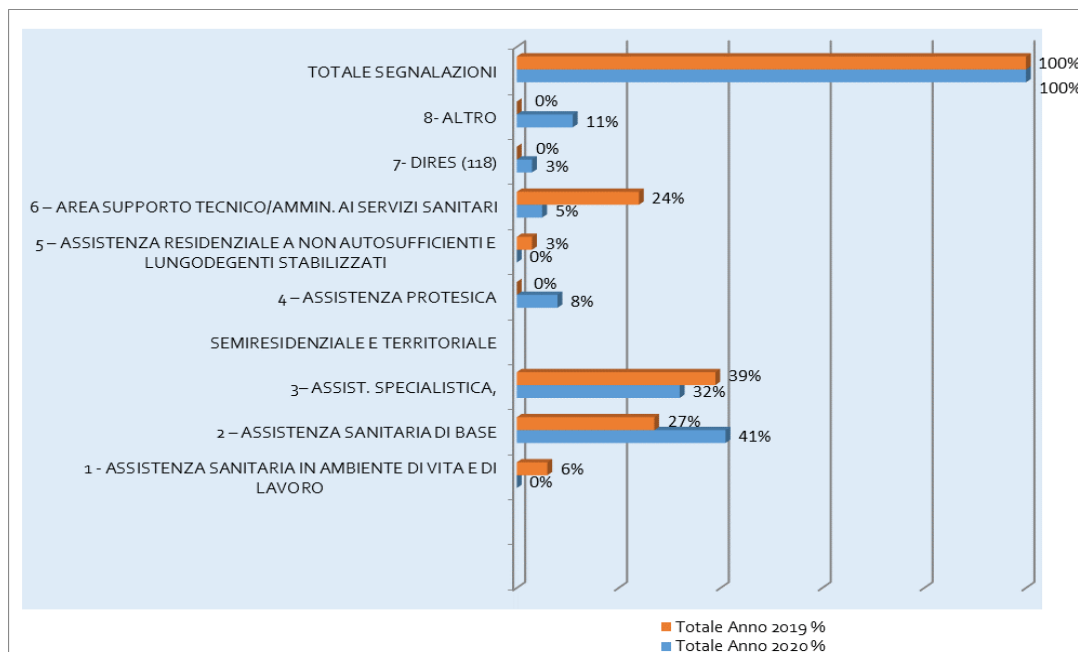
Raffronti anni 2020 – 2019

TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE	Totale Anno 2020	% Anno 2020	Totale Anno 2019	% Anno 2019
Segnalazione di disservizio (art.3 punto 1 del Regolamento di Pubblica Tutela)	150	67%	26	33 %
Reclamo (art.3 punto 2 del Regolamento di Pubblica Tutela)	37	17%	33	42 %
Suggerimenti/proposte (art.3 punto 3 del Regolamento di Pubblica Tutela)	0	0%	0	0%
Apprezzamento/ringraziamento/Elogio (art.3 punto 4 del Regolamento di Pubblica Tutela)	36	16%	19	24%
Segnalazione impropria	0	0%	0	0%
TOTALE GENERALE	223	100%	78	100%



RECLAMI PER LIVELLO DI ASSISTENZA – ANNI 2020 - 2019

LIVELLO DI ASSISTENZA	Totale Anno 2020		Totale Anno 2019	
	v.a	%	v.a	%
1 - ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO	0	0%	2	6%
2 – ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	15	41%	9	27%
3– ASSIST. SPECIALISTICA, SEMIRESIDENZIALE E TERRITORIALE	12	32%	13	39%
4 – ASSISTENZA PROTESICA	3	8%	0	0%
5 – ASSISTENZA RESIDENZIALE A NON AUTOSUFFICIENTI E LUNGODEGENTI STABILIZZATI	0	0%	1	3%
6 – AREA SUPPORTO TECNICO/AMMIN. AI SERVIZI SANITARI	2	5%	8	24%
7- DIRES (118)	1	3%	0	0%
8- ALTRO	4	11%	0	0%
TOTALE SEGNALAZIONI	68	100%	33	100%



8 - Elaborazione degli standard di qualità dei servizi con riferimento alla percezione dell'utenza.

