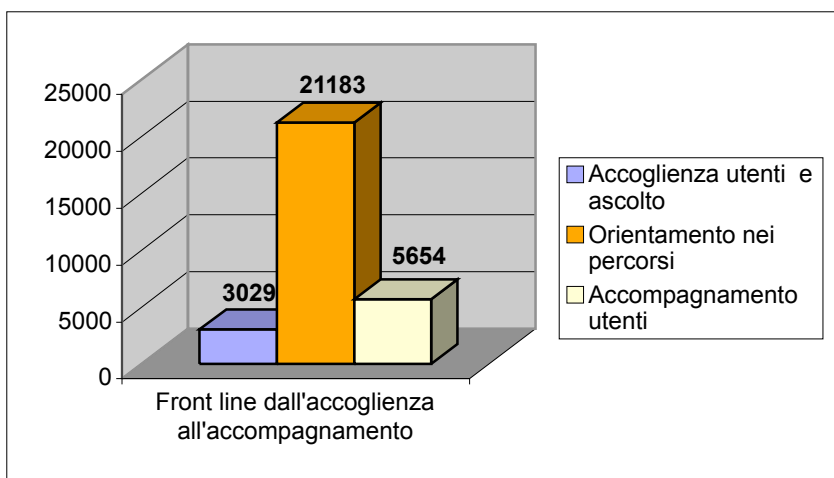


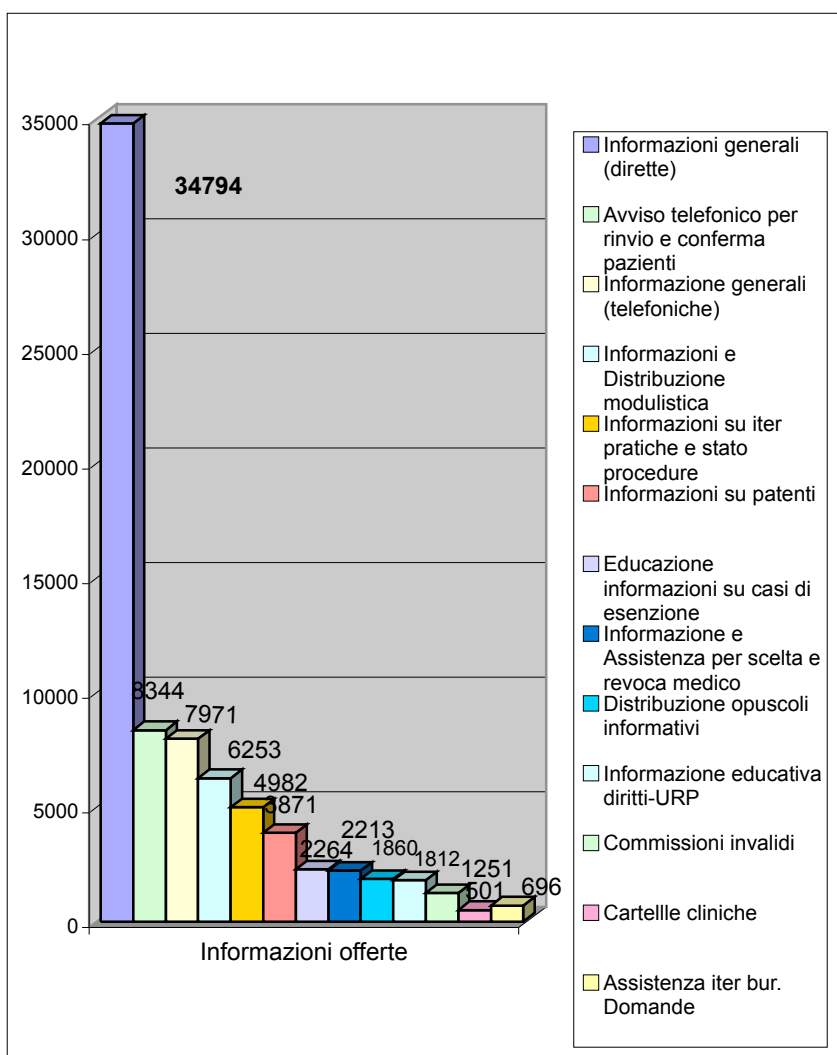
Front line dall'accoglienza all'accompagnamento

