

L'ASL ascolta,

risponde e migliora grazie ai cittadini



Ufficio Relazioni con il Pubblico





Dati URP 2025

Ogni segnalazione è un'opportunità per rendere
i servizi sanitari migliori

1062
cittadini
hanno
contattato
l'URP

I CANALI DI CONTATTO



SPORTELLO

hall Ospedale San Francesco, Nuoro



TELEFONO

0784-240738/954

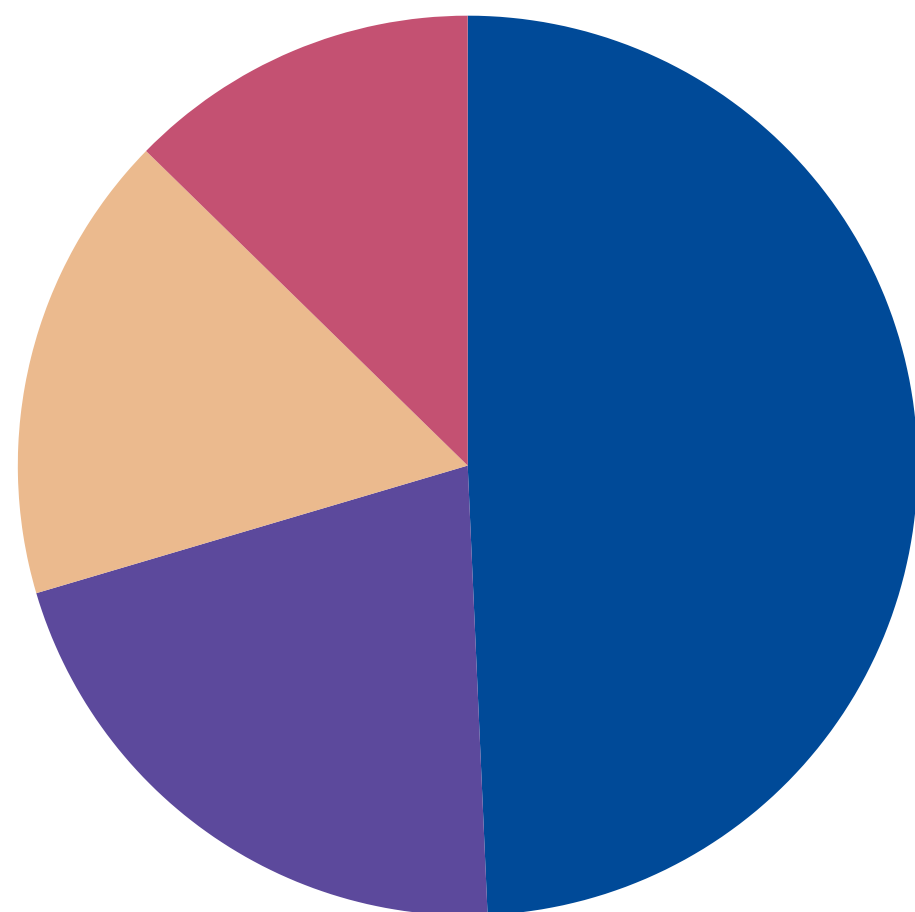


E-MAIL

urp.nuoro@aslnuoro.it

Di cosa ci hanno parlato

- Richiesta di informazioni
- Difficoltà di accesso alle cure
- Tempi di attesa
- Umanizzazione



La metà dei contatti sono richieste di informazioni

527 richieste su: modalità di accesso ai servizi, orari, contatti, ritiro documentazione/referti

Cosa è emerso dalle segnalazioni

riguardano tematiche ricorrenti e sono state rivolte a:

Reparti ospedalieri	316
Servizi territoriali	135
Strutture esterne all'ASL, es. CUP	84

Come abbiamo risposto

Le richieste vengono immediatamente prese in carico

100 %

delle richieste di **informazioni** chiuse con esito positivo

tempo medio

di risoluzione **1 giorno**

oltre il 70%

delle **segnalazioni** viene accolto

tempo medio

di risoluzione ≥ 3 giorni



Trasparenza

una percentuale di segnalazioni non ha un esito positivo

Non possono essere accolte

perché legate a norme o vincoli organizzativi

Non possono essere risolte nei tempi dovuti

perché condizionate dalle criticità note anche a livello nazionale



Gli elogi

Sono numerosi i pazienti che ci raccontano le loro esperienze positive



U.O. Ematologia

"Il Reparto ha dimostrato e continua a dimostrare l'assoluta professionalità, cortesia, disponibilità, empatia e dedizione per il proprio lavoro. Una seconda famiglia!"