Sono state trasmesse nel III trimestre 2020 alle UU.OO. interessate le schede monitoraggio degli standard di qualità per la compilazione che hanno subito un rallentamento a causa dell'emergenza Covid. L'invio alla Direzione Sanitaria alla Direzione Sanitaria è previsto nel mese di Gennaio 2021.

Attività di informazione degli UU.RR.PP.

L'attività di informazione agli utenti è stata assicurata costantemente dalla rete degli URP aziendali e punti informativi, sia attraverso l'accoglienza diretta sia attraverso il canale telefonico dei numeri verdi. All'attività informativa diretta, assicurata dagli URP, bisogna aggiungere tutta l'attività informativa che ormai viaggia attraverso il Sito aziendale www.aspbasilicata.it che l'URP concorre ad aggiornare.

I contatti presso l'URP hanno riguardato:

- n.1.812 sono gli utenti residenti nei comuni relativi al territorio dell'ASP che hanno contattato gli uffici URP Comunicazione;
- n. 18 utenti residenti nei comuni relativi al territorio dell'ASM;
- n. 184 utenti di altre Regioni d'Italia

Richieste info e segnalazioni con mail

Mese di Luglio: N. 47 segnalazioni di cui:

- n.26 criticità sportelli Scelta Medica/Esenzioni;
- n. 2 Commissione Medica Locale Patenti;
- n. 1 Ufficio Igiene di Pz;
- n. 1 Distretto di Muro Lucano;
- n. 1 Distretto di Potenza;
- n. 16 richieste info

Segnalazioni verbali:

- segnalazioni riguardanti nessuna informativa per i pazienti dei medici di base andati in pensione a fine agosto u.s.;
- Lunghe file agli sportelli scelta/revoca del medico;
- Nessun riscontro alle richieste di scelta e revoca del medico a distanza di 30/60 giorni.

Mese di Agosto :

- **N. 53 segnalazioni con mail di cui :**
- n. 3 relative a segnalazioni di disservizio - problematica relativa alla scelta medica con la dott.ssa Tomasulo su Pietragalla (raccolta firme da parte di 48 pazienti);
- n. 1 TDM Lagonegro - fornitura di farmaci particolari di cui risultano sprovviste le farmacie territoriali;
- n. 25 segnalazioni per code interminabili presso il Polo Sanitario (di cui alcune segnalate da articoli di Stampa)
- n. 24 richieste di informazioni relativi ai rientri in Basilicata e ai tempi di esecuzione dei tamponi, in seguito a mancate risposte sia da parte del numero verde della Regione Basilicata sia da parte dell'USCO di Potenza.

Mese di Settembre:

N. 117 segnalazioni di cui:

- n. 34 segnalazioni di disservizio
- n. 28 per gli sportelli Scelta Medica
- n. 2 card celiachia non ricaricata
- n. 1 visita domiciliare neurologica effettuata senza preavviso
- n. 1 per assembramenti e lunghe attese presso il Polo Sanitario
- n. 1 aree circostanti Distretto di Melfi non idonee, richiesto sopralluogo igienico-sanitario
- n. 1 nessuna priorità per gli invalidi presso Osp. Villa d'Agri (di competenza Osp. S. Carlo)
- n. 6 segnalazioni di insegnanti per la mancata esecuzione del test sierologico inseguito al rifiuto del loro Medico di Medicina Generale.
- n. 11 segnalazioni verbali di disservizio relativi alle difficoltà nell'effettuare la scelta medica e/o esenzione ticket presso gli sportelli della sede ASP di Via Ciccotti Potenza;
- n. 16 segnalazioni disservizio con mail protocollate e con risposta;
- n. 16 ringraziamenti.