Front line dall'accoglienza all'accompagnamento	
Accoglienza utenti e ascolto	3029
Orientamento nei percorsi	21183
Accompagnamento utenti	5654
Totale utenti serviti	29866



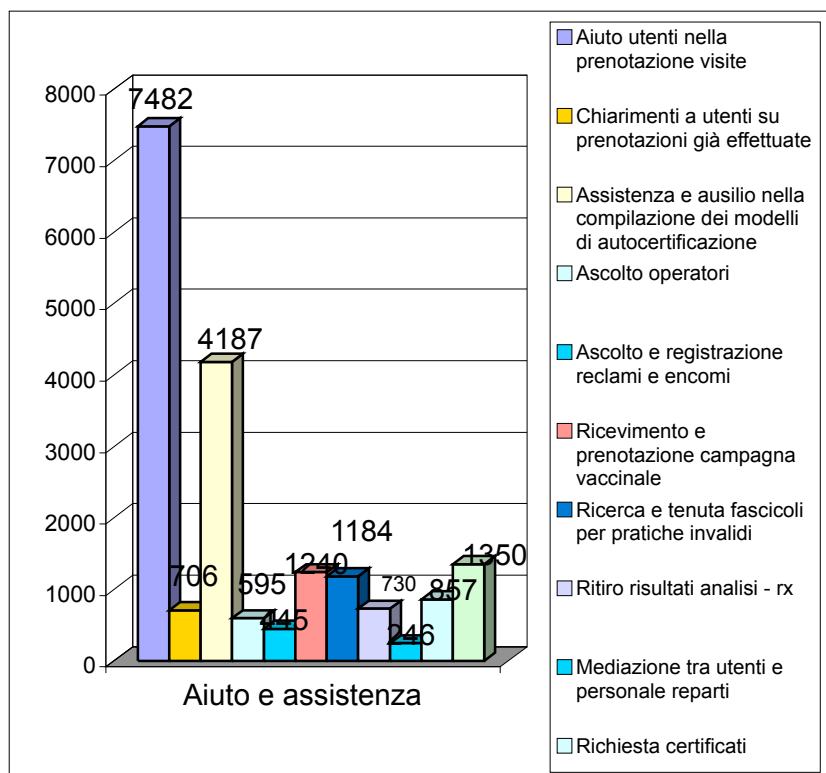
Front line informazioni offerte

Informazioni offerte	
Informazioni generali (dirette)	34794
Avviso telefonico per rinvio e conferma pazienti	8344
Informazione generali (telefoniche)	7971
Informazioni e Distribuzione modulistica	6253
Informazioni su iter pratiche e stato procedure	4982
Informazioni su patenti	3871
Educazione informazioni su casi di esenzione	2264
Informazione e Assistenza per scelta e revoca medico	2213
Distribuzione opuscoli informativi	1860
Informazione educativa diritti-URP	1812
Commissioni invalidi	1251
Cartelle cliniche	501
Assistenza iter bur. Domande	696
Totale utenti serviti	76812



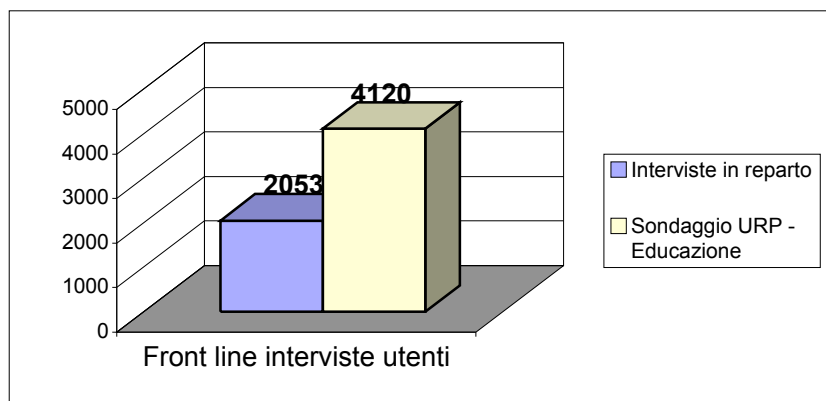
Front line aiuto, assistenza e tutela utenza