U.O. Urologia

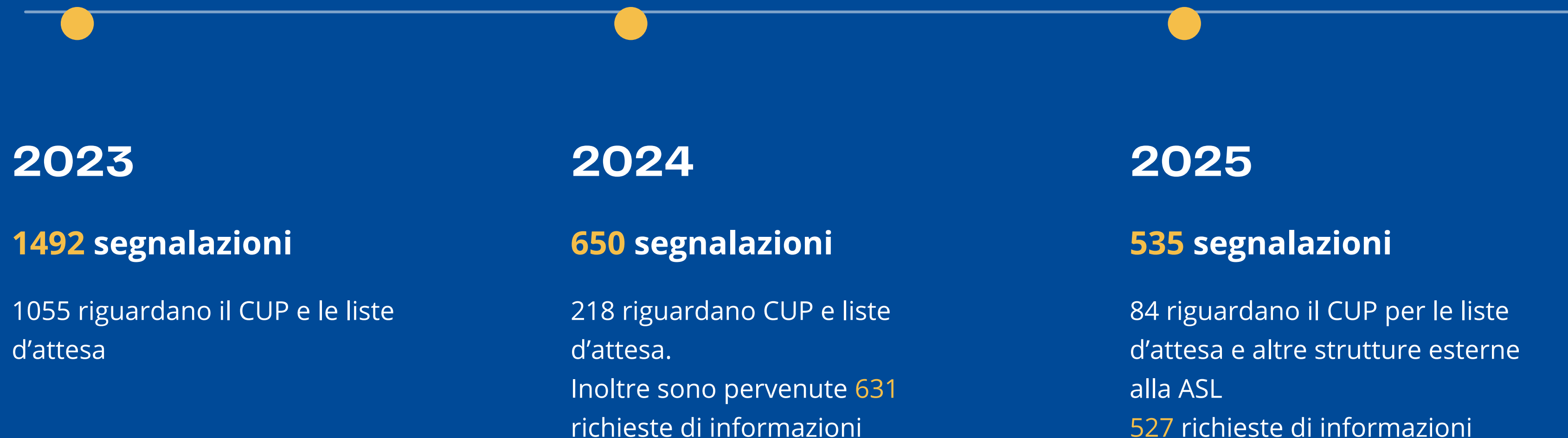
"Pur essendo del settore, come tutti i pazienti, ho avuto anche io le mie paure per il ricovero ospedaliero e soprattutto per l'intervento chirurgico. Invece il giorno del mio accesso in sala operatoria sono stato accolto da un giovane anestesista che con una gentilezza indescrivibile è riuscito a rilassarmi."

