



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Ospedale Sacra Famiglia di Erba



Finalità

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di tutti coloro che hanno contatti con il Centro (pazienti, parenti, visitatori) e ha lo scopo di raccogliere disagi, reclami, nuove proposte, informazioni, chiarimenti circa i servizi che vengono erogati, garantire a facilitare gli utenti sull'esercizio dei propri diritti, analizzare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti.

L'apertura del servizio e la gestione della prima fase di intervento sono realizzate dall'Operatore addetto a questo servizio. Quando il caso richiede un intervento preciso di soluzione, l'operatore trasferisce le informazioni alla Direzione che provvede a suggerire ipotesi di soluzione.

Le attività

L'attività del Centro è così articolata:

- accoglienza ed ascolto della persona che si presenta;
- presa in carico del problema e possibile soluzione;
- trasferimento dei dati raccolti alla Direzione Generale/Sanitaria/Amministrativa e/o Ufficio di competenza secondo la natura del problema;
- attuazione scrupolosa dell'intervento che è stato predisposto;
- nuovo incontro con chi ha presentato il problema per la verifica dei risultati e del grado di soddisfazione.

L'URP, a fine anno, elabora una reportistica delle segnalazioni.



Ospedale Religioso Classificato Sacra Famiglia di Erba
www.fatebenefratelli.it/strutture/ospedale-sacra-famiglia
sfamiglia@fatebenefratelli.eu
031.638111