



URP

SOLUZIONE COMPLETA PER IL MONITORAGGIO DEI RECLAMI
E DELLA QUALITÀ PERCEPITA

CUSTOMER SATISFACTION



Migliora la soddisfazione degli utenti

Migliora la soddisfazione degli stakeholder

Migliora la comunicazione



gestione reclami rivelazioni qualità percepita

Soluzione completa per il monitoraggio dei reclami
e della qualità percepita



L'applicazione "TaleteWeb - Gestione dell'URP" è uno strumento indispensabile per la gestione della comunicazione che è diventata, negli ultimi decenni, un elemento di sempre maggior rilevanza all'interno dei sistemi sanitari e delle aziende pubbliche e private.

L'applicazione contiene funzionalità a supporto della "tutela", con una completa procedura per la gestione di reclami e della "partecipazione" con efficacissimi strumenti per la rilevazione della qualità percepita da parte dell'utenza.

Il punto di forza dell'applicazione (funzionante con interfaccia web) è la facilità e rapidità di comunicazione dell'URP con le altre articolazione organizzative coinvolte nei processi di tutela e di ascolto (qualità, risk management, affari legali, risorse umane ecc.) e di monitoraggio del processo decisionale.

L'applicazione è in grado di produrre un completo ed efficace sistema di reporting, monitorare automaticamente ed in tempo reale un numero significativo di grandezze ed elaborare set di indicatori previsti dai piani di miglioramento della qualità e delle performance delle organizzazioni sanitarie (PIMO).

La possibilità di integrazione con i sistemi di firma digitale e grafometrica consente la dematerializzazione del cartaceo e la conservazione a norma

FUNZIONALITA'

- Gestione delle principali anagrafiche di base con possibilità di importazione ed esportazione delle informazioni necessarie da altre basi dati presenti in azienda
- Gestione delle segnalazioni di reclamo da parte dell'utente e degli altri Stakeholder con generazione del report e notifica in tempo reale alle funzioni interessate, digitalizzazione di tutti i documenti relativi al reclamo e conservazione elettronica del relativo fascicolo
- Reporting dei reclami con possibilità di produrre statistiche estremamente efficaci
- Procedura per la gestione dell'ascolto e della mediazione dei conflitti con l'utenza e tra operatori
- Gestione delle segnalazioni di encomio
- Possibilità di progettare e somministrare direttamente on line questionari di customer satisfaction rivolti a tutti gli stakeholder personalizzati per le diverse articolazioni organizzative
- Possibilità di importare ed esportare i dati e i questionari sotto forma di report tabellari in vari formati (Excel, Word, pdf, ecc.)
- Ampia possibilità di elaborazione statistica dei dati della customer satisfaction

VALORE AGGIUNTO

- Elaborazione in tempo reale dei dati relativi ai reclami e al gradimento dell'utenza e di tutti gli Stakeholder limitando il cartaceo e le successive operazioni manuali di data entry
- Condivisione in tempo reale dei dati relativi ai reclami e al gradimento dell'utenza con tutte le funzioni organizzative dell'azienda con permessi profilati per ruolo, per dipartimenti, presidi, UOC con sensibile miglioramento della comunicazione e della qualità e capacità di gestire e monitorare interventi reattivi e proattivi