

SEGNALAZIONI URP

I grafici sottostanti mostrano il numero di email ricevute all'Ufficio Relazioni al Pubblico nel biennio 2018 – 2019 e la suddivisione delle mail per tipologia.

Nonostante il considerevole aumento di email in ingresso nel 2019 rispetto all'anno precedente (grafico Nr. 2), si evidenzia un trend costante nella tipologia di email. L'incremento di contatti via email è molto probabilmente dovuto ad una attenzione sempre maggiore a questo canale comunicativo, con un monitoraggio costante e una risposta rapida alle richieste degli utenti.

La maggior parte dei contatti riguardano la richiesta di chiarimenti sulle procedure e sui servizi offerti dall'Ospedale P. Pederzoli, seguite dall'invio di Curriculum Vitae, dalla richiesta di copie cartelle cliniche e referti. L'ultimo posto, e in percentuale nettamente inferiore rispetto alle altre tipologie è occupato dai reclami (grafici Nr. 1 e 3).

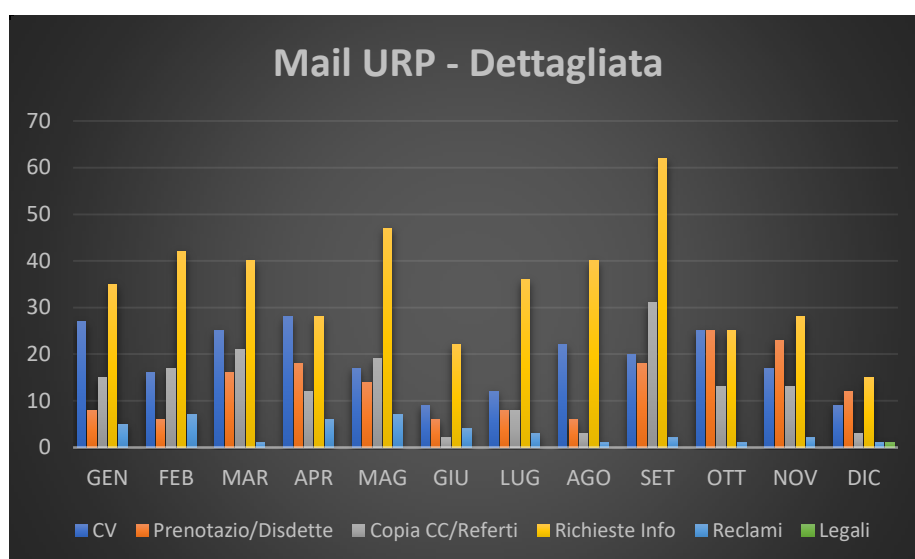


Grafico Nr. 1 – Classificazione Email Anno 2018

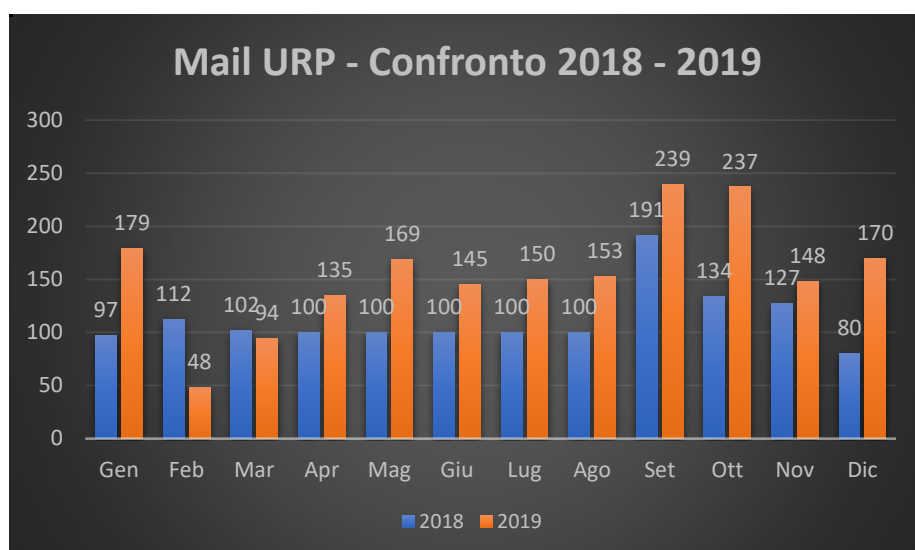


Grafico Nr. 2 – Confronto Numero Email 2018 - 2019

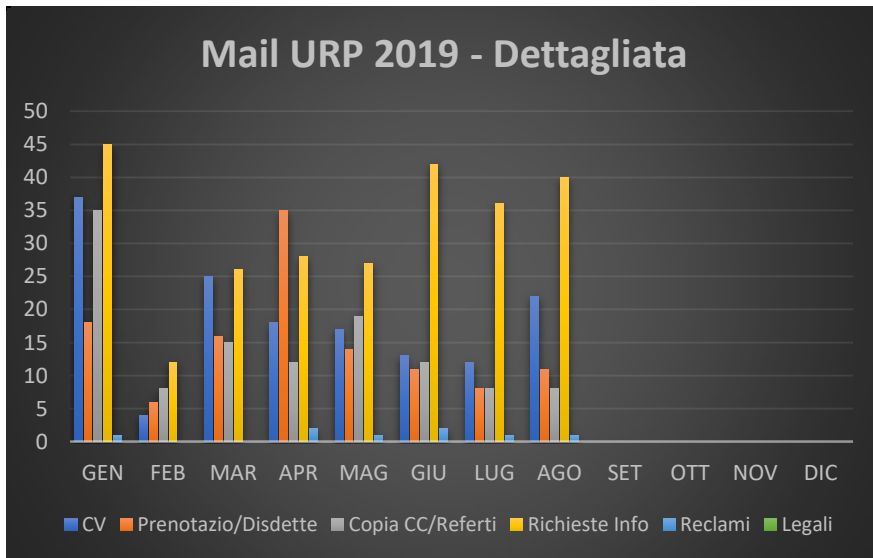


Grafico Nr. 3 – Classificazione Email Anno 2019