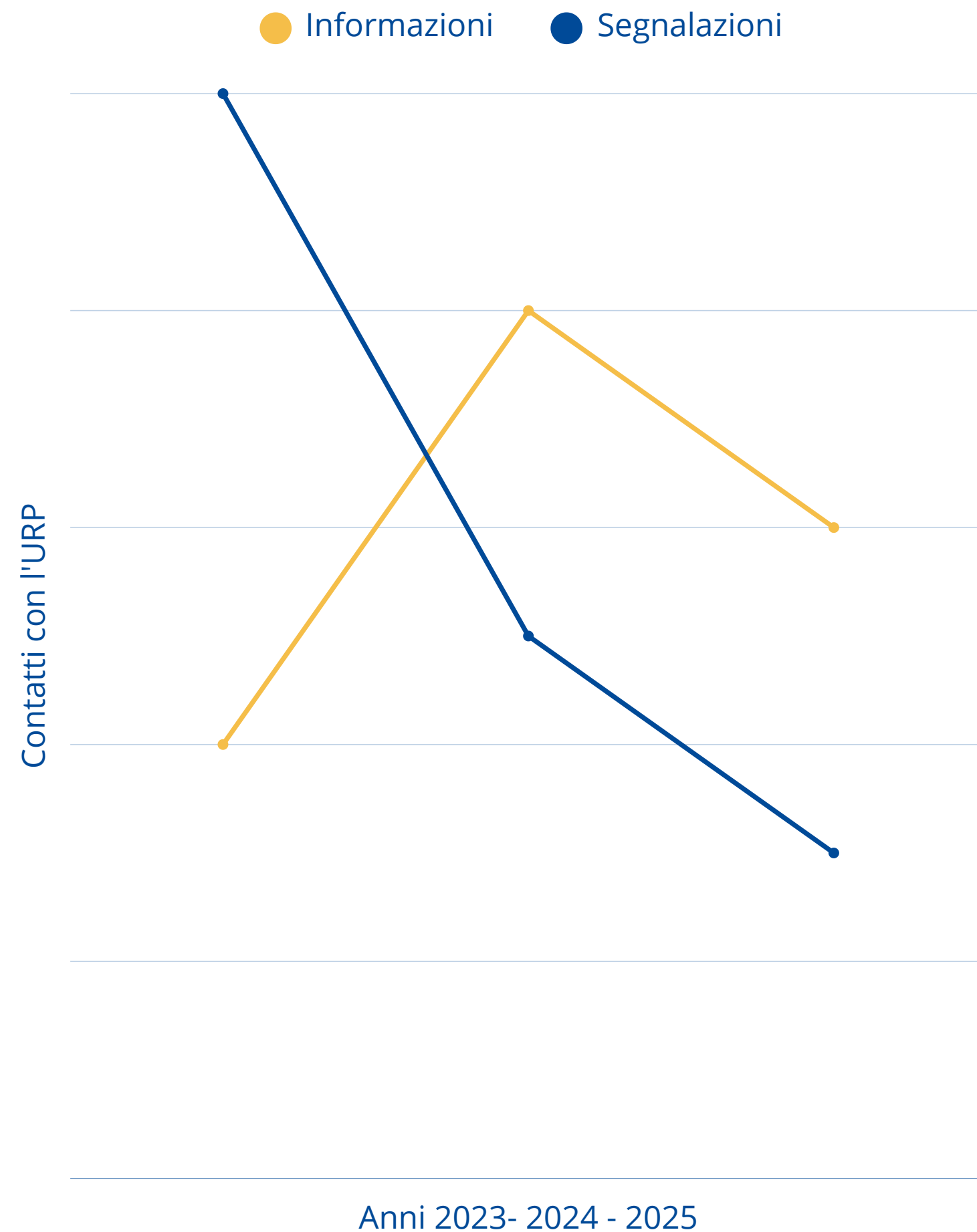


U.O. Pediatria

"Vi ringrazio dal profondo del mio cuore. Mi avete sostenuta, aiutata, mi avete trattata come una sorella, amica, ma soprattutto avete trattato mio figlio come se fosse vostro"

