

AIUTACI A MIGLIORARE

Valutazione della qualità percepita / Osservazioni – Reclami – Elogi

La vostra collaborazione è importante per poter continuamente migliorare la qualità del servizio erogato. Per questo, vi chiediamo cortesemente di compilare, a prestazione conclusa, il **questionario di rilevazione del grado di soddisfazione** (che vi viene consegnato all'accesso), e di imbucarlo in una delle cassetine dedicate: tutti i questionari vengono esaminati e poi sintetizzati in una statistica annuale (affissa sulle cassetine).

Per presentare i reclami, l'utente può:

- chiedere il modulo di segnalazione (Mod URP 01), disponibile presso gli sportelli: una volta compilato, il modulo deve essere imbucato in una delle cassetine dedicate;
- scaricarlo dal sito, compilarlo e trasmetterlo via mail a urp@policlinicoudine.it o spedirlo a: Policlinico Città di Udine – Ufficio Relazioni con Pubblico – Viale Venezia n. 410 – 33100 Udine;
- lasciare il proprio nome ed un recapito ad uno degli operatori con i quali entra in contatto; il messaggio viene trasmesso al Responsabile dell'URP, che contatterà il prima possibile l'utente;
- mandare una email all'indirizzo: urp@policlinicoudine.it;
- segnalare il motivo del reclamo nell'apposito spazio del questionario per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, possibilmente indicando a quale numero/mail l'URP può contattarlo;
- concordare un appuntamento con il Responsabile dell'URP chiamando il numero 0432.239.111 (dalle 11 alle 15 dal lunedì al venerdì).

Ai reclami inoltrati fa riscontro una risposta scritta entro 15 giorni lavorativi dalla data della presentazione e/o, dove possibile, un'immediata risoluzione del problema e/o della non conformità mediante azione correttiva, coinvolgendo i reparti o i servizi cui la segnalazione è relativa.

L'URP verifica inoltre – per mezzo dei questionari somministrati all'utenza – il grado di soddisfazione espresso dai cittadini che si rivolgono al Policlinico, e pubblica una volta all'anno i risultati delle rilevazioni, sul sito internet e nei pressi delle cassetine di raccolta dei questionari.

I dati vengono trattati ai soli fini di gestione della pratica, con la massima riservatezza.

Grazie per la vostra cortese collaborazione.

Udine, 15 settembre 2022

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
dott.ssa Roberta Zavagno

