

Traccia 1 Lettera di Risposta a un Reclamo (Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP)

Scenario: Un utente ha presentato un reclamo formale scritto all'URP dell'Ulss8 Berica lamentando la scarsa igiene nelle stanze del reparto ospedaliero di Chirurgia e la scortesia del personale in una data specifica.

Compito: Redigere la lettera di "Risposta al Reclamo". La risposta, a nome del Direttore Medico e inviata per conoscenza anche ai componenti della Direzione Strategica, deve:

- Ringraziare l'utente per la segnalazione;
- Informare che sono state svolte delle verifiche interne.

La lettera deve contenere tutti gli elementi necessari ai fini della sua completezza, trasparenza e tracciabilità