L'URP negli anni





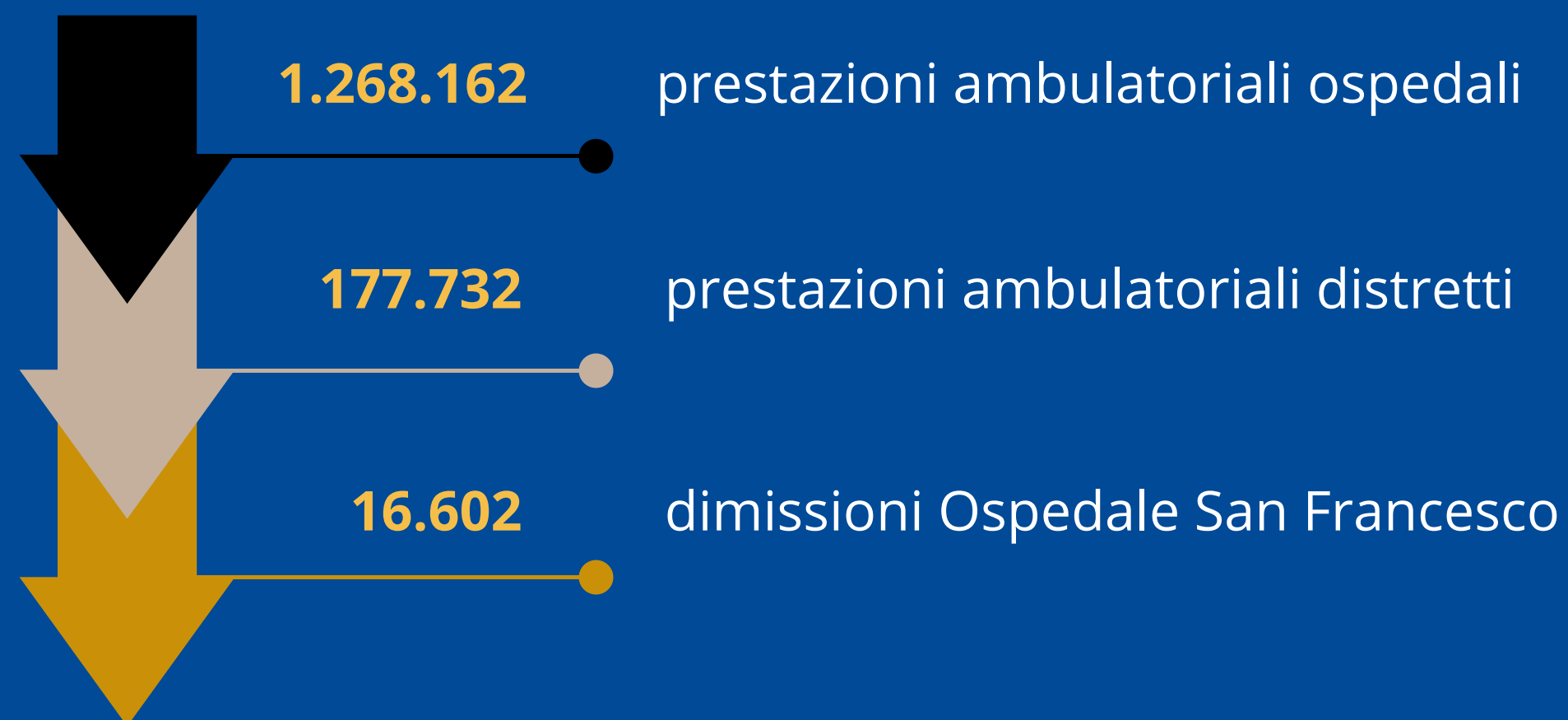
Cosa è migliorato

Dal 2023 ad oggi le segnalazioni si sono **drasticamente ridotte**

- Con l'introduzione del **Percorso di Tutela** vengono accolte le istanze degli utenti in attesa di una prestazione specialistica
- E' stato riorganizzato il servizio di **assistenza integrativa**
- Sono stati ripristinati e potenziati alcuni **servizi ospedalieri**
- E' **aumentato il personale** dedicato all'accoglienza e al supporto

Anche le richieste di informazioni sono calate grazie al restyling del **sito aziendale**

Su un totale di **1.462.496** prestazioni nel 2025



L'URP ha ricevuto **451** segnalazioni:

- **316** rivolte agli **ospedali**
- **135** rivolte ai **distretti**

Il rapporto tra le prestazioni sanitarie
effettuate e le segnalazioni pervenute è

costante

si è mantenuto intorno allo **0,03%**

considerato l'andamento dal **2023** ad oggi





**Stiamo lavorando per rendere la
comunicazione ancora più
inclusiva e adatta ad ogni
cittadino**

**Ogni singolo
contributo è
importante**

**Segnalare è un diritto e
un'opportunità per migliorare i
servizi**