Aiuto e assistenza	
Aiuto utenti nella prenotazione visite	7482
Chiarimenti a utenti su prenotazioni già effettuate	706
Assistenza e ausilio nella compilazione dei modelli di autocertificazione	4187
Ascolto operatori	595
Ascolto e registrazione reclami e encomi	445
Ricevimento e prenotazione campagna vaccinale	1240
Ricerca e tenuta fascicoli per pratiche invalidi	1184
Ritiro risultati analisi - rx	730
Mediazione tra utenti e personale reparti	246
Richiesta certificati	857
Compagnia e assistenza degenti	1350
Totale utenti serviti	19022



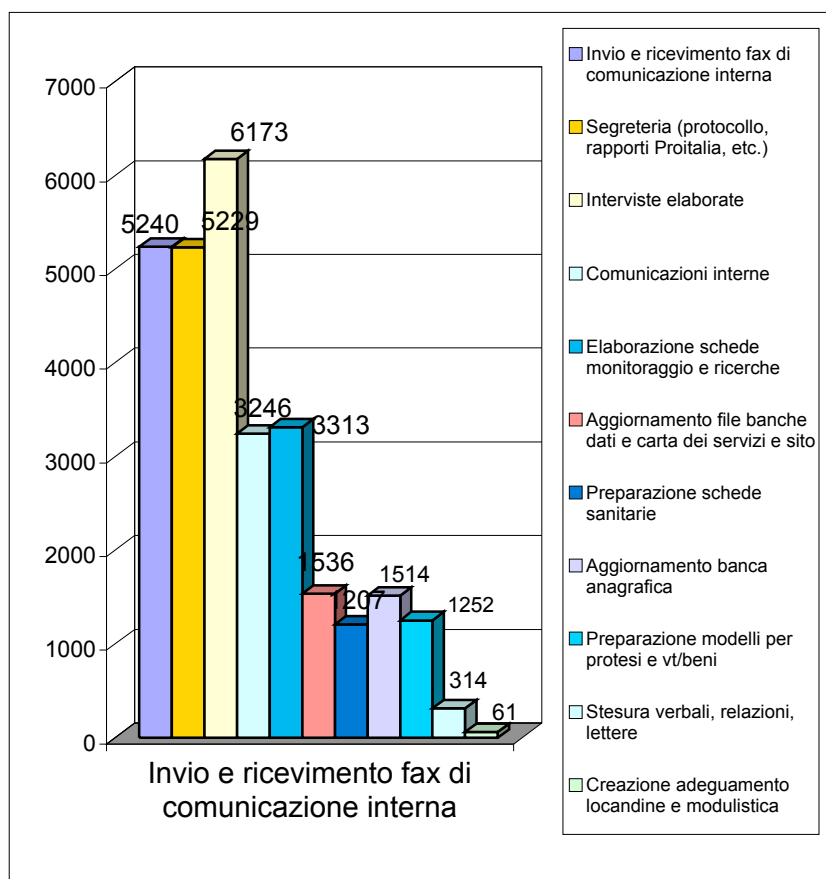
Front line interviste utenti

Front line interviste utenti	
Interviste in reparto	2053
Sondaggio URP - Educazione	4120
Totale utenti intervistati	6173



Back office comunicazione

Back office per comunicazione interna	
Invio e ricevimento fax di comunicazione interna	5240
Segreteria (protocollo, rapporti Proitalia, etc.)	5229
Interviste elaborate	6173
Comunicazioni interne	3246
Elaborazione schede monitoraggio e ricerche	3313
Aggiornamento file banche dati e carta dei servizi e sito	1536
Preparazione schede sanitarie	1207
Aggiornamento banca anagrafica	1514
Preparazione modelli per protesi e vt/beni	1252
Stesura verbali, relazioni, lettere	314
Creazione adeguamento locandine e modulistica	61
Totale utenti serviti	29085



Organizzazione lavoro	
Giornate di formazione	23
Riunioni di organizzazione e verifica attività	58
Totale	81