ATTIVITA' DI INFORMAZIONE/ACCOGLIENZA – IV Trimestre 2020

Modalità di presentazione delle richieste di informazione presso i punti URP Territoriali

MODALITA'	Numero richieste di informazioni dai tre ambiti URP	TOTALE %
Contatto telefonico	1.176	69,7%
Contatto diretto	262	15,5%
E.mail /lettera/fax	251	14,8%
TOTALE	1.689	100%

Soggetto richiedente

SOGGETTO RICHIEDENTE	Numero richieste di informazioni dai tre ambiti URP	TOTALE %
Cittadino	1.521	90%
Associazioni di Tutela e/o Volontariato	16	0,1%
Servizi/Uffici ASP	83	5%
Altri Enti	38	3%
Altro	31	1,9%
TOTALE	1.689	100%

Contenuto della richiesta

CONTENUTO RICHIESTA	Numero richieste di informazioni dai tre ambiti URP	TOTALE %
Orientamento logistico/recapiti telefonici	362	21,4%
Iter per accedere ai servizi	976	57,7%
Altro	275	16,5%
Richiesta tampone/esito	76	4,4%
TOTALE	1.689	100%
Di cui Covid 19	189	11,1%

SERVIZI INTERESSATI DALLE RICHIESTE	Numero richieste di informazioni	% delle informazioni per Dipart./area assistenz.
1. Dipartimento Prevenzione Salute Umana		
1.1 Igiene e Sanità Pubblica (rinnovo patenti, C.M.L., medicina fisc., vaccinazioni, pareri sanit., astensione dal lavoro per gravidanza a rischio, medicina legale, certif. grave patologia, etc.)	196	73,4%
1.2 SIAN (Igiene degli alimenti e della nutrizione)	2	0,7%
1.3 Protezione Impiantistica nei Luoghi di Lavoro		
1.4 Medicina del Lavoro		
1.5 Medicina dello Sport	1	0,3%
1.6 Altro	68	25,6%
Totale Dipartimento Prevenzione Salute Umana	267	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	106	39,7%
2. Dipartimento Prevenzione Sanità e Benessere Animale (assistenza veterinaria)		
Totale Dipartimento Prevenzione Sanità e Benessere Animale		
<i>Di cui Covid 19</i>		
3. Assistenza Distrettuale	277	45,5%
3.1 Medicina e pediatria di base (scelta e revoca medico,	167	27,4%

copertura san. fuori regione, ass. san.stranieri, cod.STP Tessera sanitaria		
3.2 Esenzione per reddito e per patologia	68	11,4%
3.3 Assistenza Specialistica (visite specialistiche, esami di laboratorio, radiologici e strumentali, visite domiciliari, vis.per collaudo Ausili etc.)	95	15,6%
3.4 Altro	1	0,1%
Totale assistenza Distrettuale	608	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	15	2,4%
4. Assistenza Primaria	22	13,1%
4.1 Assistenza ex Onig, Trapiantati e Ass.za all'estero, Comitato Zonale, Convenzioni MMG e PLS, specialistica,Convenzionata)	30	13,1%
4.2 Protesica, fornitura Prodotti Dietetici	114	68,5%
4.3 Continuità Ass.le ed Emergenza Territoriale	0	0
Totale Assistenza Primaria	167	100%
<i>Di cui Covid 19</i>		
5. C.E.A.Strutture Private Accreditate e Convenzionate (controlli contabili/sanitari/prestazioni FKT, segreteria U.V.B.R.,etc.,)	18	9,7%
<i>Di cui Covid 19</i>		
6. RSA – Strutture Residenziali (Don Uva, DCA/Chiaromonte, Centri intra ed ext.regionali etc.)	6	3,2%
<i>Di cui Covid 19</i>		
7. Oncologia Critica terr.le,Cure Domiciliari e Palliative	3	1,6%
<i>Di cui Covid 19</i>	1	0,5
8. Farmaceutica territoriale	4	2,1% ³
<i>Di cui Covid 19</i>		
9. Pneumologia territoriale	17	9,7%
<i>Di cui Covid 19</i>		
10. Dipartimento S.M. - Neuropsichiatria - Ser.D	15	8,3%
<i>Di cui Covid 19</i>		
11. Consultori Familiari /handicap	38	20,6%
<i>Di cui Covid 19</i>		
Altro	0	0
<i>Di cui Covid 19</i>		
12. Informazioni Presidi Ospedalieri	36	19,5%
<i>Di cui Covid 19</i>	5	2,7%
13. Attività libero professionale (medici medicina generale)	10	5,4%
<i>Di cui Covid 19</i>	1	0,5%
14. CUP Prenotazioni /disdette/Scelta Medica e revoca Med.	18	9,7%
<i>Di cui Covid 19</i>	2	1%
15. Attività Amministrativa e Generale		
15.1 Concorsi - Avvisi	8	4,3%
15.2 Corsi di Laurea e Formazione (Prof.sanitarie,OSS,tirocini etc.)	3	1,6%
15.3 Altro	8	4,3%
Totale Attività Amministrativa e Generale	184	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	8	4,3%
16. Informazioni di carattere generale	6	1,9%

16.1 Info generali (orientamento logistico , recapiti telefonici, fax,mail,etc.)	230	62,6%
16.1. Info non di competenza aziendale	24	6,5%
16.2 Segnalazioni verbali all'URP	59	16%
16.3 Altro	48	13%
Totali informazioni di carattere generale	367	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	46	12,5%
TOTALE GENERALE	1.689	100%
<i>Totale Covid 19</i>	189	11,1%

* le richieste per settore risultano maggiori qualora con un unico contatto si chiedono info riferite a prestazioni e/o servizi diversi.

Nel trimestre considerato i contatti presso l'URP hanno riguardato:

- n.1.556 sono gli utenti residenti nei comuni relativi al territorio dell'ASP che hanno contattato gli uffici URP Comunicazione;
- n. 12 utenti residenti nei comuni relativi al territorio dell'ASM;
- n. 121 utenti di altre Regioni d'Italia

richieste info e segnalazioni con e-mail n. 251

Molte delle segnalazioni verbali hanno riguardato i ritardi nell'esecuzione dei tamponi per ricerca virus covid19;

nell'ambito del lagonegrese sono state fatte segnalazioni verbali relativi a comportamenti del neomedico di igiene e sanità pubblica nei comuni di Lagonero-Rivello-Trecchina-Maratea, in modo particolare veniva segnalato la convocazione di bambini per la vaccinazione e poi il medico non si presentava perché le convocazioni per le vaccinazioni erano state prenotate in tutti e 4 i comuni lo stesso giorno alla stessa ora; diverse segnalazioni hanno riguardato il vaccino antinfluenzale inoculato dai MMG, altre segnalazioni sono state fatte su assenze dei MMG senza avviso ai pazienti e senza nominare il sostituto.

ATTIVITA' DI INFORMAZIONE/ACCOGLIENZA – Anno 2020

Modalità di presentazione delle richieste di informazione presso i punti URP Territoriali

MODALITA'	Numero richieste di informazioni dai tre ambiti URP	TOTALE %
Contatto telefonico	4376	62,1%
Contatto diretto	1771	25,3%
E.mail /lettera/fax	889	12,6%
TOTALE	7036	100%

Soggetto richiedente

SOGGETTO RICHIEDENTE	Numero richieste di informazioni dai tre ambiti URP	TOTALE %
Cittadino	6477	92%
Associazioni di Tutela e/o Volontariato	35	0,4%
Servizi/UfficiASP	293	4,4%

Altri Enti	128	1,8%
Altro	103	1,4%
TOTALE	7036	100%

Contenuto della richiesta

CONTENUTO RICHIESTA	Numero richieste di informazioni dai tre ambiti URP	TOTALE %
Orientamento logistico/recapiti telefonici	1830	26%
Iter per accedere ai servizi	3900	55,4%
Altro	1230	17,6%
Richiesta tampone/esito	76	1%
TOTALE	7036	100%
Di cui Covid 19	1047	

SERVIZI INTERESSATI DALLE RICHIESTE	Numero richieste di informazioni	% delle informazioni per Dipart/area assistenz.
1. Dipartimento Prevenzione Salute Umana		
1.1 Igiene e Sanità Pubblica (rinnovo patenti, C.M.L., medicina fisc., vaccinazioni, pareri sanit., astensione dal lavoro per gravidanza a rischio, medicina legale, certif. grave patologia, etc.)	741	86%
1.2 SIAN (Igiene degli alimenti e della nutrizione)	11	1,2%
1.3 Protezione Impiantistica nei Luoghi di Lavoro	2	0,2%
1.4 Medicina del Lavoro	4	0,4%
1.5 Medicina dello Sport	10	1,1%
1.6 Altro	93	10,8%
Totale Dipartimento Prevenzione Salute Umana	861	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	183	21,2%
2. Dipartimento Prevenzione Sanità e Benessere Animale (assistenza veterinaria)	63	100%
Totale Dipartimento Prevenzione Sanità e Benessere Animale	63	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	1	1,5%
3. Assistenza Distrettuale	277	8,8%
3.1 Medicina e pediatria di base (scelta e revoca medico, copertura san. fuori regione, ass. san. stranieri, cod.STP) Tessera sanitaria	1435	45,8%
3.4 Esenzione per reddito e per patologia	655	20,9%
3.5 Assistenza Specialistica (visite specialistiche, esami di laboratorio, radiologici e strumentali, visite domiciliari, vis. per collaudo Ausili etc.)	582	18,6%
3.4 Altro	179	5,7%

Totale assistenza Distrettuale	3128	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	302	9,6%
4. Assistenza Primaria	22	3%
4.1 Assistenza ex Onig, Trapiantati e Ass.za all'estero, Comitato Zonale, Convenzioni MMG e PLS, specialistica,Convenzionata)	175	24,6%
4.2 Protesica, fornitura Prodotti Dietetici	491	69%
4.3 Continuità Ass.le ed Emergenza Territoriale	23	3,2%
Totale Assistenza Primaria	711	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	25	3,5%
5. C.E.A.Strutture Private Accreditate e Convenzionate (controlli contabili/sanitari/prestazioni FKT, segreteria U.V.B.R.,etc.,)	101	13,9%
<i>Di cui Covid 19</i>	3	0,4%
6. RSA – Strutture Residenziali (Don Uva, DCA/Chiaromonte, Centri intra ed ext.regionali etc.)	160	22%
<i>Di cui Covid 19</i>		
7. Oncologia Critica terr.le,Cure Domiciliari e Palliative	29	3,9%
<i>Di cui Covid 19</i>	5	17,2%
8. Farmaceutica territoriale	34	4,6%
<i>Di cui Covid 19</i>	5	14,7%
14,7 9. Pneumologia territoriale	67	9,2%
<i>Di cui Covid 19</i>	3	4,4%
10. Dipartimento S.M. - Neuropsichiatria - Ser.D	48	6,6%
<i>Di cui Covid 19</i>		
11. Consultori Familiari /handicap	38	5,2%
<i>Di cui Covid 19</i>	6	15,7%
Altro	12	1,6%
<i>Di cui Covid 19</i>		
12. Informazioni Presidi Ospedalieri	105	14,4%
<i>Di cui Covid 19</i>	17	16,1%
13. Attività libero professionale (medici medicina generale)	11	1,5%
<i>Di cui Covid 19</i>	1	9%
14. CUP Prenotazioni /disdette/Scelta Medica e revoca Med.	121	16,6%
<i>Di cui Covid 19</i>	47	38,8%
Totale	726	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	87	11,9%
15. Attività Amministrativa e Generale	14	8,3%
15.1 Concorsi - Avvisi	70	41,6%
15.2 Corsi di Laurea e Formazione (Prof.sanitarie,OSS,tirocini etc.)	13	7,7%
15.3 Altro	71	42,2%
Totale Attività Amministrativa e Generale	168	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	37	22%
16. Informazioni di carattere generale	75	5,4%
16.1 Info generali (orientamento logistico , recapiti telefonici, fax,mail,etc.)	821	59,5%
16.1. Info non di competenza aziendale	100	7,2%
16.2 Segnalazioni verbali all'URP	153	11%
16.3 Altro	293	16,6%

<i>Totali informazioni di carattere generale</i>	1379	100%
<i>Di cui Covid 19</i>	187	13,5%
TOTALE GENERALE	7036	100%
<i>Totale Covid 19</i>	797	11,3%

Nell'anno considerato i contatti presso l'URP hanno riguardato:

- n.6.301 sono gli utenti residenti nei comuni relativi al territorio dell'ASP che hanno contattato gli uffici URP Comunicazione;
- n. 115 utenti residenti nei comuni relativi al territorio dell'ASM;
- n. 620 utenti di altre Regioni d'Italia

Il Responsabile dell'U.O.S.D.
 "URP Comunicazione"
 Dr. Antonio Bavusi